

Version	Rédaction	Vérification	Approbation
V2	Lydie Laigle (CSTB) Marie Thiann-Bo Morel (Univ. La Réunion) Jim Sion (Univ. La Réunion)	Maxime Raynaud (CSTB)	Caroline Bouteloup (CSTB)

Version	Date	Historique
V0	10/09/2021	Création – Rapport de synthèse des visites et des entretiens avec les locataires (partie 1 de l'étude sociologique menée à La Réunion en 2021)
V1	28/01/2022	Rajout des résultats des parties 2 et 3 de l'étude sociologique menée à La Réunion en 2021
V2	04/11/2022	Rajout des enseignements tirés de l'analyse sociologique après application sur plusieurs mois des écogestes et de l'atelier final croisé

Ce document est interne CSTB. Sa diffusion est sous la responsabilité d'un des signataires du document. Sa reproduction est interdite en dehors du CSTB. Seule la version disponible sur le site intranet fait foi.

Table des matières

1	Synthèse générale	5
2	Introduction générale	9
3	Partie 1 : Rapport de synthèse des visites et des entretiens avec les locataires avant expérimentation d'écogestes	11
3.1	Introduction	11
3.2	Relation des locataires à leur consommation énergétique	12
3.3	Des freins liés à l'enveloppe des bâtiments	12
3.4	Des pratiques compensatrices de l'inconfort parfois décourageantes pour les locataires du fait d'un dialogue insuffisant avec les bailleurs	17
3.5	Des équipements qui ne favorisent pas la maîtrise par les locataires des dépenses énergétiques	18
3.6	Des pratiques économes adoptées par l'ensemble des locataires	19
3.7	Des relais à la mise en œuvre des écogestes	20
3.8	Quelles sensibilisations aux écogestes ?	22
3.9	Les attentes des locataires vis-à-vis du programme ECCO DOM	24
3.10	Annexes	25

4	Partie 2 – Retours et analyses des ateliers de travail avec les bailleurs, les acteurs institutionnels locaux et acteurs associatifs	28
4.1	Introduction	28
4.2	1^{er} atelier de travail croisé avec les bailleurs et acteurs locaux sur les enseignements de l'enquête sociologique	29
4.2.1	Contexte et objectif de l'atelier	29
4.2.2	Démarche adoptée et programme de l'atelier	30
4.2.3	Contenu et déroulé de l'atelier	31
4.2.4	Éléments d'analyse de cet atelier croisé	44
4.3	Les ateliers avec les habitants et les associations	49
4.3.1	Présentation et objectifs des deux ateliers	49
4.3.2	L'atelier du 1 ^{er} octobre 2021 avec SPL-Horizon	53
4.3.3	L'atelier du 22 octobre 2021 avec « Les Petits Débrouillards »	61
4.3.4	Éléments d'analyse des deux ateliers	69
4.4	Synthèse des entretiens bailleurs et acteurs de proximité	75
4.4.1	Les différences/points communs entre les bailleurs ?	76
4.4.2	Un sentiment de non-reconnaissance des actions mises en œuvre par les bailleurs en faveur d'une plus grande durabilité	77
4.4.3	Un sentiment d'infantilisation ressenti par les bailleurs	78
4.4.4	Une interrogation sur l'adéquation des profils de locataires aux enjeux de l'expérimentation sur les écogestes	79
4.5	2nd atelier de travail croisé avec les acteurs locaux	80
4.5.1	Contexte et objectif de l'atelier	80
4.5.2	Retours sur la mise en œuvre des écogestes	81
4.5.3	Retours sur les ateliers de sensibilisation aux écogestes coanimés par les associations locales	84
4.5.4	Echange collectif autour des pistes d'action à envisager pour sensibiliser les habitants aux écogestes en faveur de la réduction de leurs dépenses d'énergie	86
4.6	Conclusion : synthèse des enseignements sur les types de sensibilisation aux écogestes et d'accompagnement à favoriser	91
4.7	Annexes	96
5	Partie 3 – Expérimentation des écogestes et enseignements sur les conditions de sensibilisation et d'accompagnement aux écogestes	100
5.1	Introduction	100
5.2	Protocole d'étude sociologique	101
5.2.1	Récapitulatif du cahier des charges	101
5.2.2	Méthodologie adoptée	102
5.2.3	Déroulement du recueil des données sociologiques	103
5.2.4	Synthèse des personnes recrutées pour la phase d'expérimentation	104
5.2.5	Déroulé méthodologique dans le temps	105
5.2.6	Les écogestes appliqués	106

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

5.2.7	Description synthétique des données recueillies auprès des familles.....	106
5.3	Quatre premiers éléments d'analyses : ce qui freine la mise en œuvre des écogestes	116
5.3.1	Verrous d'ordre individuel : croyances et représentations	117
5.3.2	Verrous d'ordre structurel	118
5.3.3	Verrou d'ordre territorial/géographique	118
5.3.4	Verrou d'ordre fonctionnel : la concurrence entre enjeux ?	119
5.4	L'inscription des écogestes dans les pratiques de vie	119
5.4.1	Des habitudes de vie conduisant à n'appliquer qu'une partie de l'écogeste décrit 120	
5.4.2	Des écogestes à adapter selon les profils des locataires (enfants, jeunes) composant la famille	120
5.4.3	Des enjeux sanitaires qui conditionnent l'observance des écogestes	121
5.4.4	Les écogestes, un révélateur de ce à quoi on tient	122
5.5	Quel potentiel de déploiement des écogestes ?.....	122
5.6	Quelles conditions d'accompagnement et de sensibilisation aux écogestes ?....	123
5.7	Conclusion sur les verrous aux écogestes et les conditions de sensibilisation et d'accompagnement à envisager.....	125

4.5	Second atelier croisé avec les acteurs locaux	Erreur ! Signet non défini.
4.5.1	Contexte et objectif de l'atelier	80
4.5.2	Retours sur la mise en œuvre des écogestes	81
4.5.3	Retours sur les ateliers de sensibilisation aux écogestes coanimés par les associations locales	84
4.5.4	Echange collectif autour des pistes d'action à envisager pour sensibiliser les habitants aux écogestes en faveur de la réduction de leurs dépenses d'énergie	86
4.6	Conclusion : synthèse des enseignements sur les types de sensibilisation aux écogestes et d'accompagnement à favoriser	91
5	Partie 3 – Expérimentation des écogestes par 5 familles et enseignements sur les conditions de sensibilisation et d'accompagnement aux écogestes	100
5.1	Introduction	100
5.2	Protocole d'étude sociologique	101
5.2.1	Récapitulatif du cahier des charges	101
5.2.2	Méthodologie adoptée	102
5.2.3	Déroulement du recueil des données sociologiques	103
5.2.4	Synthèse des personnes recrutées pour la phase d'expérimentation	104
5.2.5	Déroulé méthodologique dans le temps	105
5.2.6	Les écogestes appliqués.....	106
5.2.7	Description synthétique des données recueillies auprès des familles.....	106
5.3	Quatre premiers éléments d'analyses : ce qui freine la mise en œuvre des écogestes	116
5.3.1	Verrous d'ordre individuel : croyances et représentations	117
5.3.2	Verrous d'ordre structurel	118
5.3.3	Verrous d'ordre territorial/géographique	118
5.3.4	Verrous d'ordre fonctionnel : la concurrence entre enjeux ?	119
5.4	L'inscription des écogestes dans les pratiques de vie	119
5.4.1	Des habitudes de vie conduisant à n'appliquer qu'une partie de l'écogeste décrit	120
5.4.2	Des écogestes à adapter selon les profils des locataires (enfants, jeunes) composant la famille.....	120
5.4.3	Des enjeux sanitaires qui conditionnent l'observance des écogestes	121
5.4.4	Les écogestes, un révélateur de ce à quoi on tient	122
5.5	Quel potentiel de déploiement des écogestes ?	122
5.6	Quelles conditions d'accompagnement et de sensibilisation aux écogestes ?	123
5.7	Conclusion sur les verrous aux écogestes et les conditions de sensibilisation et d'accompagnement à envisager	125

1 Synthèse générale

Ce livrable rend compte des résultats obtenus dans la réalisation des trois tâches essentielles de l'étude sociologique menée sur l'île de La Réunion pendant dix-huit mois entre 2021 et 2022 :

1. **Enquête sociologique par entretiens semi-directifs et visites de 21 familles** dans leurs logements instrumentés par le programme ECCO DOM **avant la phase d'expérimentation des écogestes.**
2. **Ateliers de travail**, d'une part, **avec des habitants et des acteurs associatifs** exerçant leur activité dans la sensibilisation aux économies d'énergie et aux écogestes et, d'autre part, **avec les bailleurs, acteurs institutionnels et locaux** sur les enseignements tirés de l'analyse sociologique.
3. **Visites, observations et entretiens de 9 ménages au total à différents moments de la phase d'expérimentation des écogestes.**

Il convient de souligner que cette étude sociologique est menée de façon qualitative et non quantitative. **Il ne s'agit pas d'une étude menée sous la forme d'un « sondage d'opinion » et réalisée par un questionnaire fermé sur un grand nombre de locataires.** Il nous est apparu que ce type d'enquête et de méthodologie quantitative n'était pas adapté au programme ECCO DOM focalisant l'attention sur les changements de comportements et de pratiques des locataires, l'expérimentation et la sensibilisation aux écogestes et aux économies d'énergie. L'analyse des freins comme des leviers d'action à envisager pour la sensibilisation et la mise en œuvre des écogestes des locataires de l'habitat social réunionnais supposait **d'adopter une autre méthodologie plus qualitative rendant possible uniquement l'observation d'un nombre restreint de locataires.**

En effet, l'analyse de ces freins et leviers d'action requière la prise en compte pour chaque famille de ses conditions de logements, d'une part des caractéristiques de son logement et milieu de vie (climat des hauts ou des bas de l'île, environnement urbain ou rural, date de construction de sa résidence, orientation et étage de son logement...) et, d'autre part, de ses habitudes et pratiques de vie selon la composition de la famille (présence d'enfants ou non...), de ses revenus et de sa sensibilité environnementale aux dépenses énergétiques et à la « qualité » de vie. Ce sont des données qualitatives qui peuvent expliquer les contraintes rencontrées par chaque famille pour adopter des écogestes comme ses motivations pour les mettre en œuvre. De plus, il est apparu que les relations que les habitants entretiennent avec les chargés de clientèle des bailleurs, comme les acteurs de proximité et les acteurs associatifs jouent sur leur appétence à s'intéresser et mettre en œuvre des écogestes. L'analyse du système d'acteurs locaux et des liens qui se nouent entre les habitants et leurs interlocuteurs locaux sont donc à prendre en compte pour comprendre les attitudes des locataires vis-à-vis des économies d'énergie et des écogestes. Mais aussi pour comprendre quelles sont les marges d'action et d'amélioration à envisager dans les formes de sensibilisation et d'accompagnement aux écogestes.

C'est pourquoi nous **avons privilégié cette analyse qualitative qui nous permettait de mettre l'accent sur les multiples facteurs déterminants la pratique des écogestes en**

vue d'énoncer des pistes de réflexion et d'action permettant d'en lever les principaux obstacles et de promouvoir une sensibilisation et un accompagnement adaptés aux différents profils de locataires et situations de vie.

Il ressort de cette analyse qualitative les enseignements essentiels présentés ci-dessous.

Dans l'ensemble, les familles de l'habitat social réunionnais interviewées adoptent des pratiques économes compte tenu de leurs faibles revenus et du nombre accru de familles monoparentales (souvent avec plusieurs enfants). Cette évolution de la famille fait jouer aux femmes un rôle de « gestionnaire du foyer » d'un double point de vue : celui de la maîtrise des dépenses et de la responsabilité environnementale quant aux ressources consommées et à la pérennité de l'habitat. Ce sentiment partagé est plutôt favorable à une sensibilisation aux écogestes. **Toutefois, le terme d'écogeste est peu associé à ces pratiques économes qui renvoient davantage aux « privations »** liées à un état de pauvreté latent, bien que la conscience d'un effort environnemental progresse. Ainsi globalement le terme « écogeste » ne suscite pas l'intérêt parce qu'incompris.

Cette ambivalence peut s'expliquer par le fait que **les familles souhaitent mieux comprendre leurs dépenses d'énergie au regard de leurs pratiques de vie**, mais qu'elles n'ont pas toutes les données en main, sur l'évaluation de leurs consommations énergétiques notamment, pour orienter leurs gestes dans le sens d'économies « bonnes pour la planète » et la réduction de leurs dépenses.

Cette ambivalence s'explique aussi par le fait que **les familles rencontrent des freins à l'adoption des écogestes**. Parmi ces freins, on peut citer **les évolutions du climat** (plus soumis aux aléas des cyclones et à l'humidité...), **des environnements urbains** (plus denses et plus bruyants...) qui ne favorisent guère l'ouverture des fenêtres et la ventilation naturelle, mais aussi **certaines contraintes liées à l'agencement des logements** (petitesse des cuisines empêchant parfois de mettre les appareils de réfrigération éloignés des postes de cuisson et des murs, nombre réduit de prises électriques limitant la réduction des appareils laissés en veille) et **aux caractéristiques socio-familiales** (nombre élevé d'enfants dans le foyer ayant tendance à ouvrir souvent la porte du réfrigérateur, charges mentales déjà lourdes pour des familles monoparentales, ...).

Ainsi, les freins à la mise en œuvre des écogestes sont multiples et variés, et sont à rapporter aux pratiques de vie dans les logements et aux contraintes rencontrées pour les changer. **D'autres freins proviennent des habitudes de vie prises par les locataires** pour s'accommoder de leurs faibles revenus comme l'achat en pack ou en grande quantité des aliments qui rend difficile le dégivrage régulier du congélateur ou encore de croyances ou de valeurs sur la « propreté » qui dissuadent les femmes de laver le linge de leurs enfants à 40 degrés de peur qu'ils arrivent à l'école avec des tâches sur leur vêtements. L'étude sociologique montre ainsi que **c'est une analyse multicritère d'inscription des écogestes dans les pratiques de vie des locataires et les caractéristiques de leur logement qui doit être menée pour comprendre ces multiples freins**. De plus, l'appropriation et la réalisation des écogestes par les habitants dépendent des fréquences et temporalités des pratiques dans lesquelles ils peuvent les intégrer et de la charge mentale requise pour chaque écogeste.

De tels résultats témoignent de l'intérêt d'engager un dialogue avec les habitants pour comprendre les déterminants de ces pratiques et les marges d'action dont ils disposent pour les faire évoluer et adopter des écogestes. Il ressort que **les bailleurs pourraient avoir aussi un rôle à jouer pour lever certains obstacles** à la mise en œuvre des écogestes. Grâce au cadre territorial de compensation, ils peuvent mieux financer des paires soleil et des « casquettes » souvent manquants, améliorer l'isolation des façades et des toitures, ce qui limite la montée en température à l'intérieur des logements et donc le temps d'utilisation des appareils de rafraîchissement (ventilateurs, brasseurs d'air...). Il **pourrait être intéressant que les bailleurs améliorent les synergies entre leurs métiers techniques et ceux de suivi social et de proximité** des familles directement en contact avec les locataires, lesquels peuvent faire remonter des réclamations et des demandes d'amélioration du logement favorisant davantage la mise en œuvre des écogestes. En ce qui concerne le renouvellement des appareils électroménagers (achetés d'occasion et fortement consommateurs d'énergie...), il semblerait bénéfique qu'ils puissent aussi informer les locataires sur les magasins conventionnés proposant des appareils à étiquette A+++ à moindre coût. Par ailleurs, dans les anciennes résidences, **l'un des postes de dépenses énergétiques reste problématique, celui des ballons électriques d'eau chaude sanitaire**, lorsque la résidence n'est pas équipée de l'ECS solaire. **La question du conseil et des aides financières à favoriser en direction des locataires reste posée**, certains se sentant désemparés face au choix et au coût d'installation d'un tel équipement et les bailleurs invoquant qu'ils ne peuvent pas s'engager dans ce type de conseil sur des équipements qui ne leur appartiennent pas pour des raisons de responsabilité.

Aussi la question du cumul des situations défavorables (familles avec des enfants en bas-âges, dans des résidences anciennes, dans les hauts de l'île...) et celle des inégalités existantes dans l'adoption des écogestes n'est pas à sous-estimer au regard des freins évoqués. Elle conduit à s'interroger sur **l'équité de l'effort environnemental** fourni par les locataires dans la mise en œuvre des écogestes, et les conditions de sensibilisation et d'accompagnement aux écogestes prenant en compte cette équité selon les profils des habitants concernés.

Les ateliers menés avec les habitants et les associations exerçant une activité de sensibilisation aux économies d'énergie et aux écogestes **ont montré que les exposés didactiques** visant à faire prendre conscience aux habitants des répercussions en chaîne de leurs pratiques sur la demande d'énergie et la production énergétique (avec les pollutions et gaz à effet de serre associés) **sont des sujets sur lesquels ils accordent un intérêt** relatif, **surtout s'ils sont traités de façon « instruite » et via des exemples concrets auxquels peuvent se référer les locataires**. C'est **particulièrement le cas des enfants auprès desquels le maintien de leur attention requière des expérimentations concrètes** menées sous formes de jeux et de manipulations d'objets et d'appareils démontrant les conséquences de leurs actes. La démonstration faite par l'association « Les Petits Débrouillards » des conséquences de l'introduction d'un verre d'eau bouillante dans un mini-frigorif sur la température à l'intérieur de ce frigo et ses consommations énergétiques a été l'une des animations qui a par exemple remporté le plus franc succès. C'est dire si une communication basée sur l'appréhension sensible et palpable des liens existant entre les pratiques adoptées et les consommations évaluées est une voie à privilégier. Toutefois, il convient de se référer à des gestes que les enfants

et les adultes pratiquent au quotidien et sur lesquels ils peuvent développer une capacité d'agir à leur portée compte tenu de leurs équipements et des caractéristiques de leur logement, notamment afin d'éviter qu'ils se sentent « infantiliser » ou qu'ils soient acculés à réaliser un geste qu'ils ne sont pas en mesure de pérenniser compte tenu de leurs contraintes de vie. **Les femmes et les hommes ont été particulièrement attentifs aux conseils délivrés par l'association « SPL-Horizon » sur le diagnostic de leur logement et le suivi de leur facture** selon les pratiques adoptées, ce qui correspond bien aux prestations envisagées dans le programme ECCO DOM. Ce type de prestation, assorti de l'explication des aides existantes, correspond bien aux attentes des familles cherchant à ce qu'on leur donne des repères pour orienter les pratiques. Les familles ont en effet besoin de repères sur le niveau de leur consommation, en fonction des équipements et des appareils dont ils disposent (leurs temps et modalités d'utilisation...) et en fonction des atouts et des contraintes de leur logement et de leurs milieux de vie.

Ce résultat nous conduit à penser que **le type d'accompagnement aux écogestes adapté aux situations des locataires de l'habitat social réunionnais consisterait à leur fournir un ensemble d'indications et d'évaluations leur permettant eux-mêmes d'arbitrer entre un certain « bien-être » (le lien social, la culture et les loisirs procurés par les équipements multimédias), le « confort » recherché, les dépenses acceptables et l'adaptation de leurs pratiques de vie, selon les différentes contraintes qu'ils ont à gérer.** En la matière, il serait **bénéfique que cet accompagnement s'associe à un suivi personnalisé et à un dialogue avec les habitants dans leur logement autour de la transmission des écogestes, afin d'étudier les pratiques qu'ils sont susceptibles de mettre en œuvre dans des conditions réelles de vie.** Ce résultat nous conduit à mettre l'accent sur des prestations qui associent des compétences techniques et de médiation sociale auprès des habitants telles que les prestations délivrées par le bureau d'études EDEX dans le cadre de l'expérimentation d'écogestes du programme ECCO DOM et par l'association SPL-Horizon par exemple en dehors d'ECCO DOM. Il convient aussi d'envisager des formes de collaboration plus prononcées au sein des bailleurs sociaux (leurs services construction et d'action sociale), et entre ces derniers et les acteurs institutionnels locaux (Ademe, Deal, Région, Ville...), ainsi que les acteurs associatifs et de proximité (centres d'action sociale, maisons de quartiers...), afin de promouvoir des conditions d'accompagnement aux écogestes s'appuyant sur des relais locaux et des compétences transversales se référant à des conceptions multisectorielles et participatives de la durabilité (ou du développement durable). **Des programmations événementielles et festives inscrites dans des événements internationaux** (semaine du développement durable, semaine de l'écologie, ...) **ou territoriaux** peuvent être l'occasion **d'amener sur les résidences des partenaires associatifs expérimentés, aptes à susciter l'attention générale et à créer des supports et animer des activités en lien avec les conditions de vie des locataires.**

2 Introduction générale

Dans le cadre du programme ECCO DOM, une étude sociologique a été réalisée sur l'île de La Réunion, coordonnée par une sociologue (Dr. Lydie Laigle) de la Direction Energie et Environnement du CSTB et menée en partenariat avec l'Université de La Réunion (Dr. Marie Thiann-Bo-Morel). Cette coopération a pu être bâtie et devenir effective en quelques mois malgré la pandémie du COVID¹. Un cahier des charges sociologique a été élaboré, ainsi qu'un contrat de prestation et de partenariat avec l'Université de la Réunion, afin de structurer et consolider cette collaboration. Il était prévu initialement dans le cadre du programme ECCO DOM, une étude sociologique également dans l'un des deux DROM des Antilles mais, à ce stade, celle-ci n'a pas pu avoir lieu faute d'avoir pu créer une coopération avec un partenaire local aux compétences en sociologie de l'environnement.

Cette étude sociologique et ce partenariat sur l'île de La Réunion nous sont apparus essentiels pour plusieurs raisons.

D'une part, le secteur du bâtiment est celui qui offre un potentiel de maîtrise de la demande d'énergie (MDE) qui ne peut pas être uniquement exploité par la diffusion des progrès dans l'efficacité énergétique, mais demande aussi une mutation des comportements quotidiens et des modes de vie. Ce constat partagé par l'ADEME et les instituts de recherche conduit à multiplier les analyses sociologiques cherchant à comprendre les freins et les leviers d'action à l'adoption de pratiques de sobriété et des écogestes par les habitants et notamment les locataires de l'habitat social. C'est pourquoi le programme ECCO DOM a prévu d'accorder une place importante à cette étude sociologique qui, compte tenu de la situation sanitaire limitant les déplacements de personnes entre l'hexagone et les territoires des DROM, nécessitait une collaboration avec des partenaires locaux.

D'autre part, les spécificités des climats dans les territoires DROM, des typologies de l'habitat social, du brassage de populations aux multiples héritages culturels et linguistiques (créole, mahorais...) demandaient une bonne connaissance de ces situations locales, croisant les problématiques en sciences humaines et sociales, et celles en sciences de l'environnement, afin de favoriser la compréhension des facteurs contraignant ou favorisant l'adoption et la mise en œuvre des écogestes.

C'est pourquoi nous avons bâti ce partenariat avec une sociologue de l'environnement et des risques, Madame Marie Thiann-Bo-Morel, Maître de Conférence à l'Université de la Réunion. Afin de se donner tous les moyens d'effectuer cette étude sociologique dans des conditions scientifiques et techniques pertinentes, nous avons recruté un stagiaire en MASTER de sociologie et d'anthropologie, Jim Sion, bilingue français et créole, co-encadré par Lydie Laigle et Marie Thiann-Bo-Morel. Ce stagiaire avait pour mission de réaliser, avec le soutien de son encadrante locale, les entretiens auprès d'au moins 20 familles d'habitants, en situation avant expérimentation d'écogestes, de logements

¹ Dans la mesure où ces deux sociologues font parties d'un réseau francophone de recherche internationale sur la justice et l'effort environnemental des professionnels et des populations confrontés à une évolution de leur environnement et des politiques publiques. Voir : <https://justiceenvironnementale.inrae.fr/>

instrumentés par le programme ECCO DOM, auprès des bailleurs et des acteurs locaux en complément de ceux déjà effectués par Lydie Laigle (par téléphone), d'observer et d'analyser la mise en œuvre des écogestes par les habitants (d'au moins 5 familles) et de contribuer à organiser les ateliers de travail croisés entre ces multiples acteurs et avec des associations locales œuvrant dans le domaine de la sensibilisation aux écogestes et aux économies d'énergie auprès des locataires de l'habitat social. En 2022, nous avons croisé l'ensemble des résultats provenant de ces multiples tâches, afin d'en rendre compte aux bailleurs et aux acteurs locaux (Ademe, Deal, associations de sensibilisation aux économies d'énergie, bureaux d'études, ...) et d'organiser des échanges constructifs sur les conditions de sensibilisation aux écogestes les plus appropriées pour les familles réunionnaises vivant dans l'habitat social. L'atelier final croisé regroupant tous ces acteurs, afin de leur présenter les résultats sur les phases de mise en œuvre et d'expérimentation des écogestes, et les conditions de sensibilisation à ces écogestes, s'est tenu en juillet 2022.

L'ensemble de la réalisation de ces tâches a pu bénéficier de la contribution de Madame Dr. Rukshala Anton, ingénieure-chercheuse au CSTB et responsable de l'avancement du programme ECCO DOM sur l'île-de-la-Réunion, ainsi que du concours des membres CSTB du comité de pilotage du programme ECCO DOM.

3 Partie 1 : Rapport de synthèse des visites et des entretiens avec les locataires avant expérimentation d'écogestes

3.1 Introduction

Cette partie de l'étude sociologique a été réalisée entre mai et juillet 2021, avant la phase d'expérimentation d'écogestes par les ménages, via des entretiens semi-directifs conduits par un étudiant-stagiaire de Master 2, auprès de 21 foyers de locataires participants au programme ECCO DOM (phase I – Instrumentation), et résidant donc dans l'habitat social sur l'Île de La Réunion. Les conditions d'enquête liées à la pandémie du COVID-19 nous ont contraint à nous concentrer sur huit résidences : 6 dans le parc de la SHLMR et 2 dans celui de la SIDR. Une était située dans les Hauts de l'île (Trois Îlets à la Petite Île) et les 7 autres étaient dans les bas, sur les littoraux de l'île. Le bâti des résidences traduisait une certaine hétérogénéité dans les constructions, que ce soit au niveau de leur ancienneté (allant des années 1970 à 2020), ou au niveau de leur équipement pour le confort thermique.

Les personnes interviewées sont au total de 26, dans la mesure où 3 foyers ont répondu en couple et 2 mères seules avec leur fille adolescente. La majorité des interviews a été réalisée en présence de femmes (18/21). Il y avait des enfants dans 15 des 21 foyers, et dans 9 de ces foyers, c'est une femme seule qui est cheffe de ménage (soit environ 43% de familles monoparentales dans l'échantillon). Les tranches d'âge sont assez larges (de 26 à 71 ans) en dehors de 4 adolescents qui sont venus se joindre au dialogue engagé avec leurs parents. Aucune donnée chiffrée n'a été obtenue pour qualifier le niveau de revenu des personnes interrogées. Toutefois si l'on s'appuie sur les données de l'INSEE disponibles sur Géoportail², les résidences enquêtées se trouvent dans des zones où le nombre de ménages pauvres oscille entre 50 et 73%, et le niveau de vie par individu entre 10 288 euros et 15 244 euros par an. Rappelons à ce propos que d'après l'INSEE, le niveau de vie médian (mensuel en euros par unité de consommation), est de 1250 euros à la Réunion contre 1735 euros en France Hexagonale, et le niveau médian des personnes pauvres est de 810 euros à la Réunion contre 840 euros en France Hexagonale³. Dans 12 foyers sur 21, la personne interviewée était sans emploi, 4/21 étaient en emploi ou en formation, 4/21 étaient à la retraite, et dans 1 foyer aucune information à ce sujet n'a été obtenue.

Dans l'ensemble, le stagiaire a été bien accueilli par les locataires qui ont fait visiter leur logement, se sont prêtés à une interview pendant une durée variant de 40 minutes à plus de 2 heures. Ces interviews ont donné lieu à un résumé réalisé par l'étudiant-stagiaire (en moyenne 4 pages de compte-rendu par ménage, soit 84 pages pour les 21 ménages), le détail reste confidentiel, pour donner suite à la demande de la majorité des locataires.

² Source : <https://www.geoportail.gouv.fr/carte>

³ Source : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4292701>

Le retour de ces entretiens est organisé en 8 points qui synthétisent les éléments qui se sont dégagés de l'investigation sociologique auprès des locataires.

3.2 Relation des locataires à leur consommation énergétique

Les **locataires ont la volonté de comprendre le lien entre leur consommation, leur facture et leurs usages. Les habitants sont en demande d'information et en quête de savoir.**

« On n'a pas accès au compteur (...), les armoires sont à l'extérieur et il faut une clé spéciale [pour voir le compteur et donc la consommation] » (extrait d'entretien)

« Je me demande ce que j'utilise comme courant, parce que c'est vrai que quand le niveau de facture arrive à 100 euros ou presque 200 euros, des fois je me dis "qu'est-ce que j'ai fait avec tout ça !?" (...) C'est vrai qu'ici on à quoi ? Un réfrigérateur, une machine à laver, que je fais tourner seulement deux fois par semaine, je ne vois pas trop ce qui consomme » (extrait d'entretien)

Les **locataires ont des difficultés à se représenter les marges d'action qu'ils ont pour réduire leurs dépenses d'électricité.** Ils ne disposent pas d'évaluation de leurs consommations selon leurs pratiques de vie quotidienne et leurs usages. Ils affirment ne pas avoir suffisamment d'informations sur les tarifications en vigueur (entre les heures pleines et creuses notamment), afin de pouvoir inscrire leurs pratiques dans des plages horaires en connaissance de cause.

Dans leur grande majorité (sauf 3 ménages sur 21), ils font très attention à leurs dépenses énergétiques et d'eau dans leurs actes de la vie quotidienne : ils font la vaisselle à l'eau froide avec des bacs ou bassines, prennent des douches pas trop chaudes et rapides, utilisent leur lave-linge le soir après 22 heures, enseignent aux enfants des pratiques anti-gaspillage.

Ils sont un peu désarmés car ils adoptent des pratiques d'économies tout au long de l'année, mais ils ne voient pas l'impact sur leur facture.

3.3 Des freins liés à l'enveloppe des bâtiments

Les **locataires signalent des difficultés pour obtenir un confort thermique et sanitaire satisfaisant de leur logement.** Beaucoup disent qu'il « fait trop chaud l'été et trop froid l'hiver », même si leur ressenti diffère selon la localisation (haut ou bas de l'île), l'orientation du logement, l'étage et l'année de sa construction.

L'inconfort concerne : la température dans les logements, mais aussi la température ou la disponibilité de l'eau chaude, le manque de luminosité des pièces à vivre (salon en hiver qui n'ouvre que sur porte-fenêtre de la terrasse...), la qualité de l'air (ventilation naturelle parfois peu aisée, moisissures dues aux infiltrations et à l'humidité), les nuisances sonores, parfois des dispositifs de sécurité insuffisants ou cassés (digicodes...) et des parties communes insuffisamment entretenues.

Cet inconfort selon les locataires est en partie dû à la conception des bâtiments et des logements : peu de logements traversants, peu de casquettes pare-soleil, peu d'avancées de toit sauf pour les terrasses, peu de stores extérieurs, peu de protection solaire et de protection contre la pluie (dont l'avantage est de laisser les nacos ouvertes), des infiltrations d'eau par les toits et les façades, une humidité en hiver... sauf dans le parc de logements neufs et réhabilités.

« Parce que la manière dont la chambre est faite : forcément il faut que je mette mon lit dans le coin et la fenêtre est juste au-dessus, si j'ai un bébé qui monte sur le lit, il arrive à la fenêtre et donc je ne peux pas ouvrir la fenêtre car c'est dangereux! » (extrait d'entretien)

« Mettez-nous des persiennes amovibles, des trucs qu'on puisse jouer nous-mêmes avec en fonction de la façon dont tape le soleil chez nous » (extrait d'entretien)

Les locataires savent qu'il vaut mieux ne pas laisser la marmite à riz allumée tout le temps, dégivrer régulièrement le réfrigérateur, etc. Toutefois, le manque de place dans le logement⁴ conduit une partie d'entre eux à mettre à proximité les appareils de cuisson et les appareils de réfrigération. Aussi, certains expliquent ne pas dégivrer si souvent leur réfrigérateur parce qu'ils habitent loin d'un supermarché et que tout déplacement est contraint par des embouteillages et le manque de transport collectif (réfrigérateur toujours plein).

⁴ Certaines personnes se servent par exemple du plateau du congélateur comme plan de travail, d'autres ont mis leur marmite à riz sur la terrasse et leur vieux réfrigérateur dans le salon.

Certaines caractéristiques des logements ne facilitent pas la maîtrise des consommations par les locataires : ils déplorent, par exemple, le manque de prises électriques murales. Cela les empêche de déployer des stratégies de réduction des consommations d'énergie par appareil, notamment pour les appareils internet, de téléphonie et du multimédia. Ils sont obligés d'utiliser une rallonge pour tous ces appareils dans le salon. Or ne voulant pas éteindre la Box internet la nuit, ils laissent le plus souvent les autres appareils multimédias en veille.



Exemple d'une cuisine où le manque de prise nécessite le branchement d'une rallonge alimentant par intermittence les équipements de cuisson électriques (mini-four et micro-onde)

« On ne débranche pas la box parce que cela met au moins 10 minutes pour faire le redémarrage, je ne l'éteins que quand ça bloque et qu'il faut la réinitialiser » (extrait d'entretien)

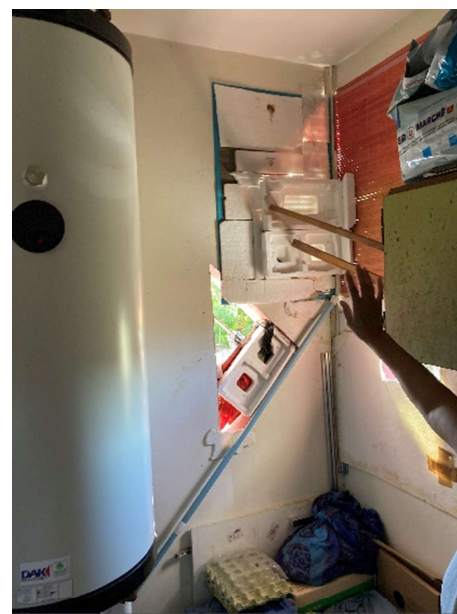
Uniquement quelques ménages interviewés ont développé des stratégies pour résoudre ce problème et installé deux rallonges distinctes, l'une pour la télévision et les ordinateurs, et l'autre pour la Box et le téléphone, afin de mieux maîtriser l'arrêt des appareils la nuit, 2 ménages recourent à des prises « maître-esclave ».

Les **habitants tentent de juguler cet inconfort par :**

- ◆ **Des aménagements sommaires de leur logement :** certains posent des plaques de tôle et de plastique sur les rebords de fenêtres pour éviter que la pluie entre en cas de vent lorsque les fenêtres sont entrouvertes, des plantes sur la terrasse et les balcons qui font un écran de verdure (solaire et contre la pluie), des rideaux occultants intérieurs qui ont toutefois moins de pouvoir obstruant que des stores extérieurs, font sécher leurs draps sur la terrasse (s'en servant comme écran solaire) ;



Exemple d'étendoir à linge servant de pare-soleil



Exemple de chauffage sommaire d'un "séchoir" pour se protéger de la pluie

- ◆ Des **équipements souvent consommateurs d'énergie** : ventilateurs mobiles et rafraîchisseurs d'air lorsqu'ils n'ont pas de brasseurs fixés aux plafonds. La campagne menée pour installer ces brasseurs dans les logements des ménages éligibles est bien perçue.
- ◆ Des **pratiques d'aération et d'entretien qui limitent les conséquences de ces « mal-adaptations » des logements sans en résoudre les causes** : ouverture de la fenêtre du salon avec la porte d'entrée ou/et la fenêtre de la salle de bains (astuce pour faire courant d'air), lessivage des murs comportant des moisissures à l'eau de javel ou avec un chiffon javélinisé (parfois une fois par semaine surtout dans la chambre des enfants en bas-âges).

La perception de cet inconfort et « mal-adaptations » du logement représente des freins à la mise en œuvre des écogestes. Ils en contraignent la réalisation plutôt qu'en facilitent la mise en application.

On peut lister un certain nombre de freins à la mise en place des écogestes dans le tableau ci-dessous.

Freins liés au bâti	Moindre possibilité pour appliquer écogestes Pratiques adoptées par locataires
Manque de protection contre la pluie	Fermeture des fenêtres et nacos quand risque de pluie Pose de plaques de tôle ou de plastique sur rebord des fenêtres
Manque de protection solaire extérieure : volets extérieurs, casquettes, avancées de toit et de persiennes extérieurs limitant les rayonnements directs solaires (sur résidences avant 1980)	Pose par locataires de rideaux occultants limitant l'apport d'air dans le logement (même quand fenêtres ouvertes) Séchage draps sur terrasse Fermeture des fenêtres et nacos pour éviter air « solaire » chaud d'entrer dans logement car pas moyen de faire de l'ombre et de rafraîchir l'air
Si logements pas traversants	Courant d'air tenté avec porte d'entrée et/ou fenêtre de salle de bain
Pas de moustiquaire	Fermeture fenêtres la nuit et utilisation ventilateur et de produits antimoustiques
Nuisances sonores et problème de sécurité	Fermeture fenêtres la nuit et utilisation ventilateur
Pas assez de prise électrique	Moins de possibilité d'éteindre la nuit la multiprise sur laquelle tous les appareils multimédias sont branchés
Humidité et infiltrations d'eau	Nettoyage des moisissures (eau de javel, chiffon...) N'hésitent pas à repeindre ou mettre de l'enduit Enlèvent tablier de baignoire pour vérifier présence de cafards et fuite d'eau

3.4 Des pratiques compensatrices de l'inconfort parfois décourageantes pour les locataires du fait d'un dialogue insuffisant avec les bailleurs

Lorsque les locataires sont confrontés à ces « mal-adaptations » de leurs logements, ils ont du mal à gérer l'ensemble de ces multiples contraintes et à obtenir un confort thermique, de ventilation, d'humidité satisfaisant pour leur vie quotidienne.

Ces inconvénients de leurs logements réduisent leur marge d'action pour adopter des écogestes (ventilation naturelle, réduction du temps de fonctionnement des ventilateurs...). Par ailleurs, ils disent voir leurs demandes pour corriger ces inconvénients (pose de protections solaires extérieures, de persiennes, de volets extérieurs, de protection contre la pluie, etc.) non satisfaites par les bailleurs.



Exemple de protection solaire bricolée sur un balcon

Dans ce cas, les **locataires développent une certaine résignation face aux difficultés à obtenir un confort thermique et sanitaire satisfaisant**. Pour les moins défavorisés, ils compensent l'inconfort par un usage plus fréquent des ventilateurs et de rafraîchisseur d'air, mais aussi des « radiateurs » soufflants chauds en hiver pour les logements dans les Hauts (une heure par jour le soir). Mais la plupart se couvrent et mettent des couettes sur les lits lorsqu'ils ont froid, principalement pendant la saison de l'hiver austral (mai à octobre).

Dans l'ensemble, les locataires ont l'impression d'être laissés à leur propre sort pour trouver des solutions d'adaptation, d'autant qu'ils affirment rencontrer quelques difficultés à échanger avec les bailleurs sur ces points. Leurs demandes disent-ils sont rarement satisfaites par des réponses et des améliorations effectives apportées par les bailleurs aux logements. Dans des situations où leurs demandes ne sont pas satisfaites par la fixation de protections solaires extérieures ou de casquettes, les locataires recourent à des adaptations sommaires (pose de rideaux, tissus et stores en bambous intérieurs...) comme le montre la photo ci-dessus.

Souvent confrontés à l'inefficacité de ces adaptations sommaires, et au manque de dialogue avec les bailleurs sur de réelles **possibilités d'amélioration** de leur logement, la plupart des locataires considère qu'ils se trouvent limités **dans l'amélioration de leur confort, et parfois dans une position de passivité** ce qui a tendance à les **décourager**. Ils considèrent déjà faire beaucoup d'efforts pour trouver des « astuces » qui limitent l'inconfort et acquérir des pratiques de restriction qui réduisent les dépenses d'énergie et d'eau. Certains ne voient donc pas ce qu'ils pourraient faire de plus compte tenu de leurs propres moyens (faibles revenus...).

3.5 Des équipements qui ne favorisent pas la maîtrise par les locataires des dépenses énergétiques

L'installation et l'usage du chauffe-eau électrique : une question récurrente dans la maîtrise des dépenses. Dans une résidence construite dans les années 1970, les locataires se confrontent parfois à un manque de place pour installer un chauffe-eau électrique correctement (c'est-à-dire avec une conduite d'évacuation d'eau). De plus, la plupart des femmes interrogées, qui sont à la tête d'une famille monoparentale, soulignent ne pas disposer d'assez d'informations et de conseils sur le choix du volume du ballon, le fonctionnement et l'utilisation de ce chauffe-eau. Certains locataires allument le ballon de ECS quelques heures avant la douche et l'éteignent après, afin disent-ils « de réduire leur consommation énergétique », mais sans réellement savoir si c'est la bonne méthode pour atteindre cet objectif.

L'arbitrage du choix des équipements (chauffe-eau, réfrigérateur, congélateur, ventilateur...) se fait tout d'abord selon le prix (le moins cher possible ou d'occasion). La grande partie des locataires connaît le système des classes énergétiques de ces équipements (A ++), mais n'a pas forcément les moyens financiers de se les acheter :

« Mais bon le A, il est trop coûteux, donc j'ai choisi le C » (extrait d'entretien)

De ce fait, ils s'exposent à avoir des consommations énergétiques accrues par le type d'équipement qu'ils achètent. De plus, le changement des étiquettes énergie pour les



Emplacement prévu pour un ballon d'ECS électrique mais ne disposant pas évacuation d'eau, dans une résidence des années 1970. La locataire a mis une bouteille d'eau en plastique en remplacement.

appareils électroménagers depuis mars 2021⁵ a tendance à brouiller les choses et à rendre ce choix moins aisé sans information supplémentaire délivrée aux ménages.

« J'essaie de rester dans les A, mais bon avec les nouvelles étiquettes ça vaut même plus le A (...) on comprend plus rien. Vu qu'ils peuvent pas rajouter des plus indéfiniment, ils ont changé, ils sont revenus sur l'ancienne étiquette, mais du coup les A+ sont devenus des E ou des F, je sais pas un truc comme ça. C'est super ! (ironique) » (extrait d'entretien).

Le choix et l'utilisation des équipements électroménagers sont faits d'après les locataires sans réellement disposer de conseils avisés sur les moyens de réduire leur consommation et d'obtenir un rapport qualité/prix acceptable.

D'après les locataires, **l'ECS solaire, bien qu'utile, est moins disponible lorsqu'elle est le plus nécessaire** (lorsqu'il fait froid et mauvais temps) et que les habitants ont le plus besoin de prendre des douches chaudes. L'avantage de l'ECS solaire est qu'elle évite l'achat d'un ballon électrique de production d'eau chaude ; achat qui pose souvent des problèmes aux locataires.

3.6 Des pratiques économes adoptées par l'ensemble des locataires

Les locataires adoptent des pratiques économes qui pour certaines sont associées à des restrictions ou à des privations dans leur vie quotidienne.

Les pratiques économes décrites sont les suivantes. Ils veillent à réaliser des cycles courts des machines à laver le linge avec une température en dessous de 40 degrés et parfois après 22H pour espérer tirer un bénéfice des heures creuses, et cherchent à réduire le nombre de lavage par semaine (à deux lavages si possible pour une famille de 4 personnes en moyenne), des douches tièdes et rapides (pas de bain pour la totalité), la toilette des enfants faite en présence des parents (pour surveiller la consommation d'eau et permettre d'économiser en se lavant les dents sous la douche), des lumières systématiquement éteintes en sortant de la pièce, des ventilateurs arrêtés si possible au moment de s'endormir, mettre en charge les ordinateurs et téléphones que si nécessaire, utiliser des ampoules basses consommation, éviter tout gaspillage de l'eau (récupération de l'eau du riz, parfois de la vaisselle, pour arroser les plantes ou nettoyer l'extérieur...). Il est à noter aussi une **absence de climatisation** (uniquement 01 ménage sur 21 avait fait l'acquisition d'un rafraîchisseur d'air mobile avec pain de glace).

« On met quand même pas mal de chose en place, on sensibilise aussi notre fille à tout ça justement, sur les économies d'énergies, on est quand même pas mal sensibilisés par rapport à ça, donc on met quand même des choses en place à la maison pour éviter tout ce qui est gaspillage d'eau,

⁵ <https://agirpoulatransition.ademe.fr/particuliers/conso/conso-responsable/nouvelle-etiquette-energie-2021>

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

d'électricité ce genre de chose, on recycle, j'utilise, je vais laver mon riz, je vais réutiliser pour le potager, pour les poules ce genre de chose. On met quand même des choses en place » (extrait d'entretien)

« Malgré tout ce que je fais je comprends pas les factures ne descendent pas. Si, il y a une fois où c'est arriver à seulement 40 euros » (extrait d'entretien)

Certaines de ces pratiques sont considérées comme des privations et des contraintes qui s'immiscent dans la vie quotidienne. Il en est ainsi des douches rapides qui en font un moment de contrôle plutôt que de détente, de l'arrêt la nuit des boxes internet et téléphones portables qui peuvent conduire à ne pas réceptionner des appels urgents et à attendre que la box se rallume le matin avant d'avoir accès à des messages importants. Pour ceux dont le logement est particulièrement exposé aux nuisances sonores et aux moustiques (rez-de-chaussée, étages inférieurs sur verdure...), le fait d'éteindre les brasseurs d'air la nuit sans pouvoir ouvrir les fenêtres peut aussi procurer un désagrément sur le cycle du sommeil.

La plupart des locataires adoptent aussi des pratiques de réduction des consommations, mais parfois sans vraiment savoir si celles-ci sont efficaces. Par exemple, une dame qui débranche son congélateur le soir pour ne pas consommer ou une autre qui n'allume le ballon d'eau chaude que quelques heures avant la vaisselle et la douche du soir, mais celles-ci ne savent pas si au final, cela leur fait faire des économies d'énergie ou non.

Ces pratiques économes ne sont pas toujours associées à des écogestes car vécues comme une contrainte qu'il est nécessaire de s'appliquer pour être en mesure de payer les factures. Les locataires ont peu de latitude pour expérimenter individuellement des écogestes qui contraignent moins leur vie courante, réduisent davantage leurs dépenses et améliorent leur confort, du fait de leur manque d'information (pas d'accès au compteur et à une explication de leur facture selon les usages).

Pour l'instant, **peu de dynamiques collectives se sont organisées autour des écogestes et des consommations** en dehors des expérimentations, sur initiatives individuelles, de jardins partagés en pied d'immeuble, et du réemploi ou recyclage.

3.7 Des relais à la mise en œuvre des écogestes

Les femmes apparaissent comme les fer-de-lance de ces pratiques d'économie : elles pourraient en constituer des ambassadrices par leurs activités domestiques et par leurs relations de proximité aux enfants. Elles sont souvent porteuses d'une expérience sur les pratiques « économes », et d'un rapport sensible à l'environnement car elles ont l'habitude de prendre soin de leur logement et de leur environnement. Ne serait-ce que parce qu'elles l'entretiennent, et assument souvent la responsabilité de la gestion du « budget » de la famille. De plus, les femmes semblent jouer le rôle de chef de famille pour tout ce qui concerne le « foyer domestique » et l'intérieur du logement. Y compris

dans des familles hétérosexuelles comportant les deux parents au sein du foyer, l'homme a tendance à confier à la femme toutes les « affaires » qui se rapportent à cet « univers domestique » incluant aussi les questions des pratiques d'économies d'énergie. Toutefois, les femmes interviewées nomment rarement leurs pratiques d'économies par le terme « d'écogestes ».

Des « écogestes » qui peuvent être mieux explicités par les chargés de clientèle des bailleurs. Les chargés de clientèle au sein des bailleurs jouent un rôle pivot dans l'établissement d'un dialogue avec les locataires. Lorsque le chargé de clientèle n'arrive pas à établir ce dialogue, notamment sur les dysfonctionnements des logements, les petites réparations et les adaptations d'usage possibles pour les compenser, les locataires se retrouvent dans une position délicate de résignation, ce qui les empêche de s'inscrire dans des démarches proactives d'amélioration de leurs pratiques. Les locataires (notamment ceux résidant dans deux résidences sur les huit enquêtées) qui ont de bonnes relations avec leur chargé de clientèle pensent que ces derniers pourraient jouer un rôle actif pour expliciter les écogestes et lever les freins à leur mise en œuvre en lien avec les chargés de patrimoine et de développement durable qui peuvent agir sur l'amélioration des logements.

Des liens à renforcer avec les fournisseurs d'énergie et d'eau.

Les locataires pensent aussi que ces fournisseurs pourraient les aider à mieux comprendre les interactions entre leurs consommations, leurs usages et leur facture. Un dialogue pourrait s'instaurer pour étudier les consommations selon les usages et expliquer les tarifications selon les moments de la journée, afin d'aider les locataires à mieux discerner les pratiques d'économies qui ont un impact sur les factures.

*« Et quand on leur demande un relevé où avoir accès au compteur, aussi bien à EDF qu'au bailleur social, ils nous ont dit non. Cela m'a été refusé. »
(extrait d'entretien)*

Des relations à établir avec les écoles et les collèges.

Plusieurs adolescents (4) qui se sont associés aux entretiens réalisés avec leurs parents ont souligné qu'ils avaient été sensibilisés à l'école sur les questions environnementales. Ils pensent que les écoles pourraient être associées à la sensibilisation sur les pratiques écoresponsables (« écogestes ») vis-à-vis d'adolescents qui font généralement moins attention à ces aspects. Les habitants enquêtés ne font pas état d'associations locales qui pourraient contribuer à cette sensibilisation. Ils en ont peu connaissance.

3.8 Quelles sensibilisations aux écogestes ?

Les conditions pour utiliser des guides de mise en pratique des écogestes.

La majorité des locataires perçoit les « manuels ou guides » d'écogestes des bailleurs, comme « infantilisants », notamment ceux rédigés sous la forme d'injonctions, dans la mesure où la plupart des gestes qui y sont décrits sont déjà mis en œuvre par les locataires, sans qu'ils puissent en identifier les avantages sur leurs factures et sans qu'ils débouchent sur une amélioration notable de leurs modes d'habiter. Il faudrait ainsi pouvoir mieux contextualiser la mise en pratique des écogestes dans des conditions réelles d'habitat qui prendraient en compte les caractéristiques des logements, les freins rencontrés dans la mise en œuvre des écogestes, et les moyens de les favoriser dans des conditions de confort améliorées. Le caractère générique des guides existants qui délivrent de « bonnes pratiques » en dehors du contexte de vie des habitants et sans dialogue avec les acteurs locaux (par exemple associatifs⁶) ne semble pas approprié à une sensibilisation qui serait traduite en acte.

« Non mais moi, après tout ce genre de chose on le fait déjà nous, d'accord, après : qu'est-ce qu'ils mettent eux en place !? Quel matériel ils vont mettre en place, parce que là quand on voit "composter si vous avez un jardin, remplacer l'eau potable pour l'eau de pluie si vous avez un jardin" mais comment on récupère l'eau de pluie !? Les infrastructures ne permettent pas, ne sont pas adaptés » (extrait d'entretien)

La pédagogie sur les écogestes doit ainsi s'inscrire dans un certain nombre d'actions collaboratives entre les locataires, les bailleurs, les fournisseurs d'énergie et d'eau, les relais locaux du programme ECCO DOM et les acteurs en charge de l'efficacité énergétique sur le territoire ainsi que les acteurs associatifs contribuant déjà à une sensibilisation : identification des types d'usage à forte consommation énergétique, explicitation des causes à l'origine de cette consommation (due aux équipements, aux logements, aux pratiques compensatrices à l'inconfort des locataires...), identification des



Extrait du « guide des locataires de la SIDR »

⁶ Quelques acteurs de ce type ont été identifiés tels que les « petits débrouillards réunion » et SPL horizon énergie Réunion qui contribuent à la sensibilisation sur les pratiques économes. Voir à ce sujet : <https://www.lespetitsdebrouillards.org/Data/Quoi/03/10.pdf> et <https://energies-reunion.com/nos-actions/maitrise-de-la-demande-en-energie/suivi-des-consommations/>

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

moyens (agencement, équipements dans logement...) et des pratiques « écogestes » susceptibles de lisser ces consommations tout en améliorant le confort.

Elle doit aussi favoriser un accès à de l'information concrète pour permettre aux locataires de comprendre leurs consommations et de savoir comment il est possible d'agir. La pédagogie sur les écogestes doit ainsi inclure une **acquisition de savoir mettant les locataires en position de pouvoir faire** :

« Je ne sais pas si c'est vraiment éteint, je ne sais pas comment on éteint carrément [la télé], là c'est en veille, on peut peut-être enlever en veille, ça ferait une économie, mais je ne sais pas comment on fait, mais pour la box, je sais comment éteindre, avec la télécommande » (extrait d'entretien)

« D'après ce qu'on m'a dit "utiliser la machine le soir pour la consommation c'est mieux", est-ce que c'est vrai, moi j'en sais rien du tout, donc j'utilise le soir » (extrait d'entretien)

Les actions pédagogiques sur les écogestes en direction des locataires devraient ainsi passer par :

- ◆ Une analyse des factures selon les usages et la temporalité des pratiques (selon les périodes de l'année, des saisons et de la journée et des nuits...), mais aussi la particularité des équipements possédés ;
- ◆ Une étude des améliorations possibles du logement pour favoriser le rafraîchissement en été et éviter l'humidité en hiver ;
- ◆ Une mise en débat des actions possibles de part et d'autre (bailleurs et locataires) réalisées de façon concertée et menées en parallèle.

D'où des pistes de recommandations avec des vigilances particulières sur :

- ◆ L'aide des différents acteurs (EDF, bailleurs, chargés de sensibilisation) aux calculs de consommation et à l'explicitation des niveaux de consommations énergétiques (selon les heures creuses et pleines, les saisons...) selon les usages et les pratiques de vie quotidienne ;
- ◆ L'aide à la mise en place des équipements qui luttent contre l'inconfort, en identifiant de façon concertée avec les locataires les appareils les plus utiles à installer et les moins consommateurs d'énergie (ventilateurs, déshumidificateurs...);
- ◆ La mise en œuvre des écogestes dont l'image serait plus valorisée positivement aux yeux des locataires, car inscrits dans des trajectoires d'amélioration du confort thermique et sanitaire des logements et une réduction de la facture, en relation avec les bailleurs et acteurs locaux en charge de la sensibilisation aux économies d'énergie, et grâce à une participation des acteurs de proximité (gardiens, chargés de clientèle, etc...) et éducatifs (écoles, collèges...).

3.9 Les attentes des locataires vis-à-vis du programme ECCO DOM

Les locataires attendent de pouvoir avoir une meilleure compréhension de leurs consommations d'énergie selon leurs pratiques de vie et de pouvoir participer à cette expérimentation afin d'en tirer des enseignements pour réduire leurs dépenses et améliorer leur confort. Ils considèrent que leur participation à ECCO DOM peut leur permettre de mieux dialoguer sur ces points avec les bailleurs, mais aussi les fournisseurs d'énergie et d'eau, et de s'inscrire dans des démarches apprenantes.

La sensibilité écologique est souvent associée pour les locataires à une économie (de ressources, de matières...) et à une lutte contre le gaspillage. Ils attendent du programme ECCO DOM qu'il fournisse des conseils pour leur faire faire des économies tout en adoptant des gestes qui préservent la planète. Selon eux, les gens dans la pauvreté sont obligés de se restreindre et ils ne voient pas toujours les fruits de leurs privations sur le montant de leur facture. Ils espèrent que ECCO DOM peut les aider à sauvegarder ou améliorer un minimum de confort dans leur logement tout en les épaulant pour mieux maîtriser leur facture.

Toutefois, **dans certains cas (05/21), les locataires n'ont pas toujours compris les grandes étapes du programme ECCO DOM** et pourquoi les interlocuteurs de ce programme leur proposaient de mettre en place des capteurs dans leurs logements.

« Déjà quand le gardien m'avait dit capteurs, je n'ai pas compris ce que c'était, j'ai dit "oui" mais sans plus. » (extrait d'entretien)

« Le concierge avait dit "capteur" bah si fallait mettre des "capteurs" je sais pas moi (rires) voilà, mais après quand l'entreprise est venue ils m'ont expliqué, ça a pris du temps (...). Je ne sais pas ce que c'est mais ils ont mis ! » (extrait d'entretien)

De plus, la plupart des locataires regrettent que ne soient pas pris en compte les spécificités de leurs équipements énergivores et de leurs modes de vie dans l'installation de ces capteurs et les calculs qui en ressortiront :

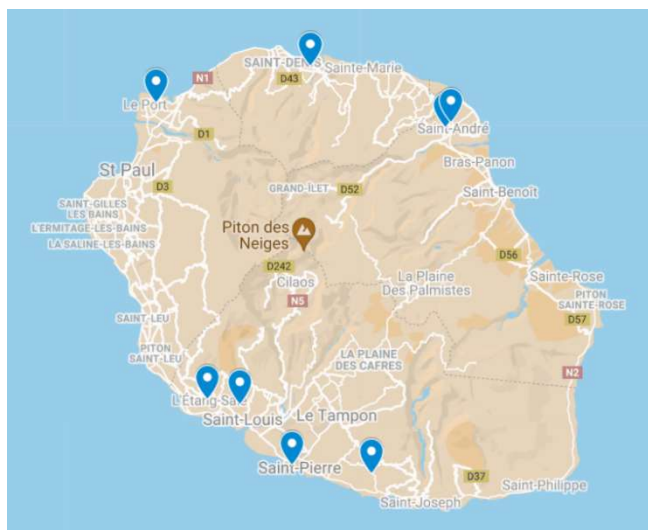
« Ils n'ont pas forcément pris en compte notre mode de vie à nous, ils sont venus ils nous ont imposé le choix des équipements à appareiller pour leur calcul (rires) parce que pas tout le monde a une génératrice d'eau, pas tout le monde laisse l'ordinateur branché » (extrait d'entretien)

La plupart des locataires **attendent que ECCO DOM puisse leur apporter plus de savoir et de compréhension sur leurs dépenses et leurs consommations**, selon les caractéristiques de leurs équipements, de leur logement et de leurs pratiques, afin de les mettre en position d'agir en connaissance de cause selon les données qui leur seront transmises.

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

3.10 Annexes

Tableau des résidences où ont eu lieu des entretiens :



Bailleur	Nom de la résidence	Localisation	Année de construction	Informations complémentaires	Nombre de foyers interrogés
SHLMR	ZUP4	Le Port (zone urbaine dans les Bas, climat sec)	1978	Réfection de l'électricité en 2019 et installation de brasseur d'air dans une partie des logements sur initiative du bailleur. Présence d'un gardien	3
	Bons Enfants	Saint-Pierre (zone urbaine dans les Bas, climat sec littoral)	NR (années 1970)	« Quartier prioritaire » A fait partie de l'ANRU1 en 2007. Résidence réhabilitée livrée en 2018 : ajout d'ECS solaire + brasseur d'air + persiennes mobiles. Présence d'un concierge.	3
	Oasis	Saint-André (zone urbaine dans les Bas, climat humide)	NR (années 1990)	Ravalement de façade en cours.	2

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

	Calebassiers	Saint-Denis (zone urbaine dans les Bas, climat sec littoral)	NR (années 1970)	Electricité refaite il y a peu.	1
	Trois Îlets	Petite Île (zone rurale dans les Hauts, climat humide)	NR	Présence de panneaux solaires photovoltaïques sur les bâtiments.	5
	Montaigne	Etang-Salé (zone urbaine des Bas, climat sec)	2020	Résidence neuve. Présence de volets-persiennes, de brasseurs d'air dans les chambres, d'ECS solaire.	3
SIDR	Les Cyprès	Saint-André (zone urbaine des Bas, climat humide)	1993	Programme de réhabilitation initié par le bailleur entrant dans le cadre du NPNRU 2019-2029 du centre-ville	3
	Kerkenna	Saint-Louis (zone urbaine des Bas, climat sec)	2003		1

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

Tableau des personnes interviewées :

Âge	Sexe	Composition familiale	Nombre de personne dans le logement	Taille du logement	Situation professionnelle
26	femme	mère célibataire avec un enfant en bas âge	2	T3	en emploi
61	femme	femme seule	1	T3bis	retraîtée
39	femme	femme seule avec 7 enfants	8	T5	sans emploi
NR	couple	couple avec 13 enfants	15	T4bis	sans emploi – en situation de handicap
70 - 71	couple	couple homme-femme	2	T2	retraités
29	femme	femme seule avec 2 enfants	3	T4	en emploi
40	femme	femme seule avec 4 enfants	5	T4bis	sans emploi
35 - 36	couple	couple homme-femme avec 3 enfants	5	T5	sans emploi en situation de handicap
43	femme	femme seule sans enfant	1	T2	sans emploi
58	homme	en couple marié avec une femme et 2 enfants	4	T3	sans emploi
NR	femme	en couple mariée avec un homme et 3 enfants	5	T4	en formation
53	femme	femme célibataire. Foyer intergénérationnel : présence fils et petit-fils	3	T3	NR
51	femme	femme célibataire divorcée 2 enfants adolescentes	3	T4	employée
71	femme	femme seule	1	T3	retraîtée
55 - 20	femmes	mère seule avec sa fille adolescente	2	T3	sans emploi
45	femme	femme en concubinage avec 1 enfant adolescente	3	T3	sans emploi
32	femme	femme seule avec 3 enfants	4	T4	sans emploi
50 - 18	femmes	mère seule avec sa fille adolescente	2	T3	sans emploi
64	homme	veuf en situation de handicap seul	1	T2	retraité
52	homme	homme seul	1	T2	sans emploi
34	femme	femme seule avec 1 enfant	2	T3	sans emploi

Une ligne représente un foyer. Certaines interviews se sont déroulées avec plusieurs personnes du foyer en même temps : trois fois en couple et deux fois avec une mère et sa fille adolescente.

4 Partie 2 – Retours et analyses des ateliers de travail avec les bailleurs, les acteurs institutionnels locaux et acteurs associatifs

4.1 Introduction

Cette seconde partie du livrable rend compte des données recueillies et des enseignements tirés de la réalisation de quatre ateliers de travail, un premier mené avec les bailleurs et des acteurs locaux et institutionnels (bureau d'études Edex, Deal, Ademe...), deux autres avec des associations et des locataires des résidences instrumentées par le programme ECCO DOM et un dernier avec les acteurs locaux et institutionnels pouvant jouer le rôle de relais à l'appropriation des résultats de l'étude sociologique et à la mise en place de dispositifs de communication et de sensibilisation aux économies d'énergie.

Ces différents ateliers ont été conçus dans des objectifs différents :

- Le premier visait à mettre en partage et en dialogue les résultats de l'analyse sociologique issus des entretiens réalisés auprès de 21 familles d'habitants synthétisés autour de huit enseignements présentés précédemment. Il s'agissait de recueillir les ressentis de ces acteurs sur ces huit enseignements et de saisir les réponses qu'ils formulent sur les attentes et les problèmes évoqués par les habitants : mieux identifier les usages qui influencent leur facture énergétique en tenant compte des caractéristiques de leurs logements, les freins à la mise en œuvre des écogestes, les propositions des bailleurs et acteurs locaux pour aider les locataires à lever ces freins et mieux choisir leurs équipements, à s'appuyer sur des relais qui ont une expérience dans la sensibilisation aux écogestes et des outils pédagogiques adaptés aux différents profils d'habitants.
- Les seconds ateliers visaient à expérimenter et observer deux sessions réelles de sensibilisation aux écogestes des locataires, organisées par deux associations (SPL-Horizon et Les Petits Débrouillards), qui utilisent des méthodes pédagogiques distinctes. Il s'agissait d'analyser comment les locataires perçoivent le contenu pédagogique privilégié dans les deux cas, à quel contenu ils sont attentifs et réceptifs en situation réelle, comment ils s'impliquent dans la participation (posent des questions et demandent des précisions...) et sur quels points ils portent leur attention ou au contraire « décrochent » et s'en désintéressent ? La présence des sociologues de l'Université de la Réunion permettait d'observer ces réactions des locataires en fonction du type de sensibilisation qui leur était adressée et des méthodes pédagogiques adoptées par les deux associations. L'objectif de ces deux ateliers était d'avancer dans l'analyse des types de sensibilisation aux écogestes et

d'accompagnement aux économies d'énergie qui semblent les plus appropriés pour les locataires.

- L'atelier final visait à faire le point sur les retours d'expérience de la mise en œuvre des écogestes par les habitants et de l'observation des dispositifs utilisés pour communiquer et sensibiliser les habitants à la pratique de ces écogestes. Son objectif était de transmettre les résultats sur les critères prépondérants expliquant l'adoption et l'observance des écogestes et les difficultés rencontrées par les familles pour les inscrire dans les pratiques de vie quotidienne, et d'envisager les dispositifs de communication et de sensibilisation aux écogestes qui paraissent les plus appropriés, Il s'agissait ainsi de susciter des propositions émanant des acteurs locaux et institutionnels sur des actions conjointes et adaptées qu'ils peuvent mettre en place afin d'étendre la sensibilisation aux écogestes et aux économies d'énergie.

Les comptes-rendus de ces ateliers sont exposés de façon similaire en précisant le contexte et l'objectif de chaque atelier, les conditions de son organisation, le déroulé et le contenu de chaque atelier.

A la fin de chaque atelier une synthèse et des éléments d'analyse sont proposés, afin de tirer des enseignements sur les contraintes que rencontrent les habitants dans la mise en œuvre des écogestes, les conditions qui favoriseraient leur adoption, et les types de sensibilisation et d'accompagnement qu'il serait souhaitable d'envisager.

Une avant-dernière partie fait état des résultats obtenus par la réalisation d'entretiens supplémentaires auprès des bailleurs, de EDF et de l'ADEME, afin de recueillir leur avis et ressentis sur les apports du programme ECCO DOM, mais aussi d'identifier des points de vigilance et d'amélioration qui seraient utiles que le programme prenne en compte dans la suite des travaux et tâches à mener.

La dernière partie rend compte du deuxième atelier avec les acteurs locaux et institutionnels (atelier final de juillet 2022) qui a mis en discussion les résultats de l'étude sociologique sur la mise en pratique des écogestes et les conditions de sensibilisation à envisager pour en favoriser l'adoption.

Une conclusion finale énonce sous forme synthétique les principaux enseignements tirés des observations et analyses menées.

4.2 1^{er} atelier de travail croisé avec les bailleurs et acteurs locaux sur les enseignements de l'enquête sociologique

4.2.1 Contexte et objectif de l'atelier

Début septembre 2021, il a été décidé d'organiser un atelier auprès des acteurs et actrices « institutionnel-le-s », en lien avec la demande initiale du contrat de prestation de l'étude

sociologique prévoyant une « analyse croisée » qui s'appuie notamment sur des « ateliers croisés » entre le CSTB, les bailleurs et les acteurs locaux (Ademe, Deal, EDF, Région, EDEX, USHOM...).

L'objectif de l'atelier était de rendre compte, de partager et de mettre en dialogue les enseignements issus de la synthèse sociologique effectuée à partir des entretiens réalisés auprès de 21 familles d'habitant-e-s vivant dans l'habitat social et ayant des logements instrumentés par le programme ECCO DOM (Partie 1 du présent livrable).

Il s'agissait de recueillir les ressentis des bailleurs et des acteurs locaux sur les sept premiers points d'enseignements présentés de façon synthétique (après l'envoi aux acteurs concernés du rapport lié à la Partie 1 du présent livrable), d'identifier comment ces acteurs s'en saisissent et formulent des réponses pour aider les locataires à surmonter les freins à la mise en œuvre des écogestes, et enfin quelles sont leurs suggestions pour créer des conditions de sensibilisation et d'accompagnement adaptées aux profils des habitants.

Les personnes invitées ou informées étaient :

Comité d'organisation de l'atelier croisé de l'étude sociologique :

- CSTB : Lydie Laigle, Rukshala Anton
- Université de La Réunion : Marie Thiann-Bo Morel, Jim Sion

Acteurs impliqués dans le programme ECCO DOM :

- CSTB : Pascale Buenerd, Maxime Raynaud, Caroline Bouteloup (informées)
- EDEX : Julie Chassagne et Elodie Cortes (présentes), Elodie Godey (excusée)
- USHOM : Arthur Parent (remplacé par : Gwendoline Guay - présentes), Sabrina Mathiot (informée)
- Bailleurs sociaux : Julien Castelnau (SHLMR-présent), Serge Valgresy et Romain Zerbib (SIDR-présents), Valérie Hoarau-Grondin et Vincent Tourmez (SIDR-informés)

Acteur-trice-s institutionnel-le-s :

- Ademe : Vincent Chausserie-Laprée (présent)
- EDF : Isabelle Dupaquier Ah-Thiane (avait prévenu de son indisponibilité)
- DEAL : Janis Glamport (présent), Karine Lombard, Samuel Laslandes et Aude Payet (informés)
- Région Réunion : Rémy Durand (excusé)

4.2.2 Démarche adoptée et programme de l'atelier

La méthode choisie pour organiser cet atelier du 27 octobre 2021 a été de favoriser une **démarche interactive avec les acteurs présents à cet atelier** (voir en Annexe le courriel d'invitation à cet atelier croisé envoyé le 05/10).

L'atelier comporte deux temps :

1. Dans un premier temps, nous avons proposé de donner la parole aux acteurs présents à partir d'un sondage **Woo clap** sur : leurs **attentes** pour cet **atelier** ; **qu'est-ce qu'un écogeste** ; **ce qui caractérise la mise en œuvre des écogestes** (avec images pour illustrer si possible).

2. Dans un deuxième temps, nous avons proposé de rendre compte des résultats des entretiens menés auprès des 21 familles qui ont donné lieu à une synthèse, correspondante à la partie 1 de présent rapport, qui a été envoyée aux acteurs concernés. Nous **avons demandé aux acteurs présents à l'atelier de se positionner par rapport aux huit points évoqués dans cette synthèse**. L'idée était de les **convier à réagir sur ces 8 points**, en leur proposant d'énoncer **leur point de vue et** d'envisager ensemble des **pistes d'actions** pour surmonter les problèmes évoqués par les habitants et de définir le champ des possibles dans leurs implication et contributions aux économies d'énergie et à la mise en œuvre ou sensibilisation aux écogestes.

Ces deux temps visaient à **mieux envisager ensemble quelles peuvent être les contributions de chaque acteur à la sensibilisation et à l'accompagnement des habitants** dans les économies d'énergie et les écogestes.

Quelle contribution des bailleurs, mais aussi de EDF, de DEAL et de l'ADEME, et enfin de tissu associatif local ?
Quel type de sensibilisation favorisée correspondant aux centres d'intérêts des habitants, à leurs situations socio-familiales, aux conditions de logement, etc. ?
Quels registres de transmissions mobilisés compte tenu de leur appétence à comprendre leur consommation selon leurs pratiques ?
Quel accompagnement soutenir et par qui ?

Cet atelier du 27 octobre 2021 a été mené selon une approche interactive et dialogique avec les acteurs présents en vue :

- De les faire s'exprimer sur 3 points : leurs attentes sur cet atelier ; en un mot, qu'est-ce qu'un écogeste pour vous et quelle une image pour illustrer votre propos ? ; selon vous, qu'est-ce qui caractérise la mise en œuvre des écogestes dans l'habitat social et quelle image pour illustrer votre propos ?
- De les faire dialoguer sur les réponses aux enseignements tirés de l'analyse sociologique sur les avancées, les freins et les verrous à la sensibilisation aux économies d'énergie et à la mise en œuvre des écogestes ;
- D'attirer leur attention sur les conditions qui leur semblent préférables pour la sensibilisation des habitants aux économies d'énergie et l'accompagnement à la mise en œuvre des écogestes, d'une part, et de les solliciter sur leur contribution possible dans les différents types d'accompagnement, d'autre part. Il s'agissait d'identifier quelles peuvent être leur contribution complémentaire à l'accompagnement des écogestes dans une dynamique de mise en relation avec les habitants et dans une dynamique partenariale entre acteurs locaux.

4.2.3 Contenu et déroulé de l'atelier

Ecco Dom : Analyse sociologique à La Réunion	Ecco Dom : Analyse sociologique à La Réunion
<p>01. Tour de table</p> <p>02. Présentation de l'Atelier</p> <p>03. Trois parties interactives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions wooclap • Retours analyse sociologique : 8 points • Retours ateliers avec habitants et prestataires associatifs : SPL Horizon et Petits Débrouillards <p>04. Conclusion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vos contributions à sensibilisation économies d'énergie et accompagnement des écogestes • PULSE : ECCODOM 	<p>02. Objectif de l'Atelier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendre compte des enseignements tirés de l'analyse sociologique • Dans une démarche interactive avec vous • En vue d'étudier ensemble vos contributions possibles aux éco d'énergie et accompagnement des écogestes auprès des habitants <p>02. Trois parties interactives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions wooclap: partageons vos réponses • Retours enquête sociologique auprès de 21 familles : 8 points d'enseignement: qu'en pensez-vous? • Retours ateliers avec habitants et prestataires associatifs : SPL Horizon et Petits Débrouillards: plusieurs formes d'accompagnement sont possibles: qu'est-ce qu'on peut envisager mettre en place?

Première étape : le questionnaire Wooclap en ligne

Un questionnaire Wooclap a été créé comportant deux questions : qu'est-ce qu'un écogeste pour vous et comment vous définissez la mise en œuvre des écogestes ?

Les acteurs participant à l'atelier peuvent le remplir en ligne et avant l'atelier.

Uniquement, trois interlocuteurs ont eu le temps d'y répondre (la Deal, l'Ademe et un bailleur) les autres étant pris par d'autres réunions avant l'atelier.

Le paragraphe ci-dessous relate les quelques échanges qui ont eu lieu. Le faible niveau de réponses ne constituait pas un problème, dans la mesure où l'objectif visé était de sensibiliser les participants, en introduction de l'atelier, aux différentes perceptions existantes sur les écogestes, et de les mettre en situation d'expression et de dialogue dès l'ouverture de l'atelier.

La question « *qu'est-ce qu'un écogeste pour vous ?* » permet de prendre en compte les perceptions sur les écogestes. D'après vos réponses, vous vous référez aux « bonnes pratiques liées à l'usage du logement et aux capacités des habitants d'en prendre soin » et aux « comportements d'économie d'énergie adoptés ». L'enquête sociologique menée auprès des 21 familles montre que pour la majorité de ces familles, les écogestes ne sont pas forcément associés à une économie d'énergie, mais plutôt à une économie de ressource (ne pas gaspiller l'eau et l'électricité, faire attention à l'environnement...) qui prend son sens par rapport aux pratiques économes adoptées par les locataires en vue de limiter les dépenses de leur foyer.

Les sociologues de l'Université de la Réunion précisent que c'est une « indication intéressante à garder en tête » car elle signifie que pour les familles enquêtées « l'intérêt des écogestes est double : pouvoir contribuer à adopter des pratiques environnementales bonnes pour la planète et réduisant les dépenses de la familles ».

A la question « *ce qui définit la mise en œuvre des écogestes ?* », deux réponses sur trois des acteurs (ayant répondu par internet) évoquent la volonté de rendre transparentes les économies d'énergie réalisées par des écogestes et de permettre aux locataires d'agir en connaissance, afin de les inciter à les pratiquer. Une troisième réponse situe les écogestes comme une émancipation vis-à-vis des situations de vie dans l'habitat, c'est-à-dire comme un pouvoir d'agir des locataires qui deviendraient à même de s'adapter et d'améliorer leurs conditions de vie dans leur logement tout en diminuant leurs dépenses.

Deuxième étape : les échanges autour des enseignements de l'enquête sociologique

Pour rappel, les sept enseignements mis en discussion sont les suivants :

1. Les relations des locataires à leur consommation énergétique : un souhait de mieux comprendre les dépenses d'énergie et de les rapporter aux pratiques
2. Des freins liés à l'enveloppe des bâtiments
3. Des pratiques compensatrices de l'inconfort parfois vaines et décourageantes pour les habitants
4. Des équipements qui ne favorisent guère la maîtrise par les locataires des dépenses énergétiques

5. Les habitants adoptent des pratiques économes qui sont inscrites dans leur vie quotidienne mais pas considérées comme écogestes
6. Des relais à la mise en œuvre des écogestes au sein des habitants et des acteurs de proximité
7. Quelles peuvent les démarches de sensibilisation aux écogestes : ce qu'on entend par sensibilisation et accompagnement, et quelles sont les meilleures manières de les mettre en œuvre ?

Premier enseignement : habitants en demande de compréhension de leur facture selon leurs pratiques

Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

01 Relations des locataires à leur consommation d'énergie

- Volonté de comprendre le lien entre leur consommation, leur facture et leurs usages ou pratiques
- Mais difficulté à se représenter marges d'action qu'ils ont car ils font déjà attention à leurs dépenses

01. Questions qui s'adressent à vous

- Qu'est-ce que vous pensez mettre en place pour favoriser cette compréhension des locataires?
- Comment pouvez-vous les aider à accroître leurs marges d'action et le « porter à connaissance » ?

Équilibre : <https://reunion.edf.fr/particulier/realiser-des-economies-d-energie/comprendre-ma-conso-avec-e-quilibre-3>



Enseignement : **Les locataires ont la volonté de comprendre le lien entre leur consommation énergétique, leurs usages et leurs pratiques.** Il y a cette volonté de compréhension et de montée en réflexivité mais les **habitants disent qu'ils ont du mal à se représenter leurs marges d'action car ils n'ont pas accès aux données sur leur consommation** et ils font déjà attention à leurs dépenses d'énergie. Ils sont **en demande de capacité d'agir sans avoir la possibilité de la mettre en œuvre.**

Questions : Qu'est-ce que vous pensez de ces difficultés évoquées par les habitants ? Sur quels leviers d'action pensez-vous vous appuyer dans le cadre du programme ECCO DOM (partager les retours sur les consommations liées à l'instrumentation des logements, sensibilisation à e-équilibre application de EDF...) ?

Echanges :

Les gens ont-ils connaissance des consommations moyennes à la Réunion, selon les grands types de logements. On pourrait leur proposer de leur présenter une **consommation moyenne** d'un habitant pour qu'ils puissent **comparer** leur consommation par rapport à celle de la moyenne des autres ménages ?

Il existe déjà une application avec laquelle on peut se situer par rapport à un ménage équivalent pour un logement équivalent utilisée par EDF Réunion : c'est l'application **E-quilibre** qui permet de savoir comment est répartie la consommation du foyer en fonction de leur usage et des périodes de temps. Mais **les habitants ne connaissent pas cette application.**

Quelles formations ou sensibilisations les habitants ont déjà eu en matière d'écogestes ? Car si on veut réduire les consommations, c'est tous les **écogestes** qu'il faut **combinaison pour avoir des effets** importants sur les factures. Est-ce que les écogestes ont été communiqués avant l'enquête sociologique ?

Les **habitants** ont besoin de se **situer par rapport aux autres**. Mais ils ont **besoin** aussi de **connaître leur consommation dans leur logement** car entre les résidences anciennes et nouvelles, selon la date de construction et le climat différent entre les hauts et les bas de l'île, il y a de **grandes différences**. Quelles sont les possibilités pour identifier si certains habitants consomment plus que les autres ? Car il faudrait avoir une démarche où l'on fait attention à leur situation de vie et organiser le dialogue autour de leur logement et de leurs pratiques pour identifier les marges possibles d'action.

En ce qui concerne les écogestes, on a préféré ne pas donner aux locataires la liste des écogestes au départ pour recueillir leurs représentations et leurs pratiques, sans influencer les réponses. On souhaitait dans une première phase regarder **comment les écogestes peuvent s'inscrire dans leurs pratiques de vie quotidienne**. C'est pourquoi on a fait l'analyse des pratiques avant celle de la mise en œuvre des écogestes.

L'enquête menée a-t-elle mis en évidence que les habitants font des écogestes sans lien direct avec les économies d'énergie ? Les habitants adoptent des pratiques économes pas systématiquement pour réduire leur facture énergétique.

Les **habitants** qui vivent dans l'habitat social sont économes. Les classes populaires sont attentives à limiter leurs dépenses. Mais ils disent **ne pas savoir si lorsqu'ils font un écogeste cela va avoir une influence sur la facture car ils n'ont pas accès à l'information** sur ce lien entre pratiques et factures.

Les habitants ont pris des habitudes dans leur vie quotidienne : ils font attention à la ressource (énergie, eau...). C'est une manière de vivre inscrite dans leur univers mental et leurs pratiques. Il est important **d'inscrire les écogestes dans ces habitudes de vie et ces préoccupations des gens à faire attention aux dépenses, mais aussi leurs souhaits d'avoir** des conditions de vie pas trop pénalisantes en ayant un **minimum de confort**. C'est pourquoi il faut resituer les écogestes dans leurs attentes et les ressentis de leur confort.

Deuxième enseignement : freins liés à l'enveloppe et équipements des bâtiments

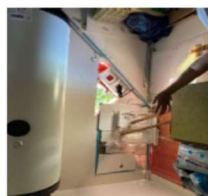
Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

02 Freins liés à l'enveloppe et « équipements » des bâtiments

- Difficultés à obtenir un confort thermique et sanitaire satisfaisant surtout dans résidences anciennes
- Locataires déplorent : difficultés à réguler la température, ECS sanitaire, humidité, ventilation car manque de protection solaires externes, casquettes et possibilités de ventilation naturelle...

02. Questions qui s'adressent à vous

- Quelles sont vos possibilités pour améliorer les logements sur ces points et avec quelles aides ?
- Comment pensez-vous mieux prendre en compte attentes et pratiques des habitants: fermeture fenêtres nuit à cause de moustiques et bruits nocturnes ?



Freins liés au bâti	Moindre possibilité pour améliorer logements Pratiques adoptées par locataires
Manque de protection contre la pluie	Fermeture des fenêtres et volets quand il pleut Pose de plaques de tôle ou de plastique sur rebord des fenêtres
Manque de protection solaire extérieure : volets extérieurs, casquettes, auvents de toit et de terrasses, antivolants (avant les rénovations) et/ou stores solaires (sur résidences avant toit)	Pose par locataires de stores exterieurs (avant et après les rénovations) Volets quand fenêtres ouverts Casquettes et/ou toits Fermeture des fenêtres et volets pour éviter le « solaire » (avant et après rénovations) car pas moyen de faire de stores et de stores sur
Si logement pas traversants	Courant d'air fort avec portes d'entrée et volets fermés de nuit et jour
Pas de moustiquaires	Fermeture fenêtres la nuit et utilisation ventilateur et de produits anti-moustiques
Éclairages internes et problème de sécurité	Fermeture fenêtres la nuit et utilisation ventilateur
Pas assez de prises électriques	Multiplicité de prises électriques la nuit le soir pour charger tous les appareils, multimédia sont branchés

Enseignements :

Les locataires signalent des difficultés pour **obtenir un confort thermique et sanitaire** satisfaisant de leur logement, et réguler la température, à se protéger du rayonnement solaire en été, et éviter l'humidité en hiver et dans les hauts de l'île.

L'inconfort concerne : la température, la disponibilité de **l'eau chaude**, le manque de **luminosité** des pièces à vivre, la qualité de l'air (**ventilation** naturelle parfois peu aisée), **moisissures** dues aux infiltrations et à **l'humidité**. Pourtant, les habitants ne sont pas inactifs par rapport à ces difficultés. Ils font ce qui est possible de leur point de vue pour limiter les apports solaires et l'entrée de la pluie dans le logement (ils étendent leur linge sur terrasse et ils rajoutent plaques de tôle pour éviter l'entrée de la pluie).

« **Mal-adaptations** » : Il ressort que les **habitants déplorent**, dans les résidences les plus anciennes, **un manque de protection solaires externes, casquettes, possibilités de ventilation naturelle** par courant d'air, le manque de prises électriques murales, etc.

Questions :

Comment réagissez-vous à ces propos tenus par les locataires ? Quelles sont les **possibilités** de votre point de vue pour donner la possibilité aux habitants de mieux pouvoir agir pour gérer leur confort thermique, acoustique et de mieux s'adapter aux variations du climat ?

Comment pensez-vous mieux prendre en compte les attentes et usages des habitants ? Ils tentent quelques astuces et pratiques, mais qui ne sont pas suffisantes pour juguler l'inconfort (d'où des habitants un peu démoralisés) ?

Echanges :

Pour améliorer les logements, il y a la réhabilitation. L'enjeu des **réhabilitations** est de prendre en compte la **ventilation** naturelle et les **protections solaires** : on va déployer des solutions dans ce sens. Les **habitants n'ont pas à rajouter des casquettes et des protections comme des plaques rajoutées**. S'ils le font, ces **pratiques** peuvent être

contre-productives. Ils se protègent mieux de la pluie, mais réduisent la ventilation. On n'attend pas forcément la remontée du locataire. Le **dialogue s'opère dans l'autre sens car on dit aux locataires : « voilà comment vous pouvez prendre en charge le logement ».**

Les pratiques des habitants c'est une sorte de message. C'est un signal que les habitants donnent. La réhabilitation c'est une occasion de prendre en compte ces pratiques. Comment prendre en compte les usages contre-productifs en entrant en dialogue avec les habitants ?

Il y a **deux voies pour prendre en compte ces usages.** Le **cadre territorial de compensation** de EDF⁷ qui fournit des aides aux bailleurs, notamment dans le cadre de réhabilitations, en ciblant particulièrement la protection solaire et l'isolation thermique, gages d'un confort thermique économe en énergie permettant d'éviter l'installation de climatiseur. L'autre voie est la **végétalisation** plus importante pour favoriser l'inertie du bâtiment. Dans les bas de l'île, les locataires se plaignent moins. Les locataires se **plaignent surtout dans les hauts de l'île très humides.** Cet inconfort peut être résolu par des pare-vapeur, une isolation et une ventilation. Par exemple, un bailleur a ouvert des fenêtres dans les salles de bain et cela a changé le confort des habitants.

Le logement social cumule **plusieurs difficultés** : les locataires ne peuvent pas faire des modifications, pour les **bailleurs c'est coûteux une réhabilitation** qui peut se traduire par une augmentation du loyer. Les logements anciens sont mal conçus avec un environnement urbain bruyant : la végétation peut aider. Pour les bailleurs, il y a une opposition entre le confort et la facture : s'ils veulent améliorer le confort, ils augmentent le loyer et la facture énergétique n'est pas sûre de diminuer avec l'augmentation du prix de l'énergie.

Le cadre territorial de compensation nous aide pour les protections solaires et l'isolation des façades. Dans nos groupes d'habitation anciens, l'environnement urbain s'est densifié. Avant, il était possible de ventiler avec une ventilation traversante : il n'y avait pas de problème. Mais à présent, le climat change et les villes sont plus bruyantes. Les locataires rajoutent des choses qui ne rendent plus le logement « confortable ». Les gens dans les hauts de l'île ont bouché leur ventilation pour éviter de laisser entrer l'humidité.

⁷ <https://www.cre.fr/Documents/Deliberations/Decision/Cadres-territoriaux-de-compensation-MDE-Corse-Guadeloupe-Guyane-Martinique-Mayotte-la-Reunion>

Troisième enseignement : Des pratiques compensatrices de l'inconfort parfois vaines et décourageantes pour les habitants

Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

03 Des pratiques compensatrices de l'inconfort parfois décourageantes

- Habitants font des aménagements sommaires pour lutter contre inconfort quand leurs demandes d'amélioration peu satisfaites par bailleurs
- Ces inconvénients de leur logement et ces « astuces » réduisent leurs marges d'action pour adopter écogestes plutôt que l'inverse (cloisonnement pièce, fermeture fenêtres, protection solaire bricolée...): ils se trouvent parfois acculés à réparer des « défauts » (lavage moisissures à eau de javel...) sans que le problème soit résolu

03. Questions qui s'adressent à vous

- Comment envisagez-vous de pallier ces pratiques compensatrices et répondre aux demandes habitants ?
- Comment envisagez-vous d'améliorer dialogue avec habitants sur ces points pour favoriser écogestes ?



Enseignements : La majorité des habitants interviewés disent que les **bailleurs ne répondent pas rapidement à leurs demandes d'amélioration des logements**. C'est pourquoi ils font des aménagements sommaires pour lutter contre l'inconfort. Ces actions peuvent conduire à des « mal-adaptations » dans certains cas. De plus, **les inconvénients de leurs logements peuvent réduire la marge d'action des habitants pour adopter des écogestes**. Il est fait référence à l'insuffisant nombre **de prises, aux cuisines trop petites** pour éloigner le frigidaire des appareils de cuisson, etc.

Questions : Comment envisagez-vous **d'engager le dialogue avec les habitants** pour encourager les écogestes ?

Echanges :

Pour le nombre de prises il y a des questions réglementaires, de coûts et d'investissement. Le **dialogue** existe déjà en fait **avec les personnels de proximité**. Ils **ne répondent pas à 100 %** aux demandes des locataires car il y a une question **d'équité** entre voisins à respecter. On cherche à **prioriser** car on ne peut pas répondre à toutes ces réclamations.

Si l'environnement est bruyant, les habitants disent « on ne laisse pas ouvertes les fenêtres la nuit ». Il y a donc des inconvénients qui font que les écogestes sont parfois difficilement praticables.

Si l'urbain est densifié, les habitants bouchent les fenêtres mais aussi les grilles de ventilation. Ce qui va à l'encontre de l'évacuation de l'humidité. Et cela n'arrange pas le bailleur pour ventiler.

Si les gens font cela c'est que les habitants ne sont pas satisfaits du confort et qu'ils n'arrivent pas à le réguler autrement. L'enjeu est donc de **comprendre pourquoi les habitants font cela** et comment palier ces pratiques compensatrices qui vont à l'encontre des écogestes ?

Dans les nouvelles constructions tout cela est pris en compte par la réglementation. Mais on ne peut pas aller au-delà de la réglementation car cela a un coût. Les nouvelles constructions assurent un meilleur confort. Dans les hauts de l'île, c'est moins évident, compte tenu du climat.

Quatrième enseignement : Des équipements qui ne favorisent guère la maîtrise par les locataires des dépenses énergétiques


Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

04 Équipements qui ne favorisent pas maîtrise par locataires des dépenses d'énergie

- Choix des équipements électroménagers et chauffe-eau : questions récurrentes pour maîtrise
- Arbitrage choix se fait selon prix (occasion) et ensuite classe énergétique

04. Questions qui s'adressent à vous

- Comment apporter des conseils et favoriser achat équipements moins consommateurs (ex: ballons 150 litres ou 100 litres: quelle différence...) et bon installateur (manque de place, goutte à goutte)?
- Comment sensibiliser à utilisation de ces équipements et augmenter marge d'action des locataires ?
- Quelles questions pose installation ECS solaire: rentabilité, coût, disponibilité en hiver..?



Enseignements : L'arbitrage du choix des équipements (chauffe-eau, réfrigérateur, congélateur, ventilateur...) se fait tout d'abord selon le prix, le moins cher possible ou d'occasion. **L'installation et l'usage du chauffe-eau électrique : une question récurrente dans la maîtrise des dépenses.** Les habitants n'ont pas de repères pour **les aider à choisir ces équipements et à les utiliser.**

Questions : Comment envisagez-vous de sensibiliser les habitants à l'utilisation et au choix de ces équipements, par exemple des ballons d'eau chaude sanitaire, car c'est un poste de consommation important, afin de favoriser des écogestes ?

Echanges :

Sur la question du neuf c'est réglé à partir de 2011 et 2013, car il y a ECS solaire. Mais sur les installations anciennes, c'est aux locataires d'installer leur ballon d'eau chaude. On peut prévoir des conseils en réhabilitation. **Si pas de réhabilitation, le meilleur conseil peut venir de l'installateur du ballon.** On a des contrats cadres avec des installateurs mais sur des équipements qui appartiennent aux bailleurs. **Si l'équipement n'appartient pas aux bailleurs, il est difficile d'intervenir.** Si on n'intervient, on devient responsable, et le locataire peut se retourner contre nous, s'il n'est pas content du conseil. C'est une

question de **responsabilité**. Les locataires doivent choisir un installateur. Concernant les **prises**, les bailleurs ne mettent pas des prises qui peuvent être actionnées par un interrupteur car il arrive que le **locataire pense que la prise ne fonctionne pas, alors que l'interrupteur est en position fermée**.

Il y a peut-être moyen dans le **cadre territorial de compensation** avec le comité MDE (EDF, deal et région). **Ces aides permettent d'acheter des équipements plus performants au même coût que pour des équipements moins performants**. Il y a un **relai à faire par le bailleur sur ces aides existantes** pour inciter les locataires à aller vers ces dispositifs d'aides. De plus, **s'il manque des prises, les locataires rajoutent des multiprises et des rallonges et cela démultiplie des consommations en veille**, ce qui ne favorise pas les écogestes. Il ne faudrait que des équipements soient branchés en permanence.

Cinquième enseignement : Les habitants adoptent des pratiques économes qui sont inscrites dans leur vie quotidienne mais pas considérées comme écogestes

Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

05 Des pratiques économes adoptées par les locataires

- En majorité ils adoptent des pratiques économes: douches rapides et tièdes après 22H, cycles courts machines à laver, arrêt ventilateur la nuit, récupération eau...
- Ces pratiques vécues comme une contrainte ou privation sans savoir si elles sont efficaces sur facture (éteindre ballon ECS...) et parfois « empêcher » par agencement pièces (frigo proche fenêtre ou plaque cuisson...)

05. Questions qui s'adressent à vous

- Comment sensibiliser locataires à des correspondances entre usages et KWH consommés (ex ventilateur mobile 45 KWH et brasseurs plafond 70 KWH; 1 H marmite riz = 1 machine à laver) et transcription en euros consommés ?
- Comment les sensibiliser à usages « bons pour la planète » et leur facture : pouvoir dialoguer avec eux sur imperfections et améliorations du logement et sur champ des possibles dans pratiques en transition
- Comment s'adresser aux différents profils: enfants, parents, familles monoparentales...?
- Comment prévoir types de sensibilisation et d'accompagnement complémentaires selon profils?

Enseignements : La majorité des **habitants adoptent des pratiques économes** : douches tièdes et rapides, lavage du linge en cycle court, arrêt du ventilateur avant de dormir, etc. Ils portent attention à la ressource et à la dépense. C'est incorporé dans leurs pratiques de vie quotidienne. **C'est vécu comme une contrainte ou comme une privation**. Les habitants disent qu'ils adoptent ces pratiques économes, mais **sans savoir quel est l'impact sur leurs factures**. Ils n'ont pas de repères pour orienter leurs pratiques. C'est une contrainte de faire attention à toutes ces choses de la vie. Si on leur dit, il faut aller plus loin, c'est difficile à attendre car **ils demandent des correspondances** entre pratiques et consommation (1h de marmite de riz, c'est combien de machines à laver en consommation énergétique ?).

Questions : **Comment voyez-vous cette sensibilisation selon les profils (enfants et adultes, femmes et hommes) ?** Et comment apporter plus de repères aux habitants, par des correspondances ? Comment envisagez-vous de sensibiliser les locataires à des écogestes « bons pour la planète » qui les mettent aussi en capacité d'agir sur l'appropriation de leur confort ?

Echanges :

On ne sait pas sur quelle durée les gens font les **écogestes** et **leurs fréquences selon les saisons**. Il faudrait faire des écogestes sur une année pour incorporer ces points. Et le prix du KWH de EDF augmente : **toutes les économies réalisées par les écogestes sont annihilées par l'augmentation des prix de l'électricité. C'est difficile de convaincre les locataires de faire des écogestes dans ces conditions**. Pour les brasseurs d'air, il faut des correspondances en m³ d'air brassé. Les habitants ont aussi besoin de correspondance en euros aussi.

On a comparé la sensibilisation par correspondance faite par SPL-horizon et la sensibilisation par les expériences des Petits débrouillards. On a pu comparer les **deux types d'atelier, l'un qui s'intéresse à leur logement et à leur facture, l'autre qui explique comment cela marche un frigo et comment sensibiliser à son utilisation**. Comment pensez-vous faire de la sensibilisation pour que les habitants montent en compétences et dégagent des capacités d'agir ?

On n'a pas de vision dessus car on n'a pas les consommations par EDF. On ne peut pas vérifier les factures du locataire et entrer dans sa vie privée pour tenter de sensibiliser. Avec les nouveaux compteurs cela aide.

En tout cas, les réponses à apporter doivent être concertées. Car **cela dépend de plusieurs acteurs**. Afin d'encourager des écogestes, on peut **faire le relai avec des associations, des conseillers énergie et EDF pour sensibiliser les locataires**. Faut être vigilant car cela ne dépend pas que d'un seul acteur. **On est un facilitateur de la démarche**. Mais **cela doit mobiliser d'autres acteurs tels que les associations, les conseillers sociaux**.

Sixième enseignement : des relais à la mise en œuvre des écogestes

Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

06. Des relais à la mise en œuvre des écogestes

- Femmes = fer-de-lance de ces pratiques d'économie car activités domestiques, sensibles à leur environnement et relations aux enfants
- Des écogestes mieux explicités par les chargés de clientèle des bailleurs?
- Des liens à renforcer avec fournisseurs énergie et eau?
- Des relations à établir avec écoles et collèges?
- Des synergies possibles avec le milieu associatif?

06. Questions qui s'adressent à vous

- Sur quels acteurs relais pensez-vous vous appuyer pour sensibiliser aux éco d'énergie et aux écogestes?
- Quelles sont vos possibles contributions à vous ?
- Quels types de partenariats envisagez-vous (entre vous et avec acteurs locaux) ?
- Pour quels types de sensibilisations et d'accompagnement?

Enseignements : Les femmes locataires apparaissent comme des relais essentiels aux écogestes. Les fournisseurs EDF, les acteurs proximité, et le tissu associatif sont aussi des relais.

Questions : Et quel type de partenariats vous envisagez avec ces acteurs locaux ?

Echanges :

On est amené à faire des **actions collaboratives avec ces relais et aussi entre bailleurs**. On est tous dans cette démarche. Il faudrait que les services d'action sociale soient impliqués. Le travail qu'on fait sur les écogestes dans ECCO DOM va nous permettre d'accroître ces actions. On a déjà fait des démarches de communication avec EDF. On travaille déjà avec des associations de locataires et de quartiers sur des jardins partagés. On pourrait étendre ces actions aux écogestes.

Septième enseignement : quelles sensibilisations et accompagnements aux écogestes

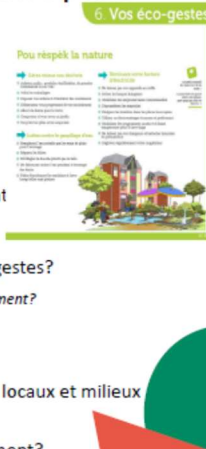
Retours enquête sociologique auprès de 21 familles: 8 points

07. Quelles sensibilisations et accompagnements aux écogestes?

- Majorité des habitants perçoit « guides » d'écogestes comme infantilisants »
- Notamment ceux rédigés sous formes d'injonctions et de façon générique
- La plupart des écogestes décrits sont déjà mis en œuvre
- Ou bien ils ne sont pas possibles à réaliser compte tenu des contraintes du logement

07. Questions qui s'adressent à vous

- Quelles démarches de sensibilisation adoptées et quelle pédagogie autour des écogestes?
- *Partir des pratiques pour « remonter » jusqu'à la demande d'énergie finale et son enjeu pour l'environnement?*
- *Etudier les améliorations possibles du logement pour augmenter marge d'action des locataires?*
- *Suivi social et accompagnement sur les aides existantes?*
- Quelles actions collaboratives entre bailleurs, fournisseurs d'énergie et d'eau, relais locaux et milieux associatifs et éducatifs ?
- Quels liens avec USHOM pour envisager types de sensibilisations et d'accompagnement?



Enseignements : La majorité des habitants perçoivent les **guides d'écogestes comme insatisfaisants**. La plupart des écogestes décrits sont déjà mis en œuvre ou perçus comme difficiles à réaliser compte tenu des contraintes des logements.

Questions : **quelles démarches de sensibilisation aux écogestes** prévoyez-vous ? Est-ce que vous pensez faire des actions de partenariat sur les écogestes ?

Echanges :

C'est sûr on peut faire des **guides de communication** avec des pictogrammes pour les accompagner. On pourra avoir de nouvelles **fiches d'écogestes** grâce à ECCO DOM. On va créer de nouvelles actions de communication grâce à la liste des écogestes. Cela deviendra plus pertinent. Il faudra que les associations prennent connaissance de ces fiches sur les écogestes bâtis par ECCO DOM. Cela va nous aider.

Le principal problème c'est pour les habitants de **voir les économies d'énergie associées aux écogestes**. Or pour l'instant, on ne voit pas les économies associées. Ce n'est pas simple comme donnée à compiler. Mais idéalement ce serait d'accompagner les écogestes des gains potentiellement gagnés. C'est bien l'objectif du programme ECCO DOM ?

Je voulais rajouter qu'il a **des collectivités qui ont des services environnement et qu'il faut travailler avec eux pour sensibiliser. C'est un partenaire essentiel.**

La **SPL horizon** a des données sur le programme **SLIME** avec le **gain en euros sur certains équipements énergétiques**. C'est à prendre en compte. EDF mène aussi une étude avec SPL horizon sur des équipements pour savoir les potentiels d'économies : c'est **une étude**

qui s'appelle USER. Ce sont des logements de particuliers. Ils nous ont contacté pour pouvoir faire chez les locataires de bailleurs sociaux la même chose, afin d'adapter nos programmes de réhabilitation en tenant compte de ces données.

Dans la résidence des « trois îlets » les habitants sont réceptifs car un agent de proximité a envoyé une lettre en donnant des informations sur la possibilité d'avoir des économies potentielles, cela s'est bien passé. En ville les gens sont moins réceptifs sur les écogestes. **Les locataires nous demandent ce qu'ils consomment. La première chose pour les impliquer, c'est de pouvoir leur dire vous avez consommé tant.** On demande à des locataires de faire des efforts sur des postes sur lesquels ils font déjà des efforts. **Ils se sentent infantilisés.** Si on avait des valeurs à leur donner je serais plus à l'aise car j'ai l'impression d'infantiliser les gens. **Or la sensibilisation peut éviter cette infantilisation, il faut réfléchir comment.**

Cela fait déjà 2H30 que l'atelier est déjà commencé, et certaines personnes doivent partir. Il faudrait refaire ce type d'atelier pour **traiter les questions qu'on n'a pas pu traiter aujourd'hui avec des possibilités de traiter des partenariats avec les acteurs locaux.** Les trois derniers enseignements ont été rapidement traités par manque de temps, deux heures trente s'étant déjà écoulées. Voici quelques **points qui pourront être abordés dans le second atelier croisé qui doit être organisé dans 5 mois, à l'issue de la phase de mise en œuvre des écogestes par 5 familles de locataires.**

Les différents points qui n'ont pas encore suscités des échanges approfondis sont les suivants :

- Quelle pédagogie sur les écogestes et avec quels acteurs et autour de quelles actions collaboratives ?
- Sur quels acteurs relais pensez-vous vous appuyer pour sensibiliser aux économies d'énergie et aux écogestes ?
- Quels types d'accompagnement et quelles démarches de sensibilisation : quelles idées avez-vous ?
- Des « écogestes » qui peuvent être mieux explicités par les chargés de clientèle des bailleurs ?
- Des liens à renforcer avec les fournisseurs d'énergie et d'eau ?
- Des relations à établir avec les écoles et les collèges ?
- Des synergies possibles avec le milieu associatif : Les petits Débrouillards et SPL Horizon ?

4.2.4 Eléments d'analyse de cet atelier croisé

Cet atelier croisé avec les acteurs institutionnels et locaux a permis de faire ressortir la manière dont ces acteurs se positionnent par rapport aux enseignements tirés de l'étude sociologique menée auprès de 21 familles d'habitants.

Plusieurs questions ont été abordées et apparaissent comme essentielles pour la suite du programme ECCO DOM.

Parmi celles-ci, on peut signaler les réponses que ces acteurs formulent pour prendre en compte la volonté des habitants de mieux comprendre leurs consommations selon leurs pratiques de vie quotidienne, pour juguler des usages ou des pratiques d'habiter qu'ils jugent contre-productives, pour étendre leur marge d'action sur l'amélioration du cadre bâti et les équipements des logements, pour sensibiliser les locataires aux écogestes et favoriser des conditions d'accompagnement adaptés aux différents profils des habitants.

Les facteurs déterminants la mise en œuvre des écogestes : climat, environnement urbain, caractéristiques des logements et des familles

Le premier élément d'analyse qui ressort est que les bailleurs et ces acteurs locaux ont une certaine **perception des contraintes qui limitent les possibilités de mise en œuvre par les habitants des écogestes**. Les contraintes évoquées sont celles qui concernent l'évolution de l'environnement urbain (plus dense, plus bruyant...) et du climat (plus humide dans les hauts de l'île, plus cyclonique...) qui peut rendre certains écogestes plus difficiles à appliquer pour les habitants (ouverture des fenêtres, ventilation naturelle...). Ces acteurs reconnaissent que les habitants font « déjà beaucoup d'efforts », qu'ils adoptent des pratiques économes liées à leurs faibles revenus et que leur marge d'action pour appliquer des écogestes n'est pas si importante que cela. Toutefois, lorsque ces habitants adoptent **des pratiques compensatrices pour se protéger de ces environnements moins favorables** (obstruction des entrées d'air, plaques pour éviter que la pluie entre dans le logement...), les **bailleurs considèrent ces pratiques comme « contre-productives »** sur la qualité du bâti évoquant une dégradation rapide du bâti dans ces environnements tropicaux. Ces acteurs n'envisagent pas ces pratiques compensatrices comme significatives des contraintes rencontrées par les locataires pour adopter des écogestes dont la réalisation reste conditionnée par les caractéristiques de leurs logements et de leurs familles. Or **ces deux facteurs essentiels, à savoir la relation entre le bâti et son environnement ET les pratiques de vie des familles selon leur composition, apparaissent comme déterminants sur la facilité ou la difficulté à mettre en œuvre des écogestes**. Une famille nombreuse avec beaucoup d'enfants, très peu de revenus, un logement ancien et dans un environnement défavorable n'aura pas les mêmes possibilités pour mettre en œuvre des écogestes, compte tenu des contraintes auxquelles elle doit faire face, qu'une famille moins nombreuse vivant dans des environnements plus favorables et des résidences plus récentes. Les **inégalités de situation face aux possibilités d'adoption des écogestes** ne sont donc pas à sous-

estimer et devront surement être **prises en compte dans les démarches d'accompagnement aux écogestes** à envisager.

Des consommations énergétiques et des écogestes à resituer dans les pratiques de vie des locataires dans leur logement

Le deuxième élément d'analyse est que les **acteurs institutionnels et locaux reconnaissent que les habitants cherchent à mieux comprendre leur consommation énergétique**. Ils proposent de se référer à des « **moyennes de consommation** » pour des familles types ou bien à des « **correspondances** » (entre les postes de consommation : 1 heure de marmite de riz équivalent à tant d'heures de machine à laver, etc.), afin de donner des repères aux habitants. Cela est un premier pas vers une sensibilisation, mais ne paraît **pas suffisant**, car les **habitants souhaitent comprendre aussi leur consommation dans leur logement et demandent finalement un suivi personnalisé et des conseils qui prennent en compte toutes les facettes du problème** : leurs équipements (ECS, électroménager...), l'orientation et l'agencement de leur logement, leurs pratiques. Les seules références moyennées peuvent aider les habitants à se situer les uns par rapport aux autres, mais peu à les aider à orienter leurs actions. Or **ce que demandent les habitants, ce sont des éléments de compréhension dans leur logement qui leur permettent de déployer une capacité d'agir en « réflexivité », c'est-à-dire en leur donnant des éléments de connaissance dont ils ont besoin pour orienter leurs pratiques**. Les habitants, en effet, arbitrent au quotidien entre leurs dépenses, leur confort dans leur logement et leurs habitudes de vie. Mais ils ne connaissent pas l'impact de ces arbitrages sur leur niveau de consommation. Ils souhaitent donc pouvoir arbitrer en connaissance de cause. Les **écogestes apparaissent devoir être resitués dans ces arbitrages, ce qui est une condition « d'acceptabilité » de leur mise en œuvre**. Autrement dit, il ne s'agit pas uniquement d'informer les locataires sur les économies d'énergie potentielles escomptées par la mise en œuvre des écogestes, mais de **resituer ces économies potentielles dans un ensemble de contraintes de vie et de souhaits quant au confort minimum recherché et à la manière dont ils envisagent ou peuvent vivre dans leurs logements** : pratiques culinaires, santé, bien-être..., ce qui renvoie à des aspects culturels, à des représentations sur l'aération, le chaud, le froid, le propre, le sale... (comme on le verra dans la partie 3 du présent livrable). **La sensibilisation aux écogestes devra prendre en compte cette analyse multicritère. Procéder autrement pour sensibiliser les locataires aux écogestes fait courir le risque de les « infantiliser »** comme l'a fait remarquer un des acteurs présents à l'atelier, ce qui peut faire naître chez les habitants un sentiment d'ineffectivité sur les gains qu'ils sont en mesure d'attendre des écogestes qui leur sont proposés de mettre en œuvre (notamment dans le plan d'expérience). Le choix des écogestes à tester pour analyser leurs impacts sur les économies attendues dans des conditions de confort que les habitants souhaitent voir améliorées, est donc délicat à opérer pour ces multiples raisons, et devra s'opérer de façon éclairée et pragmatique en tenant compte de ces multiples variables.

Des écogestes favorisés par une amélioration des logements et du dialogue avec les habitants

Le troisième élément d'analyse est que les acteurs présents à l'atelier ont tendance à mettre l'accent sur la **qualité et le confort procurés par le bâtiment ou le logement plus que sur le confort et la qualité de vie recherchés par les habitants**⁸. Or les écogestes doivent s'inscrire dans ces deux axes. La difficulté ici réside dans le fait que la **qualité du bâti** est pensée de façon intrinsèque et **générique**, à partir de la **réglementation** et des **coûts** qui influencent les cahiers des charges techniques, tandis que le **confort ressenti et les pratiques de vie** sont **singuliers** selon les familles, leur composition (genres, générations...) et leurs modes de vie dépendantes de leurs héritages culturels. Cette différence d'appréciation propre à des **cultures professionnelles distinctes**, notamment entre les métiers techniques de la **construction** et ceux de l'action sociale et du **suivi des familles** (chargées d'action sociale chez les bailleurs), milite en faveur d'une **meilleure synergie entre ces métiers** et d'un **dialogue** plus grand avec les **habitants**, afin de prendre en compte ces deux aspects dans la mise en œuvre des écogestes. Les bailleurs soulignent qu'ils procèdent à des **réhabilitations** pour améliorer les conditions de vie des locataires, en précisant qu'une partie de ces améliorations du bâti (isolation, casquettes, paves soleil...) sont rendues possibles par le **cadre territorial de compensation**, très utile pour les aider financièrement à les réaliser. Ils exposent aussi les difficultés qu'ils rencontrent pour procéder à des réhabilitations plus lourdes : couts, répercussion sur les loyers, réhabilitation en site occupé, relogement des familles, etc. De telles remarques témoignent aussi des contraintes et du peu de marge de manœuvre des bailleurs eux-mêmes qu'il ne faut pas sous-estimer. Pour autant, **axer davantage les réhabilitations en vue de favoriser la mise en œuvre des écogestes nous semble une piste qui n'est pas à écarter sur le moyen et le long terme**. Mais cela implique de davantage **coordonner ce qui relève de la technique** (l'amélioration des bâtiments, de l'ECS solaire...) **et ce qui relève des usages** et des pratiques (les écogestes, les pratiques de vie quotidienne...) pour les raisons évoquées. La **réhabilitation** ou les améliorations du bâti pourraient être **davantage pensées comme une opportunité de favoriser des pratiques de sobriété**. Les retours sur les écogestes (plan d'expérience) montrent ainsi que la taille des pièces (notamment cuisines jugées trop petites), le manque de protections solaires et de casquettes jouent sur la difficulté de mise en œuvre des écogestes, tandis que le manque de conseils sur le choix du ballon ECS (dans anciennes résidences) et le nombre restreint de prises électriques jouent sur l'importance des consommations d'énergie. Les bailleurs évoquent des questions de surcout, de responsabilité juridique, d'équité entre voisins qui sont bien réelles pour répondre à ces demandes des habitants. Toutefois, il convient de reconnaître qu'un dialogue plus important avec les habitants sur ces points pourrait surement lever certains obstacles à la mise en œuvre des écogestes. Ces résultats témoignent du fait qu'une **sensibilisation** aux écogestes dans le cas de l'habitat social, et des familles vivant dans des « environnements

⁸ Cette position peut s'expliquer en partie par le background et les compétences techniques des acteurs présents à l'atelier.

contraints » (climat, ancienneté de la résidence...), peut difficilement se passer d'un **échange avec les locataires sur les caractéristiques propres de leur logement qui contraignent ou restreignent la mise en œuvre des écogestes**. Cela conduit à prévoir un **suivi et un dialogue avec les familles** impliquées dans le plan d'expérience des écogestes qui serait réalisé par un prestataire **qui a une double compétence technique et sociale**, comme c'est le cas notamment pour EDEX, le prestataire choisi sur l'île de la Réunion. Sur la longue période, ce résultat milite en faveur d'un suivi réalisé par des prestataires associatifs qui ont cette double compétence, tel SPL-Horizon sur l'île de la Réunion (voir chapitre suivant), afin d'étendre la mise en pratique des écogestes à une partie plus importante des habitants du parc social.

Inscrire les écogestes dans les pratiques de vie des locataires et les favoriser par un suivi personnalisé en associant des compétences techniques et sociales

Le quatrième élément d'analyse est que **le dialogue avec les habitants pourrait favoriser la prise en compte de leurs contraintes ou des freins dans la mise en œuvre des écogestes** (voir Partie 3 du présent livrable). Certains bailleurs considèrent qu'il suffit d'expliquer aux habitants comment ils peuvent prendre en charge leur logement (le réguler, quels gestes pratiquer...) pour articuler une sobriété des comportements et une efficacité du bâtiment. Or c'est méconnaître les contraintes que les habitants évoquent pour inscrire les écogestes dans leurs pratiques de vie quotidienne. Comme on le verra dans la Partie 3 du présent livrable, des habitants ont signalé *« comment voulez-vous qu'on dégivre régulièrement nos congélateurs lorsqu'on achète notre nourriture en pack pour faire des économies et qu'on la congèle et donc que notre congélateur est toujours plein, ou qu'on laisse les fenêtres ouvertes, s'il y a un risque de temps cyclonique »*. Il paraît donc **important que le dialogue avec les habitants s'instaure davantage, afin d'inscrire les écogestes dans les pratiques de vie quotidienne**. On le voit les freins à la mise en œuvre des écogestes sont de différentes natures et il convient de les prendre en compte par un dialogue avec les habitants pour les comprendre et ainsi se donner les moyens de les surmonter. En la matière, vouloir divulguer aux habitants des listes d'écogestes sans analyser leur inscription dans les caractéristiques de leur logement et leurs pratiques de vie quotidienne n'apparaît pas comme un outil de sensibilisation suffisant pour soutenir la mise en œuvre des écogestes.

Une sensibilisation aux écogestes fondée sur des actions de compréhension et d'expérimentation concrètes des locataires avec des relais associatifs

Ainsi, le cinquième élément d'analyse est que **la sensibilisation aux écogestes ne peut se limiter à des « guides assortis de pictogrammes » ou à la communication d'une liste d'écogestes qui seraient communiqués de manière descendante**. Cette sensibilisation devrait pouvoir s'accompagner **d'actions de compréhension des consommations énergétiques des locataires, d'échanges et d'expérimentations menées avec l'appui du tissu associatif et se fondant sur des personnes relais (femmes, enfants...)**.

Des types d'accompagnement aux écogestes nécessitant des partenariats entre acteurs locaux

Cela conduit à s'interroger sur les types de sensibilisation les plus appropriés pour des habitants aux profils différents (femmes, hommes, enfants...) et les **types d'accompagnement aux écogestes qui s'appuieraient sur des partenariats entre acteurs (associatifs, EDF, Ademe, Deal, bureau d'études, collectivités...)**. Le travail en synergie de ces multiples acteurs aux compétences complémentaires semble souhaité par les bailleurs eux-mêmes afin d'aboutir à un accompagnement des habitants sur les écogestes et les économies d'énergie. Les moyens de partenariat et de coopération entre ces acteurs à déployer sont donc à la hauteur des enjeux à relever. Il convient de se demander dans quelle mesure des formes de partenariat ne devraient pas être créées de façon multipartite pour arriver à **pérenniser ses actions de médiation et d'accompagnement auprès de publics diversifiés** (habitat social et intermédiaire). **Le milieu associatif peut être d'un utile recours dans ces actions de sensibilisation et d'accompagnement des habitants** comme l'ont évoqué nos interlocuteurs et comme nous allons l'analyser dans la suite de cette partie.

4.3 Les ateliers avec les habitants et les associations

4.3.1 Présentation et objectifs des deux ateliers

La question de la sensibilisation aux écogestes et de l'accompagnement aux pratiques d'économies d'énergie des locataires a été identifiée par les bailleurs comme ne relevant pas uniquement de leur domaine d'action, mais de celui des associations locales en partenariat avec les acteurs institutionnels locaux (ADEME, DEAL, EDF...). C'est pourquoi nous avons intégré dans le cahier des charges de l'enquête sociologique une tâche supplémentaire qui consistait à recourir à deux associations locales pour réaliser l'animation d'ateliers de sensibilisation avec des locataires de deux résidences incluses dans le programme ECCO DOM.

Nous avons choisi deux associations locales :

- réputées pour leur savoir-faire et leurs compétences dans la sensibilisation aux écogestes et l'accompagnement aux économies d'énergie,
- utilisant des méthodes et des contenus pédagogiques distinctes.

L'objectif était d'observer les échanges entre les habitants et ces associations proposant des prestations différentes de sensibilisation aux écogestes, de conseil et d'accompagnement aux économies d'énergie, afin d'enrichir l'analyse sociologique réalisée à partir des entretiens et visites de 21 familles (Partie 1 du présent livrable). Nous avons confié à ces associations la mission d'organiser un contenu pédagogique d'au moins deux heures, assez diversifié, s'adressant à des publics variés (femmes, enfants...).

Nous souhaitons ainsi :

- Donner la possibilité aux habitant.e.s de s'encapaciter dans l'échange avec des acteur.rice.s formé.e.s à ces modalités d'animation et de sensibilisation ;
- Identifier les modalités d'accompagnement possibles aux écogestes, afin de mieux orienter nos recommandations sur les types d'accompagnement les mieux adaptés aux profils des habitants de l'habitat social.

Pour chacun des deux ateliers, nous avons sollicité l'une des deux associations ci-dessous.



SPL Horizon⁹ s'appuie sur une double posture :

- une posture relationnelle d'aide à l'information sur les économies d'énergie : l'observation et le diagnostic du logement, conseils aux habitants sur des gestes d'économie d'énergie, sur les postes les plus dépensiers,
- une posture d'accompagnement du type conseillère en énergie, d'aide et de suivi sur les impayés d'énergie, les améliorations du logement, et des conseils qui s'appuient sur des savoirs d'expérience et la prise en compte des pratiques des habitants rapportées à la spécificités de leur logement.



Les Petits Débrouillards de
La Réunion

L'autre association est « **les petits débrouillards** » et constitue une antenne territoriale de l'association "tête de réseau" nationale "Les Petits Débrouillards" qui applique :

- une démarche de sensibilisation scientifique et technique, en faisant prendre conscience des chaînes de production d'énergies (électricité...) jusqu'à la consommation finale d'énergie afin de faire le lien entre le local et le global ;
- une démarche d'expérimentation in situ sur des bancs d'essais et de tests (comptage de l'énergie consommée, mini-frigo pour observer la perte de température due à l'ouverture...) où les habitants prennent conscience de l'impact de leurs gestes sur la déperdition ou consommation d'énergie.

Elle se définit comme une "association d'éveil aux sciences, de sensibilisation à notre environnement, de développement de la curiosité et de l'esprit critique".

Le compte rendu suivant propose de questionner les démarches différentes de ces deux acteurs. Nous regarderons précisément ce qui s'est passé lors des deux ateliers en détaillant le nombre de personnes qui y ont participé, leur profil (femmes, enfants...) et les modalités de présentation (support écrit, langue de présentation) et d'animation (réception, dynamique...) de l'atelier par les associations. Nous ferons aussi le point sur ce qui semblait marcher, et ce sur quoi ont porté l'attention et l'intérêt des habitant.e.s. (voir en Annexe la grille d'observation et d'analyse des ateliers bâtie en amont).

L'objectif était d'étudier **comment les locataires se saisissent de ce genre d'animation et de quelles façons cela peut leur apporter des réponses aux demandes d'informations qu'ils ont formulées lors de la phase d'enquête sociologique par entretien.**

Il s'agissait aussi d'analyser **comment sont perçus et appréciés par les locataires les différents types d'animation et de sensibilisation aux écogestes.**

⁹ <https://energies-reunion.com/la-spl-energies-reunion/>

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

Quels sont les différentes prestations de sensibilisation délivrées par différentes associations **utilisant des méthodes éducatives et d'éveil distinctes ?**

Quels sont leurs **apports et leurs limites ?**

Quels sont les contenus pédagogiques **dont les habitants se sont plus ou moins saisis ?**

Comment se sont-ils impliqués dans les activités proposées par les associations et ont exprimé des souhaits et des attentes¹⁰.

Quels **enseignements peut-on tirer sur le type de sensibilisation et d'accompagnement aux écogestes les plus adaptés aux profils d'habitants, en observant ceux déjà dispensés et les manières dont les habitants (femmes, enfants...) s'en saisissent ?**

¹⁰ Pour les habitants, ce qui suscite leur intérêt et désintérêt (pour le programme et pour les écogestes...), ce à quoi ils attachent de l'importance dans leurs savoirs du quotidien (pratiques économes et écoresponsables/ à un logement pas toujours adapté à des écogestes...), leur appétence à comprendre leurs consommations selon leurs pratiques, les significations attribuées aux écogestes, etc.

Les Ateliers de travail avec les habitant.e.s et associations

Prévisionnel	Réalisé
<p>Ateliers de travail (nombre non spécifié) entre habitants et acteurs de proximité, présentant le bilan de la tâche 1 et de la tâche 2</p>	<p>2 ateliers d'échanges avec les habitant.e.s de 2 demies-journées (3h30) chacune</p> <p>Nous avons opté pour des ateliers animés par des acteur.rice.s associatif.ve.s, afin de faire d'une pierre deux coups :</p> <ul style="list-style-type: none"> • continuer d'observer et d'analyser des échanges pour enrichir la perspective sociologique • identifier les modalités d'accompagnement possibles pour mieux orienter nos préconisations • donner la possibilité aux habitant.e.s de s'encapaciter dans l'échange avec des acteur.rice.s formé.e.s à ces modalités d'animation. <p>Ces ateliers ont mobilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour le premier : 6 personnes, dont un enfant, faisant partie de foyers instrumentés dans le cadre du programme ; et 4 personnels associatifs, 1 chargé.e d'action sociale clientèle et 2 enquêteurices. • pour le second : 4 animateurices associatif.ve.s, des médiateurs, 8 enfants, 4 adultes, 2 enquêteurices.

4.3.2 L'atelier du 1^{er} octobre 2021 avec SPL-Horizon

L'Agence régionale de l'énergie de La Réunion a été créée en 2000 sous la présidence de Paul Vergès (Parti Communiste Réunionnais) au Conseil Régional avec l'Ademe et EDF. Son but était « *la promotion de la maîtrise de la demande en énergie, l'utilisation des énergies renouvelables et la préservation des ressources naturelles locales dans une perspective de développement durable et d'adaptation aux changements climatiques* ». Elle s'est transformée en SPL en 2013 et a pris le nom d'« Énergies Réunion ». Suite aux réformes sur la gestion de l'énergie, elle est devenue dernièrement « Horizon Réunion ».

Site web : <https://energies-reunion.com>



Exposé de la SPL dans l'appartement témoin de la résidence

Contexte et organisation de l'atelier

Dans la collaboration entre l'équipe sociologique de l'Université de La Réunion et la sociologue du CSTB, il a été décidé d'organiser un premier atelier avec une équipe de la **SPL Horizon Réunion spécialisée dans l'intervention auprès des ménages en situation de précarité énergétique**, notamment au travers du programme SLIME. L'objectif était de recourir à l'expertise de cet organisme, bien implanté sur le territoire réunionnais et spécialiste de la **maîtrise de la demande en énergie**, pour observer le déroulement d'un atelier de sensibilisation aux économies d'énergie. Il s'agissait aussi de faire que cet atelier devienne un moment d'échange autour de la question de la gestion de l'énergie dans les foyers.

Il a ainsi été convenu qu'une équipe de la **SPL Horizon viendrait avec son matériel de sensibilisation** pour faire une présentation autour des économies d'énergie à tous les locataires de la résidence volontaires (participants ou non au programme ECCO DOM au travers d'une instrumentation). Le souhait de la SPL Horizon était de pouvoir avoir accès à des foyers pour venir en aide à ceux le nécessitant, dans la mesure où, depuis la pandémie de Covid-19, cette structure a vu ses interventions dans l'habitat social diminuer. L'association a donc porté un vif intérêt à la collaboration proposée. L'animation dispensée

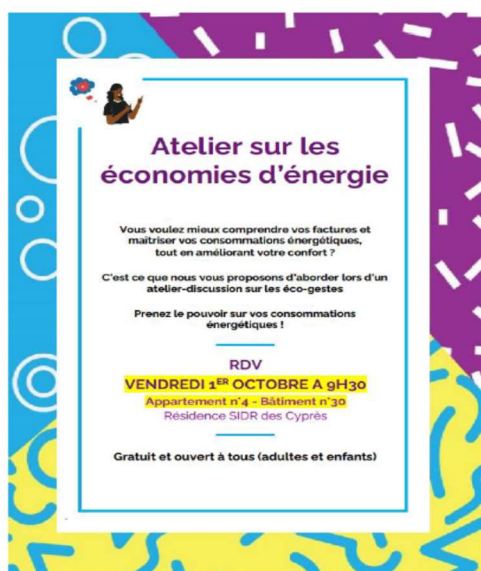
l'a été dans un cadre gratuit, l'association ayant invoqué le fait d'être missionnée expressément pour remplir ces missions.

L'atelier a eu lieu dans une résidence composée de 93 logements de l'Est de l'île. Celle-ci a été choisie car elle dispose d'un espace permettant le regroupement de personnes pour un atelier et que le programme ECCO DOM s'y déploie au travers de l'instrumentation des logements des foyers. Le **baillier social avait accepté le déroulement de cet atelier dans la mesure où il y a un appartement témoin** en raison d'un projet de réhabilitation de la résidence dans le cadre de l'ANRU2. Une chargée d'action sociale du bailleur conduit régulièrement des réunions de concertations avec les locataires dans le processus de réhabilitation dans ce lieu. Nous souhaitons profiter de cette dynamique existante pour amener du monde à l'atelier.

En préparation de l'atelier du 1er octobre 2021, le stagiaire de l'Université de La Réunion a déposé **93 flyers recto-verso dans toutes les boîtes aux lettres** le samedi 25 septembre après-midi, et a placardé cinq affiches A4 à l'entrée de certaines cages d'escaliers. Celui-ci avait aussi averti par téléphone les huit foyers de la résidence participants au programme ECCO DOM de l'événement.

Au total, 6 personnes, dont un enfant, faisaient partie de foyers instrumentés dans le cadre du programme ECCO DOM. De plus, le 29 septembre le chargé de clientèle du secteur avait fait un courriel adressé à tous les locataires de la résidence en joignant en pièce jointe le flyer et la lettre d'invitation au format .pdf afin de renouveler l'invitation à l'événement. (cf. annexe)

• Flyer d'invitation à l'atelier



Madame, Monsieur,

Nous vous invitons à un atelier autour des pratiques économes en énergie dans votre résidence SDR des Cyprès au 30 rue Ginette Picot

le vendredi 1^{er} octobre 2021 à 9h30
Appt. 4 – Bat. 38

Cet atelier s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique et l'étude sociologique du programme ECCO-DOM (Maîtrise des Charges Énergétiques, de la Climatisation et du Confort thermique en Outre-Mer) qui ont pour objectifs :

- la réduction globale des charges d'énergie
- l'amélioration du confort thermique
- la diffusion des bonnes pratiques sur le long terme



L'atelier sera animé par une intervenante de la SPL Horizon Réunion et abordera :

- la tarification de l'électricité (facture EDF)
- les gestes du quotidien pour faire des économies chez vous
- l'utilisation éco-responsable des appareils électroménagers

Tout le monde est cordialement invité à venir en famille pour prendre part à cet atelier et discuter de ses conditions de vie en termes d'énergie et de confort thermique.

À la suite de cet atelier, un diagnostic et un suivi personnalisé de vos consommations pourront être réalisés, soit dans le cadre d'une instrumentation de votre logement avec le programme ECCO-DOM, soit dans le cadre d'un accompagnement personnalisé avec la SPL Horizon.

Recevez, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées

Déroulé et contenus de l'atelier

La **chargée d'action sociale de la SIDR** nous accueille et nous nous rendons dans l'appartement témoin. Trois personnes de la SPL Horizon sont présentes : il y a 2 techniciennes (une 3ème technicienne arrivera par la suite) et 1 chargée de mission. La grande table est mise sur le côté de la pièce pour permettre de faire trois rangées de chaises face au mur où sera exposé le diaporama. Pendant que l'équipe de la **SPL installe un vidéo projecteur** nous discutons avec la chargée de clientèle du bailleur. L'équipe est **venue avec du matériel : flyers, ampoules à économies d'énergie, mousseurs pour économiser l'eau.**

Une première famille arrive. Il s'agit d'un couple avec leur enfant, celui-ci n'est pas à l'école car sa maîtresse est absente. Ces personnes participent au programme ECCO DOM au travers d'une instrumentation avancée de leur foyer. Ils avaient exprimé par téléphone leur désir de participer à l'atelier dans la mesure où, venant de recevoir leur facturation EDF, considérée comme astronomique, ils veulent comprendre et faire des économies de toute urgence.

La chargée d'action sociale descend au bas de l'immeuble pour accueillir des locataires et indiquer le déroulement de l'atelier. Nous l'accompagnons et discutons à bâtons rompus des modalités de contact des familles pour l'atelier. Un homme arrive : il a été informé de l'événement par les flyers. Nous indiquons physiquement la localisation de l'appartement témoin au monsieur. Une locataire dont le foyer est instrumenté, et qui avait dit par téléphone qu'elle serait présente si elle n'avait pas d'imprévu arrive. Elle se dirige vers la cage d'escalier d'un autre bâtiment, et y rejoint une voisine qu'elle salue. Les deux dames montent vers l'appartement. En même temps, un monsieur qui vient de récupérer son courrier s'approche de nous et dit qu'il souhaite participer. Ainsi, nous arrivons à l'appartement qui se situe au premier étage, et nous nous installons.

Le dispositif de sensibilisation de SPL horizon et les remarques des locataires

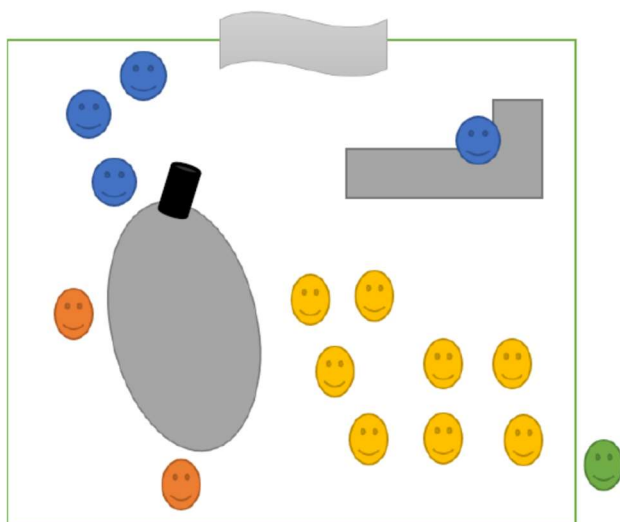
L'atelier débute et la chargée de mission de la **SPL prend la parole en français et présente l'action de la SPL Horizon autour des « diagnostics énergétiques » et du programme SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie¹¹)**. Elle **explique que l'objectif de ce programme est de voir pourquoi les factures EDF sont élevées ("sans prendre en compte les taxes") et quelles solutions peuvent être trouvées pour les réduire.** Elle mentionne que lors de leurs interventions personnalisées à domicile est remis un kit : ampoule, douchette et économiseurs d'eau aux gens. Elle précise que lors de la visite, il est parfois posé des capteurs de façon ponctuelle pour mesurer le niveau de consommation de tel ou tel appareil.

Ensuite, elle laisse la parole aux trois techniciennes pour le déroulement du diaporama. Elles s'expriment en français, ou en créole acrolectale (une variété de langue créole très

¹¹ <https://energies-reunion.com/nos-actions/energies-solidaires/slime-reunion/le-slime-quest-ce-que-cest/>

proche du français). Les techniciennes prennent la parole à tour de rôle pour chaque diapositive. Les diapositives sont chargées de texte et les techniciennes semblent ne pas toutes disposer de la même aisance dans le maniement de la présentation assistée par ordinateur.

Schéma de l'événement :



Légende :

En bleu : intervenantes SPL Horizon (3 techniciennes debout à gauche à côté de l'ordinateur diffusant le diaporama dont le vidéoprojecteur est sur la table ronde grise, et la chargée de mission à droite assise sur le bureau)

En jaune : locataires participantes assis sur des chaises

En vert : chargée d'action sociale sur la terrasse derrière la porte fenêtrée debout

En orange : sociologues de l'Université de La Réunion, Marie accroupie près des techniciennes, Jim debout près des locataires.

En noir : vidéoprojecteur et ordinateur

La **première partie du diaporama revient sur l'idée de la maîtrise de l'énergie**. Il est expliqué le mix énergétique de La Réunion, c'est-à-dire les différentes parts par sources d'énergie de la production électrique dans l'île. L'accent est mis **sur la nécessité d'économiser du fait de la rareté et de la complexité à produire de l'électricité**.

Lorsque la deuxième partie du diaporama commence à être abordée, une locataire participant au programme ECCO DOM au travers d'une instrumentation de son foyer, arrive et s'assoit sur la dernière chaise qui était libre. La **thématique est la composition de la facture**. Sur la base d'une image de facture recto, puis verso, une analyse détaillée des différentes parties et de leurs significations est faite. Il est évoqué le **chèque énergie**, les intervenantes demandent si des personnes en sont bénéficiaires. Quelques personnes acquiescent de la tête et/ou en levant la main. Etonné qu'il n'y ait pas plus de réactions, parce qu'une personne présente m'avait dit en entretien ne pas savoir si le chèque était vraiment déduit de ses factures, l'étudiant stagiaire demande aux locataires s'ils arrivent vraiment à avoir le décompte de ce chèque sur leurs factures, les personnes disent oui.

Le diaporama continue et les différentes **voies de recours et soutiens financiers** accessibles aux locataires en situation de précarité énergétique sont présentées : demande au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou auprès du Conseil Départemental. Un locataire répond que « *oui mais lorsque le paiement se fait par prélèvement bancaire, les services sociaux disent qu'ils ne peuvent pas nous aider* ».

C'est la première fois depuis le début de l'atelier qu'un locataire dans l'assistance intervient pour prendre la parole. Ce locataire continue de parler en disant « *ça augmente chaque année* », en parlant des prix. La chargée d'action sociale abonde dans son sens. La

discussion autour du PPT reprend au sujet **des tarifs d'EDF : heures creuses ou non**. Les techniciennes expliquent l'intérêt ou non d'une tarification heures creuses : le fait de décaler les usages après 22h et avant 5h du matin. La discussion devient nourrie entre intervenantes et locataires, une personne affirme « *on ne savait pas ça avant aujourd'hui* ». Les intervenantes expliquent que lors des visites SLIME, est étudié le **fait de savoir si le tarif EDF est vraiment le plus adapté aux habitudes de vie des locataires**, et que si non, le changement est fait auprès d'EDF. "*Heures creuses, heures pleines, c'est à double tranchant, ça ne convient pas à tout le monde*" dira une technicienne, une locataire (instrumentée ECCO DOM) interviendra pour dire sa déception de ce dispositif, pour lequel elle a opté mais qui lui coûte finalement plus cher.

"j'ai pris moi les HP/HC, je me retrouve avec une facture à 120-140€/mois alors que je n'ai pas de climatisation, je ne comprends pas..."

Un échange très technique s'ensuit entre locataires et intervenantes de la SPL Horizon.

Après cela, **est évoqué l'aspect « comment faire des économies ? » dans les pratiques de vie au quotidien**. C'est la partie la plus courte de l'intervention. Les « *bonnes habitudes* » à avoir sont évoquées. A quelques reprises est utilisé le terme « *écogestes* ». Une technicienne explique l'importance de **bien saisir la puissance et le temps d'utilisation des appareils pour maîtriser ses consommations**. La chargée de mission distribue un dépliant à l'assistance titré « *Je réduis ma facture d'électricité. Mode d'emploi* » (cf. doc envoyé en pièce jointe) et une technicienne affirme qu'il y a « **une multitude d'écogestes, mais pas tout le monde a les mêmes habitudes de vie** » et qu'il faut donc adapter.

"Les écogestes, c'est très personnel, ça dépend de chaque famille mais aussi de chaque appareil" (technicienne SPL).

Le public feuillette avec plus ou moins d'attention le document. Une des locataires n'y prête pas attention.

La sociologue demande "*et vous, quels gestes vous faites au quotidien ?*"

Une locataire intervient pour dire que les programmes de machines économiques ne permettent pas forcément un **lavage propre du linge**. **S'ensuit un échange animé autour de la température optimale de lavage**, les techniciennes qui indiquent que la **température préconisée (40°) ne correspond pas forcément à nos représentations du "bien lavé"**, une locataire renchérit ("*j'arrive à peine à dissoudre la poudre (de lavage) à cette température*", une autre ira dans son sens "*avec la saleté qu'il (en désignant son enfant assis à côté d'elle) ramène de l'école, il ne pourra plus sortir de la maison qu'avec du linge taché*".

Une autre locataire intervient pour dire qu'elle **profite que ses enfants sont à l'école pour faire le ménage**, mais que ce n'est **pas rentable au final car, ayant pris le dispositif HC/HP, elle utilise les appareils au mauvais moment**. Justifiant son choix par un intérêt écoresponsable, elle se sent "*trompée sur la marchandise*".

La chargée de mission de la SPL distribue un nouveau flyer spécifiquement dédié au programme SLIME (cf. annexe).

Une question est posée sur **l'installation des brasseurs d'air** dans le cadre des CEE d'EDF, une personne s'interroge sur le fait qu'ils sont peut-être énergivores. Du tac au tac, une technicienne répond qu'en général ces appareils font 70W, et qu'au minimum les autres appareils mobiles plus petits font 45W, qu'il **s'agit d'une petite augmentation, surtout mis en comparaison avec la consommation d'un climatiseur électrique**. "**C'est**

à peu près l'équivalent de la consommation des anciennes ampoules, avant les LED" dira-t-elle.

La dame qui était arrivée en cours de présentation prend la parole et relate le fait qu'elle a eu un problème avec les capteurs à son domicile ("*ça a fait sauter les plombs, ça a cassé mon four, j'ai perdu le contenu de mon congélateur*"). Les intervenantes de la SPL ne comprennent pas de quels capteurs elle parle, la chargée d'action sociale pose quelques questions pour éclaircir la situation. Finalement¹², nous comprendrons qu'il s'agit des instruments posés dans le cadre d'ECCO DOM. Au final, la personne n'a pas cassé son four et n'a pas perdu le contenu de son congélateur, c'est important à souligner !

Les techniciennes **terminent l'exposé du diaporama avec l'explication des dispositifs auxquels les particuliers peuvent accéder pour faire des rénovations thermiques**, il s'agit d'un schéma. Une partie des dispositifs portant sur le bâti et l'eau chaude solaire ne concernent pas les locataires. La discussion avec les locataires prend sur le dispositif **de changement des appareils de réfrigération énergivores qui a été brièvement évoqué** car n'étant plus d'actualité. Les techniciennes expliquent pourquoi le dispositif a dû s'arrêter, et des locataires témoignent du fait qu'ils n'ont finalement pas pu faire usage de leur bon en raison des **ruptures de stock et des prix dans les magasins conventionnés par EDF**.

"Les magasins où je pouvais profiter du bon pratiquaient des prix plus chers que dans les grandes surfaces, ça ne valait pas le coup" une locataire

La discussion en arrive donc sur les **étiquettes énergies**. Une locataire, qui a pour ambition d'acheter un lave-linge et qui a fait le tour des magasins pour comparer l'offre, interroge les techniciennes sur le nombre de kWh annuel lu sur une des étiquettes en magasin. Les techniciennes lui répondent en disant qu'il s'agit **d'une machine performante peu énergivore, surtout par rapport aux anciennes. Les locataires qui prennent la parole évoquent spontanément les caractéristiques techniques des appareils qu'elles désirent acheter**. Un échange technique s'ensuit sur ces caractéristiques

"avant, plus les lettres descendaient, mieux c'était, aujourd'hui, les appareils même DEF sont bons, alors qu'avant c'était les A+, on ne comprend plus rien" (locataire) *"oui pour que les gens ne soient pas trop perdus, les fabricants gardent les deux étiquettes"* répondra une technicienne qui dira ensuite *« ils veulent plus que ça »* (des étiquettes vertes)

Au cours de cet atelier, le mot "écogeste" n'aura été prononcé que 3 fois, dans les 10 dernières minutes seulement.

L'atelier se termine ainsi avec une **discussion nourrie entre techniciennes et locataires** autour de ces questions techniques d'économie d'énergie. La chargée de mission demande si des personnes ont envie de profiter d'un diagnostic énergétique de leur logement. La mère de famille arrivée en premier répond positivement. L'équipe de la SPL venue avec une cinquantaine de formulaire (cf. annexes) invite les volontaires à venir les compléter sur un des bureaux de la salle et range en même temps son matériel (kit de

¹² La dame en question ne parle pas bien le français

démonstration, vidéoprojecteur et ordinateur). Deux locataires font la queue pour s'inscrire puis quittent l'appartement témoin.

A la fin de l'atelier, il se crée deux blocs de personnes : l'équipe de la SPL autour du bureau, les techniciennes et la chargée de mission parlant entre elles, et les locataires restants faisant la queue pour discuter avec la chargée d'action sociale. L'un des hommes souhaite discuter spécifiquement avec elle pour lui poser une question relative aux désordres causés par les jeunes venant fumer dans les cages d'escaliers. Pendant ce temps, nous discutons avec la dame qui a eu un souci avec les capteurs ECCO DOM, puis avec le monsieur qui voulait parler avec la chargée d'action sociale afin d'avoir son ressenti sur l'événement et ce qu'il en a tiré. Le couple avec leur enfant parle de façon nourrie avec la chargée d'action sociale. La mère de famille va compléter le document auprès de l'équipe de la SPL sur le bureau.

Nous la suivrons ensuite dans l'appartement témoin dont elle commentera les améliorations avec la chargée d'action sociale.

L'équipe de la SPL quitte les lieux.

Les échanges entre les locataires et la chargée d'action sociale sur le projet de réhabilitation

Nous faisons le tour de l'appartement témoin avec la chargée d'action sociale et cette première famille qui commentera chaque détail de cet appartement en le comparant avec le sien. **Une discussion sur les ouvertures, la luminosité dans le couloir (et le fait que le châssis fixe dans le couloir permet "d'économiser la lumière" et que les châssis fixes dans la chambre au bout du couloir sont inutiles et qu'il aurait mieux valu faire des "vraies ouvertures pour pouvoir aérer la pièce efficacement"**. La sociologue interroge la chargée d'action sociale sur l'absence de casquettes au-dessus des châssis, la chargée d'action sociale se tourne vers la locataire, l'air interrogateur. **La locataire mentionne qu'il serait bien que la réhabilitation concerne également la mise à l'abri des ouvertures qui "prennent la pluie si on les laisse ouvertes et font gondoler le parquet¹³ des chambres"**. Nous finissons par la visite de **la cuisine et discutons du nombre des prises dans la cuisine et dans le cellier attenant**. Ce dernier n'étant pas hors d'eau (un mur percé en béton permet de préserver l'intimité de cette pièce attenant à la cuisine depuis l'extérieur), **il n'est pas prévu pour y mettre des appareils électroménagers** (nous constatons ainsi l'absence de prise IP65). La chargée d'action sociale indique, dépitée, que c'est contraire aux usages des familles qui ont besoin de plus que 4m² de la cuisine actuelle et **qui exploitent cet espace initialement prévu pour étendre du linge**. Cet échange est intéressant, car dans la continuité de l'atelier, il permet de saisir les **représentations de la durabilité des personnes in situ et sur des éléments concrets de la vie quotidienne**.

La chargée d'action sociale dit à la famille qu'elle souhaite leur montrer sur son ordinateur les plans 3D de la future réhabilitation. La locataire demande si cette réhabilitation va concerner aussi l'intérieur de logements "non répond la chargée d'action sociale *"ma cousine, qui habite une autre résidence a vu son logement réhabilité c'était vraiment bien, on ne lui a pas trop demandé son avis, c'est dommage mais en tous cas c'est*

¹³ Il s'agit d'un parquet stratifié.

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

vraiment mieux je trouve, ils ont ouvert la cuisine sur le salon, c'est plus aéré, mais l'orientation de son appartement est différente" (la locataire). Pendant qu'elle recherche dans ses courriels les messages des cadres de la SIDR qui lui ont envoyé les projections des architectes, la chargée d'action sociale répond qu'un tel programme de réhabilitation est prévu mais "*ce n'est pas pour tout de suite*". **La chargée d'action sociale présente le projet de réhabilitation comme "durable". La discussion porte sur l'espace extérieur commun central : les formes des clôtures, les espaces végétalisés, les jeux pour enfants sur les actuelles places de parking qui vont être déplacées à l'extérieur**, sur le pourtour de la résidence. La mère de famille exprime son contentement devant les plans exposés "*c'est très joli tout ça...*" L'échange se poursuit sur les points de la réhabilitation : le **parking et le choix du bailleur (en "cohérence avec les vœux des locataires", dira la chargée d'action sociale "ah bon? mais je n'ai pas vu cette consultation, j'en connais qui ne seraient pas d'accord qu'on leur enlève leur place de parking devant leur porte"** rétorque la locataire) , s'ensuit un échange vif sur les mobilités douces, le respect des espaces végétalisés, **le sentiment de non intéressement par les "autres locataires" sur les thématiques liées au développement durable**. La sociologue demande si les toitures vont être végétalisées "*non il est prévu qu'ils soient occupés par les capteurs d'ECS*".

En partant, la famille s'arrête devant la porte des toilettes, à la droite directe de la porte d'entrée : "*ici les toilettes sont plus grandes et plus aérées, peut-être qu'ils vont mettre plus d'aération dans les logements avec le Covid, ce serait au moins ça de pris avec le confinement*". La discussion se poursuit alors sur la porte d'entrée "renforcée" "*mais ici, ce qui est bien c'est qu'ils peuvent aérer sans avoir à ouvrir leur salon sur la cage d'escalier* (elle désigne un petit débord du mur en face qui protège la porte d'entrée de la vue des voisins), **chez nous, on ne peut pas profiter du traversant. Si j'aère, tout le monde me voit**".

Nous quittons l'appartement témoin après avoir discuté avec la chargée d'action sociale de la suite du programme, des soucis avec les capteurs rencontrés par la locataire et du recrutement PULSE.

4.3.3 L'atelier du 22 octobre 2021 avec « Les Petits Débrouillards »

Contexte et organisation de l'atelier

Dans la collaboration entre l'équipe sociologique de l'Université de La Réunion et la sociologue du CSTB, il a été décidé d'organiser un atelier auprès de locataires du parc social avec une équipe d'animation de l'association « **les Petits Débrouillards** » spécialisée dans l'éducation populaire à la culture scientifique et technique. L'objectif était de recourir à l'expertise de cet organisme associatif implanté localement et **spécialiste de l'animation à visée éducative, afin d'observer le déroulement d'un atelier de sensibilisation aux économies d'énergie.**

Comme pour le premier atelier avec SPL Horizon, il s'agissait aussi **de faire que cet atelier devienne un moment d'échange autour de la question de la gestion de l'énergie et des écogestes dans les foyers.** L'étudiant-stagiaire en master a sollicité différents organismes (Sciences Réunion, Ademe, réseau GRANDDIR...) avant de trouver cette association « les Petits Débrouillards ». Après conventionnement pour la réalisation de l'animation et de la mallette pédagogique (facturée 1000€), la date de l'atelier a été fixée au 22/10/2021.

Le 23 septembre 2021 une entrevue dans les locaux de l'association à Saint-Denis a eu lieu entre le directeur de la structure et l'étudiant-stagiaire. Il s'agissait de voir comment collaborer pour mettre sur pied « **une animation portant sur : les économies d'énergie, l'utilisation écoresponsable de l'électroménager, la gestion du confort thermique dans le logement** » **sous forme d'« ateliers ludiques de mise en pratique d'«écogestes» avec 10-15 adultes, accompagné-e-s de leurs enfants** »¹⁴.

En parallèle, en collaboration avec le représentant de la **SHLMR** en charge du dossier ECCO DOM au sein de la SHLMR, l'étudiant-stagiaire a prospecté pour trouver un lieu où réaliser l'atelier. En s'appuyant sur les résidences où des logements instrumentés se trouvent, et la nécessité de réaliser l'atelier dans le Nord pour « les Petits Débrouillards », il a été décidé de se tourner vers la résidence des Calebassiers disposant d'un local commun résidentiel (LCR). Le 30 septembre, ce représentant de la SHLMR a mis en contact l'étudiant-stagiaire avec le « chargé de développement local » travaillant au siège du bailleur à la direction « Action sociale ». Après diverses tentatives de contact, à son retour de congés, celui-ci a finalement dit que cela ne pouvait se faire aux Calebassiers, le LCR n'étant pas disponible. Après plusieurs démarches auprès d'associations jouissant de l'usufruit des LCR dans le Nord des résidences de ce bailleur, le 13 octobre

¹⁴ Formulation utilisée dans les échanges courriels et téléphoniques avec l'association. Le 27 septembre l'association a adressé un devis d'un montant de 1 000€ pour le montage d'une animation et son déroulement. La gestionnaire administrative de l'UMR Espace-Dev a adressé un bon de commande le 30 septembre pour l'aspect financier de l'événement.

une solution a été trouvée avec l'Association Solidarité Famille Dionysienne à la **résidence Vincennes à Saint-Denis**¹⁵.

L'étudiant-stagiaire a envoyé un courriel de synthèse avec un flyer et une lettre d'invitation (cf. annexes), afin de **faciliter le recrutement de participant-e-s par l'association qui, disposant d'environ 80 adhérent-e-s dans le quartier**, pouvait assurer la présence d'un public pour l'événement. De la sorte, il a été convenu qu'une équipe des Petits Débrouillards interviendrait dans le local de **l'ASFD** le vendredi 22 octobre entre 14h et 17h, afin de réaliser une animation sur les économies d'énergie et les écogestes auprès de familles mobilisées par l'ASFD. Une facture de prestation de service a été présentée (hauteur de 1000€) pour l'élaboration des jeux pour l'occasion.

Le stagiaire et la sociologue de l'Université de la Réunion se présentent en français et en créole, et commencent à discuter avec les médiateurs/trices de l'association ASFD. Ces derniers indiquent que 5 adultes et 5 enfants devraient venir, soit au total **dix locataires**.

L'équipe des Petits Débrouillards qui arrive est composée de 3 personnes : le directeur (venu avec son fils de 8 ans), un animateur et une animatrice. Le directeur est créole d'environ 40 ans, l'animateur est métis et l'animatrice n'est pas métis, tous deux ont 20-30 ans. Ils sont venus avec du **matériel utilisé pour la sensibilisation : spot de branchement électrique, mini frigos, mallette de jeu avec des cartes en bois**. L'équipe explique que l'association est déjà venue la semaine dernière pour une animation sur l'eau, en lien avec une demande de la mairie. Le directeur explique les activités de son association en lien avec la mairie et l'ARS. Puis, il mentionne aussi l'existence d'autres associations pour réaliser ce genre d'ateliers, telle la FEDEP (Fédération Dionysienne d'Éducation Populaire) bien implantée dans ce quartier et disposant aussi un local. La sociologue de l'Université explique les tenants et aboutissants de l'étude sociologique et du programme ECCO DOM.

Le directeur explique sa façon d'appréhender l'atelier "*pour moi on ne peut pas faire émerger un dialogue sur ces questions quand on ne sait pas de quoi on parle*", **l'accès à la connaissance est ainsi pour cette équipe primordiale pour "sensibiliser" et "acquérir les bons gestes"**. "*Surtout, il ne faut pas leur vendre du rêve, en leur disant "vous allez faire des économies"*", il sera contredit sur ce point par l'intervention d'une locataire (voir plus loin).

Une mère de famille mahoraise/komor arrive avec ses enfants et s'apprête à partir. Le directeur l'incite à rester "*ce n'est pas un atelier pour les enfants seulement, c'est fait aussi pour les parents*", la mère répond qu'elle n'avait pas prévu de rester et qu'elle n'était pas

¹⁵ Il n'y a pas de foyer instrumenté dans le cadre du programme ECCO DOM dans cette résidence, mais il est à noter qu'en 2010, le bailleur social avait réalisé une expérimentation avec un logiciel (« Teeo ») de comptabilité énergétique en télégestion afin de suivre les consommations d'eau et d'électricité, notamment dans un objectif de réduction des consommations par le suivi quotidien. (source : <https://www.ipreunion.com/actualites-reunion/reportage/2010/05/11/developpement-durable,la-shlmr-a-l-heure-de-la-telegestion-energetique,8232.html>)

au courant qu'elle le pouvait. Ce point attire particulièrement notre attention, nous veillerons à communiquer en ce sens pour les prochains ateliers. En aparté, le directeur dira "on a l'habitude, on travaille souvent avec ces familles pour leur inculquer (il insiste) des savoirs".

Les enfants s'assoient autour de la table, comme ils semblent en avoir l'habitude. L'animateur essaie de motiver d'autres enfants qui passent devant le local en parlant à travers les jalousies, il dit notamment « on va t'apprendre ». Schématiquement l'espace se divise en deux groupes : autour de la table avec les gens des Petits Débrouillards, l'équipe de sociologues, quelques enfants participants et parfois des médiatrices et un médiateur de l'ASFD. Vers **14h25 l'atelier débute avec une rangée d'enfants (4-5) et deux médiatrices de l'ASFD**. Le directeur des Petits Débrouillards est debout et orchestre le début de l'animation.



Vue sur la gauche en entrant dans le local (avec le bar/bureau)



Vue depuis le mur en face de la porte d'entrée

Déroulé et contenus de l'atelier

Le directeur dirige le début de l'animation **en demandant aux adultes l'origine de l'électricité, tandis que les enfants sont avec l'animateur et l'animatrice des Petits Débrouillards à faire une activité basée sur un support en bois recourant à une tablette pour trouver les sources d'électricité**. Le directeur explique l'électricité de façon théorique en parlant, d'énergie et de confort. Il pose des questions, et les réponses des adultes ne sont pas toujours celles que le directeur attend. En partant des moulins à maïs, il tente d'expliquer l'origine de l'électricité et **présente un jeu d'assemblage dans une boîte en bois. Ce jeu se compose de pièces (qu'il appelle « cartes ») en bois qu'il convient d'assembler pour reconstituer une « chaîne de production électrique »** : une première carte représente un paysage de La Réunion, une autre la matière première "ressource" utilisée, la 3ème le traitement de l'énergie, la 4ème le type d'énergie, et la 5ème propose une qualification de l'énergie comme "renouvelable ou non". En tentant de faire une chaîne exemple, le directeur demande si les gens reconnaissent les lieux : **champs d'éolienne à Sainte-Marie, la vallée de Takamaka avec les barrages hydroélectriques, la centrale thermique au Port**, etc. Les trois adultes ne reconnaissent

pas les dessins sur les cartes. L'impression des paysages sur le bois n'est pas toujours très bien faite et ne permet pas toujours une reconnaissance aisée (l'animatrice elle-même hésitera à plusieurs reprises).

Trois petits ateliers se forment autour des animateurices et du directeur :

1. Une mère de famille fait **un jeu sur tablette** avec un enfant et l'animatrice. Il s'agit d'un jeu en réalité augmentée pour repérer les sources de pollution.
2. L'autre animateur s'occupe d'un autre groupe avec 4 enfants ; *"alors ça c'est pour les grands, il faut faire attention ça pète fort"* rigole-t-il, le côté spectaculaire **de l'expérimentation sur l'électricité** provoque les rires et focalise l'attention de ces plus participant.e.s.
3. Le directeur fait le **jeu d'assemblage des cartes avec 3 adultes**.

La sociologue entame une conversation avec une des adolescentes qui a participé au petit atelier 2 et dont l'attention semble flotter suite à une question posée par l'animateur *"tu vois ça (en désignant le jeu proposé par l'animateur) ailleurs toi ?"*. Spontanément la jeune fille lui indique qu'elle a vu sur Netflix un *"anime japonais"* qui traite de ces questions de *"science"*. Ne parvenant pas à retrouver le titre de la série, elle l'interpellera plus tard dans la matinée après avoir fait de plus amples recherches sur son téléphone *"c'est Dr Stone¹⁶, regarde, lui aussi fait des expériences"*. Elle confirme d'une certaine manière que **les jeux de cet atelier sont perçus par les enfants comme relevant du scientifique avant tout**, le sens de l'atelier n'est pas perçu tout de suite de leurs points de vue (c'est d'ailleurs une volonté des animateurices qui **souhaitent transmettre des connaissances "avant" de susciter échanges et débats**). C'est seulement à la toute fin de l'atelier (voir plus bas) que le **dernier jeu rendra visibles et palpables les économies possibles au quotidien**. Le manque de "sens" de **ce premier atelier, catégorisé par les jeunes comme "scientifique" a provoqué une chute de l'attention**, notamment des plus grands qui ne comprenaient pas où l'animateur voulait en venir *"ce n'est pas l'école ici"* rigolent-ils. La **reproduction d'une situation d'enseignement souligne qu'un caractère "trop scolaire" d'une situation d'animation est peu propice au débat et aux échanges**.

Les médiateur/trice/s informent qu'une autre famille doit venir, qu'il y aura plus d'adultes dans le courant de la matinée.

L'activité se déplace autour de la mère et du garçon et de l'autre groupe d'enfants. Comme les enfants sont jeunes, l'animateur renverse le contenu de la mallette sur la table et demande aux enfants de rassembler les pièces du jeu "mal rangées" en les classant par catégories. Les enfants ne parvenant pas à réaliser cette première tâche, l'animateur propose alors de regarder la fiche réponse et de classer les cartes au regard du modèle. L'animateur cherche à faire reconnaître les paysages sur les cartes *"ici c'est ?" "vous ne reconnaissez pas ? vous vous êtes jamais baignés dans cette rivière ?"* mais est rapidement

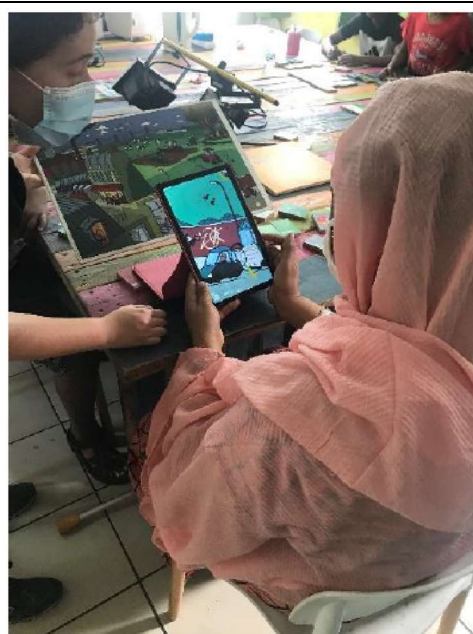
¹⁶ Dr Stone est un manga japonais devenu anime. Le héros est un jeune qui réinvente et construit des objets du quotidien (savon, poudre à canon) et partant, explique les processus chimiques et physiques à l'origine de leur création.

mis face à un écueil : **les enfants ni les parents ne connaissent les endroits représentés.** On peut voir ici se reproduire les écarts classiques dus aux appartenances de classe sociale, d'un côté les classes moyennes qui connaissent le territoire de par leurs loisirs et ne comprennent pas **que les classes populaires à la mobilité réduite ne possède pas cette connaissance.**

L'animateur essaye de pallier les pertes d'attention qui commencent à s'installer chez les enfants : *"allez il faut lire ce qu'il y a écrit sur les cartes"*, *"il faut réfléchir un peu"*. Sans vraiment le savoir, l'animateur renforce ce qui nous apparaît comme à l'origine de la chute d'attention, à savoir le **caractère trop scolaire de l'exercice proposé.** Les enfants reviennent sporadiquement à l'exercice *"je ne vois pas bien, ah, j'ai cru que c'était le ciel"* dira un enfant en désignant une carte représentant une rivière. L'animateur explique alors qu'il faut refaire les *"chaines d'énergie"*. L'animatrice se tourne vers la sociologue, l'air penaud *"faut nous excuser, c'est la première fois qu'on fait le jeu en situation réelle, les prochaines fois ce sera mieux"*. L'animateur insiste auprès des enfants qui finiront par quitter la table *"faut continuer ton apprentissage"*.



Exemple de chaîne de production électrique réunionnaise à reconstituer dans le jeu d'assemblage



Locataire réalisant le jeu en réalité augmentée pour repérer les sources de pollution avec l'animatrice

Après une courte pause, le directeur prend la parole pour **expliquer le concept de « gaz à effet de serre »**, il s'adresse à l'ensemble des participant.e.s *« est-ce que vous en avez entendu parler ? »*. Il présente alors un **cadre en bois sur lequel sont vissés trois bocal en verre** : le premier ouvert, le second est fermé, et le troisième est ouvert, il en tient le capuchon dans ses mains. *"On va brûler ce papier (qu'il tient dans l'autre main) et on va placer le papier tout de suite dans le bocal, on va regarder ce qu'il se passe"*. En

refermant le bocal avec le bout de papier en train de se consumer, il dirige l'attention de l'assemblée vers la fumée qui se concentre derrière le verre. Il saisit un thermomètre numérique. On va regarder les **différences de températures** dans les trois bocaux, à l'ombre et au soleil (dit-il en déplaçant le cadre, les bocaux et l'assemblée vers le trottoir voisin). Une partie seulement des participant-e-s sort sur le trottoir voir ce qui se passe au soleil et constater « l'effet de serre » « *le CO₂ : un gaz quand on brûle des choses* ». Le directeur, sourit, et dit "*on va laisser ça là, ça va attirer les gens, ils vont s'arrêter voir la maquette et venir voir ce qui se passe dedans, souvent on procède comme ça pour ramener du monde chez nous*".

Revenus à l'intérieur, il redemande, "*alors cet effet de serre, c'est quoi ?*". Les remarques fusent "c'est la fumée", "c'est les vaches", "ça pollue".

Une nouvelle famille arrive, une femme avec une femme plus jeune adolescente et trois enfants : 2 garçons et une fille. Elles sont noires et portent un hijab et une robe colorée. Le directeur fait un résumé de l'atelier à la famille qui arrive "*c'est une animation pour essayer d'adopter des gestes pour faire des économies d'énergie et d'électricité*", il s'adresse surtout à la mère qui devient impliquée et prend la parole ostensiblement et s'exprime sur la thématique "*c'est bien de faire des choses contre les dangers qui menacent la planète*" dira-t-elle. Le directeur reprend la mallette pédagogique contenant les chaînes d'énergie et réexplique l'idée de chaîne de production électrique, de **la nécessité de faire des économies** « **dans nos gestes le devoir de tout le monde c'est de réagir** ».

Le dernier jeu commence avec cette dernière famille très enthousiaste et qui dynamisera l'ensemble des participant.e.s. Avec un support en bois et une tablette, l'animatrice et l'animateur présente une activité pour repérer les sources de pollution, d'émission de CO₂. La mère de famille nouvellement arrivée, à l'inverse de l'autre discrète et qui n'a pas pris la parole en français ostensiblement, déploie un discours plus « politique ». Elle explique sa vision des choses sur l'écologie, « c'est la faute des Hommes ils sont incapables de s'auto-gérer et de cohabiter avec la nature », et parle de sa vie passée en France Hexagonale près de la forêt de Rambouillet "où les gens font n'importe quoi et provoquent des incendies l'été, et où le problème c'est l'homme, pas le feu". Elle évoque le fait que « les Verts étaient pris pour des rigolos mais qu'ils avaient raison, et que maintenant on paie les conséquences ». "Ça évolue, mais c'est trop tard, le mal est fait". Elle dit qu'il y a un « gouffre trop profond, il n'est pas possible de rattraper les bêtises humaines » et qu'elle « ne croit pas qu'il soit possible de faire machine arrière, même si on peut juste améliorer le quotidien avec des petits gestes ». Le directeur des Petits Débrouillards n'entre pas trop dans le débat, il temporise, et réoriente la conversation vers les activités prévues. Il dit : « **je vais décrire toute la chaîne pour vous puissiez comprendre le mix énergétique** ». **Il commence à revenir sur le premier jeu en listant toutes les façons de faire de l'électricité à La Réunion : il y a au moins 7-8 chaînes.**

Un homme entre dans le local, parle avec le médiateur de l'association et observe l'atelier et prend des notes. Il est étudiant à l'IRTS (Institut Régional de Travail Social). Avec

son groupe, depuis une semaine ils/elles font une étude de terrain dans le quartier. Ils ont fait du porte-à-porte en faisant passer un questionnaire de la SHLMR et ont fait des observations en se mettant au milieu de la cité. Il a été informé par la directrice de l'ASFD de l'atelier d'aujourd'hui.

Le **directeur des Petits Débrouillards propose l'atelier visant à objectiver les "écogestes à faire avec les objets du quotidien" "que faut-il pour faire un écogeste ?"** (à partir de ce moment, ce terme sera fréquemment mobilisé, tant par les animatrices, que par l'assistance). "il faut d'abord comprendre le principe de l'électricité" (il reprend alors le dispositif montré au début de l'atelier - voir plus haut, mini atelier 2). "**en 1980, on était autonome à La Réunion en électricité, mais aujourd'hui, on consomme plus d'énergie**" "*les énergies renouvelables sont donc indispensables*" dira-t-il "*ça ne nous amène pas à polluer plus ça ? on gagne d'un côté on perd de l'autre, c'est comme les composants des LED*" rétorque une participante.

Le directeur ne répond pas, il reprend : "**chez vous, quels usages faites-vous de l'électricité ?**".

La dame arrivée en dernier répond "*on m'a toujours dit de tout éteindre, un jour un électricien m'a dit qu'il fallait **vraiment tout éteindre, les appareils en veille, tout, maintenant le micro-onde, il est branché 3 minutes par jour, quand je chauffe le café et décongèle les choses pour les enfants, le reste du temps, il se tait, tous les soirs je débranche la box et éteins les multiprises, j'ai fait 200€ d'économies par an depuis !***"

Elle **n'aura de cesse de répéter ce montant et de réaffirmer la puissance de cet "écogeste"** (qu'elle nommera spontanément comme tel).

Le **directeur propose de tester la consommation de certains appareils grâce à un capteur de consommation** (chargeur de téléphone, box du local de l'association, spot versus petite lampe/ampoule, etc.). Ensuite, il présente **une expérience avec la reproduction expérimentale d'un réfrigérateur ("équivalent d'une glacière")**. Il ouvre une première fois la porte de ce "frigo miniature" pour y introduire un verre d'eau bouillante chauffée à l'aide de la bouilloire précédemment testée. Il veut montrer l'augmentation de la température intérieure du mini-frigo quand les gestes sont inappropriés. Il prend la température interne après chaque "geste" (ouverture longue de la porte, verre d'eau bouillante...).

Ensuite, avec une autre expérimentation, **il montre le fonctionnement d'un moteur de frigo selon la température et la consommation électrique**. Les **enfants les plus jeunes suivent peu le déroulé** de l'expérience. L'étudiant en travail social est **passionné par l'animation, tout comme les autres adultes**. Le directeur finit par dire qu'il **est important de ne pas mettre de chose chaude dans le frigo et surtout de ne pas l'ouvrir tout le temps**, en expliquant les flux d'air chaud et froid de façon complexe. **La mère dit « c'est ce que je dis souvent à mes gamins »** [de ne pas ouvrir constamment le frigo]. (« La preuve elle est faite » elle reprendra fréquemment cette sentence à destination de ses

enfants pour leur signifier "qu'elle a raison", l'atelier devenant figure d'autorité pour justifier les pratiques déjà entreprises au quotidien).

Le directeur explique ensuite le fonctionnement de la ventilation du moteur et **l'importance que l'air circule derrière le frigo**, la mère de famille très consciencieuse en suivant l'explication demande « **il faut laisser combien de centimètre ?** », le directeur dit qu'il faut au mieux rien derrière, et l'animatrice répond 10 cm s'il n'y a pas d'autre solution. **"le bon sens c'est de le mettre là où il n'y a pas de chaud", "allez expliquer ça à l'architecte qui a conçu mon appartement !"** réplique une participante, le directeur acquiesce en levant les épaules. Le directeur évoque ensuite la **performance énergétique de la cuisson du riz au micro-onde plutôt qu'à l'autocuiseur électrique "en moins de 10 min, votre riz est prêt"**.



Table avec une partie du matériel des Petits Debs



Expérience avec le modèle réduit de frigo

L'atelier se tourne vers une nouvelle activité inventée pour l'occasion par l'animatrice qui a longuement travaillé dessus. Le principe est de **rendre visibles les économies possibles en matière d'énergie**. Le plateau de jeu prend la forme d'une horloge avec des cercles concentriques à l'intérieur. Le but est **de placer des pions représentant les heures où les appareils consommant de l'électricité sont utilisés puis de marquer à la craie sur les cercles concentriques la durée de leur utilisation**. Des haricots sont ensuite versés dans un vase pour matérialiser la quantité totale d'énergie utilisée. A l'arrière des pions, la consommation des appareils en veille et allumé est indiquée. L'activité est prévue pour des adultes, comme il n'y a qu'une mère de famille (l'autre étant partie) et que c'est assez complexe pour les enfants, tout le monde fait l'activité collectivement. Une fois mesurées toutes les consommations, l'animatrice fait constater *"tout ce sur quoi on peut jouer pour enlever les haricots"* **L'idée est de calculer les consommations en équivalent haricots avec et sans écogestes, et en mesurant les consommations.**

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

Après qu'ils ont tracé à la craie sur le plateau et placé les pions, les enfants se dispersent. La discussion se recentre entre les animateurs des Petits Débrouillards, la dernière mère présente et les sociologues. Le **déroulement du jeu invite à mesurer les consommations avec écogestes, mais l'animatrice constate un problème « elle débranche tout »**. L'animatrice explique le but de son jeu et comment il aurait dû fonctionner. Lors du test avec les employé-e-s des Petits Débrouillards, les **éprouvettes d'haricots (= consommation de kWh) avec ou sans écogestes étaient vraiment remplies différemment**, et **cela aboutissait à la possibilité de calculer une économie financière. Mais le fait qu'une des mères présentes réalise déjà des écogestes très efficaces semble avoir faussé la démonstration** (sa consommation n'a pas permis d'amasser suffisamment de haricots).

La discussion se tourne vers les activités des Petits Débrouillards, la mère de famille curieuse questionne le directeur qui explique faire de la « vulgarisation scientifique ». Cette mère dit que l'atelier était bien, que c'est dommage qu'il n'y ait pas eu plus de gens. Elle explique **que cela « devrait être à la mairie d'organiser/gérer ça, les associations prennent la place de l'Etat (...) enfin moi c'est ce que je pense »**. Elle demande « Pourquoi ils ne développent pas l'éolienne ? ». La discussion porte sur la différence entre recours au gaz ou à l'électrique, le directeur fait des réponses techniques sur la production électrique à La Réunion.

Une fois le public parti, l'équipe des Petits Débrouillards fait le point avec nous. Pour une possible suite, le directeur dit qu'il vaut mieux **passer par les centres sociaux pour accéder et mobiliser les gens**. Puis, en évoquant les manières de sensibiliser les habitants à l'énergie, la discussion s'oriente sur le **changement de majorité au conseil régional** (anciennement : Alin Guezello). Le directeur s'en satisfait car c'est désormais un technicien/scientifique et un politique venant d'un milieu rural des Hauts de l'île qui est à la tête de cette institution dont découle l'ARER¹⁷ : c'est donc un **expert du domaine**

4.3.4 Eléments d'analyse des deux ateliers

Bilan de l'atelier avec SPL-Horizon : une sensibilisation aux écogestes en interaction avec les locataires et axée sur des exemples précis d'économie d'énergie

Le dispositif proposé par la SPL est fondé sur un **support de présentation (PPT) qui favorise peu l'interactivité** dans un premier temps. L'exposé comprend beaucoup de détails (beaucoup de slides et de graphiques) et des données techniques très poussées qui sont très intéressantes, **mais éveillent peu l'attention des locataires**. Cette observation conduit à penser que ce type de contenu est difficile à suivre pour les

¹⁷ Agence régionale de l'énergie de La Réunion, association créée en 2000 sous la présidence de Paul Vergès (Parti Communiste Réunionnais) au Conseil Régional avec l'Ademe et EDF, transformée en SPL en 2013 et a pris le nom d'« Énergie Réunion ». Suite aux réformes sur la gestion de l'énergie, elle est devenue dernièrement « Horizon Réunion ».

locataires. La **sensibilisation** aux écogestes et aux économies d'énergie doit pouvoir **éviter cet écueil et être effectuée de manière plus interactive**.

A l'inverse, lorsque les techniciennes donnent la parole aux locataires après cet exposé, elles font **preuve de plus de pédagogie et montrent ainsi l'étendue de leurs connaissances et de leurs savoir-faire en interaction avec les locataires**. Elles exposent des faits précis et des données pertinentes pour répondre aux questions des locataires, par exemple sur les avantages et les inconvénients de la tarification des heures creuses/pleines et son influence sur la facture. Elles leur donnent des indications précises sur la puissance et le temps d'utilisation des appareils qui permettent aux locataires de mieux comprendre leur consommation et d'envisager comment la réduire. Des **échanges autour de la puissance des appareils et des conséquences sur la consommation d'électricité ont émergé entre techniciennes et habitants, et attestent des compétences techniques dont disposent certains locataires**. Il est donc recommandé d'**axer la sensibilisation sur ces aspects pratiques qui permettent aux habitants de visualiser, sur des postes précis, les économies potentielles en identifiant ce sur quoi ils peuvent agir** (temps d'utilisation des appareils...).

Du côté des habitants, nous notons une forme de pudeur (voire de honte) à parler publiquement des dispositifs d'aide à l'accès à l'énergie (comme le chèque énergie). Nous l'imputons au fait qu'il est difficile de parler de sa pauvreté en public. Il est important d'éviter ces freins lors de la prochaine édition.

Nous avons noté un moment de flou à la fin de l'atelier que nous attribuons au fait qu'il s'agissait d'une première édition et que tous et toutes les intervenant.e.s ne se connaissaient pas forcément. Nous pensons également qu'une prise de parole initiale des sociologues, pour rappeler l'objectif de l'atelier, donner des informations relatives au programme ECCO DOM devra être faite pour la prochaine édition.

Le fait que l'atelier se déroule dans un appartement témoin vide a permis d'observer des échanges très intéressants, dans la comparaison avec le sien. Intervenir dans de tels lieux pourrait s'avérer fructueux notamment en exploitant mieux l'espace (en en faisant une visite spécifique par exemple). Nous prévoyons de réitérer l'expérimentation.

Bilan de l'atelier avec « Les petits Débrouillards » : une sensibilisation aux écogestes fondée sur des expérimentations apprenantes des locataires

L'atelier du 22 Octobre a été réalisé dans le but de développer autre manière de "sensibiliser", d'échanger et de recueillir la parole collective des habitant.e.s de l'habitat social.

Aux dires des participant.e.s, cet atelier leur a permis de voir, prendre la mesure de ce qui est d'ordinaire invisible. Il a permis de **prendre conscience que de simples gestes (ouverture de la porte d'un frigo) a un impact quasi immédiat sur la température et l'énergie absorbée par l'équipement**.

En **multipliant les "petites expériences"**, les participants ont pu ainsi **toucher du doigt un concept comme "l'énergie" et visualiser le fonctionnement de l'équipement en termes de consommation et d'usage (détérioration) grâce aux bancs**

d'expérimentation. Ces dépenses énergétiques et les détériorations environnementales induites (pollutions...) ont été rendues palpables, ce qui a été **salué et apprécié par tous et toutes les participant.e.s.**

Les petits débrouillards ont donc mis en œuvre une autre méthodologie que celle développée par la SPL Horizon, afin de **rendre visible concrètement les dépenses énergétiques** de l'impact sur l'environnement de l'agencement du logement (« *si on n'a pas le choix de mettre le frigo ailleurs qu'à côté de la gazinière* »). Les **locataires ont été très intéressés par ces exercices pratiques** qui leur ont permis de **prendre conscience de leurs actions sur les consommations**, du petit geste à la chaîne de production énergétique, même si la visualisation de celle-ci n'a pas été facile à repérer (pour raisons évoquées plus haut).

Toutefois, il est notable que certaines modalités pédagogiques semblent peu adaptées à la diversité des publics (et surtout à l'incertitude touchant le type de personnes qui peut venir à ce type d'ateliers : adultes, adolescents, pré-ado, enfants ne sachant pas lire...).

Certains **moments magistraux et "conceptuels" ont été peut-être trop théoriques parfois** (moments qui demandaient par exemple de se représenter une chaîne de l'énergie du local au global). **Une adaptation plus grande aux motivations des familles recrutées par les associations est ici requise et des contenus modulables, moins conceptuels peuvent être systématisés.**

Là où la technicité des échanges était la règle lors de l'atelier du 01 Octobre, pour cet atelier-ci, c'était **l'adhésion collective à la nécessité de réaliser des économies d'énergie qui dominait.** Le feu des interventions et de l'expression des valeurs écologiques, parfois véhémentes a été parfois difficile à gérer par les intervenants.

Par ailleurs, si le récit a posteriori du déroulement des activités peut faire croire à la fluidité des ateliers et des animations, sur le terrain, nous avons ressenti ces dernières comme dispersées et complexes. Des **animations où l'exposé des notions/concepts et de la théorie précédait des manipulations d'équipements a provoqué une brusque chute de l'attention collective.**

Il est intéressant de considérer le dernier temps (quand le jeu de l'horloge n'aboutit pas sur la démonstration escomptée) comme un signe qui permet de montrer la difficulté de certaines expérimentations des animatrices et de valoriser les pratiques des participant.e.s.

Un plus grand suivi de l'opération, du recrutement des familles participantes est à préconiser, afin d'une part **d'éviter** le recrutement de dernière minute "en pied d'immeuble" ou **l'inadéquation entre les activités programmées et l'âge des participant.e.s.**

La pédagogie de l'association était essentiellement tournée vers la **transmission de connaissances savantes. La manière dont ces connaissances sont transmises influence**

les possibilités d'aboutir à une plus grande symétrie des savoirs détenus par les personnes. A l'issue de cet atelier, nous nous demandons toujours si c'est la nécessité même de la transmission de la théorie qui doit être remise en cause dans ces ateliers ou si c'est la modalité de la transmission qui est seulement à revoir (notamment pour expliquer les baisses d'attention et les départs des participant.e.s).

Bilan comparatif des deux ateliers : une sensibilisation aux écogestes ludique ancrée dans les pratiques de vie des locataires et rendant visibles les gains sur les économies et le confort

Quelles modalités d'animation semblent favoriser l'expression du débat et de l'échange autour des écogestes ?

Le souhait de faire réaliser l'animation par des associations s'est manifesté dès le début de l'enquête sociologique. Nous voulions par là nous assurer d'une part de la participation effective des publics invités et d'autre part de la facilitation de l'animation avec des acteurs de terrain, légitimes et expérimentés. Par ailleurs, au cours du temps, le programme ECCO DOM n'étant pas encore à ce moment-là dans la capacité de fournir un retour aux locataires sur leur consommation énergétique, il nous est apparu que ces acteurs pouvaient en partie répondre aux demandes exprimées par les locataires lors des entretiens de mieux comprendre leur consommation.

Du reste, un constat domine : la volonté de donner des éléments d'analyse et de plus grande compréhension aux locataires se fait de manière théorique ou didactique (soit par des exposés pour le cas de la SPL, soit à travers les jeux pour les Petits Débrouillards), alors qu'on aurait imaginé que ces associations transmettent un **contenu plus ludique de connaissance fondé sur des expérimentations et actions concrètes plus faciles à mettre en œuvre par les habitants.**

Ces deux ateliers permettent de tirer des **enseignements** sur les **types de sensibilisation aux écogestes les plus adaptés aux profils des locataires.**

Les échanges observés durant ces ateliers montrent que les locataires adultes présents sont ceux qui ont une sensibilité écologique et un certain bagage technique : ils font déjà attention à leurs consommations énergétiques, tentent d'adopter des pratiques économes pour les réduire, s'intéressent au fonctionnement et aux caractéristiques techniques des équipements (réfrigérateur...). Ils sont donc assez réceptifs aux contenus divulgués, bien qu'ils **hésitent à prendre la parole, lorsque les supports utilisés sont didactiques** (power point diffusé par vidéoprojecteur...) et ne les mettent pas en situation de contribuer à une expérimentation et d'interagir autour d'une expérience collective. Les **enfants**, quant à eux, sont **peu réceptifs**, si la transmission de la connaissance (sur la chaîne de production électrique...) s'opère avec des jeux (de cartes...) qui **utilisent** des « **repères géographiques** » (éolien...) **qu'ils ne connaissent pas**. La sensibilisation des enfants est la plus effective lorsque les animateurs leur montrent à partir de tests

grandeur nature la consommation énergétique supplémentaire générée par l'ouverture d'un réfrigérateur.

Il est donc important que les types de sensibilisation s'opèrent par des expérimentations concrètes qui rendent visibles et palpables les surconsommations dues à des utilisations néfastes des équipements, et présentent les économies réalisées si possible chiffrées par la mise en œuvre des écogestes : exemple de cette femme qui dit avoir économiser 200 euros par an en coupant systématiquement toutes les veilles la nuit.

Le second enseignement réside dans la prise en compte du fait que les **écogestes prennent tout leur sens lorsqu'ils sont resitués dans les pratiques quotidiennes et les habitudes de vie des locataires**. Les conseillers en énergie de SPL-Horizon l'ont bien souligné : « un **écogeste**, c'est personnel, cela **dépend** de chaque famille et de chaque appareil », des pratiques de vie (culinaires...), du choix des **équipements et de leurs modalités d'utilisation** (temps d'utilisation, créneau horaire...). Le témoignage d'une femme qui dit « faire son ménage et le linge, lorsque les enfants sont à l'école », ce qui ne lui permet pas de bénéficier du tarif heure creuse, est éloquent quant à la **difficulté de changer des habitudes de vie qui répondent à d'autres critères que les seules économies d'énergie** (la possibilité d'effectuer certaines tâches de la vie quotidienne à certains moments de la journée et pas à d'autres...). De plus, la **mise en œuvre de l'écogeste paraît dépendre de la composition familiale** (le nombre **d'enfants** apparaissant comme une contrainte), mais aussi des **attentes et valeurs des familles** sur des notions comme le **propre et le sale**. Le débat portant sur la faible propreté du linge des enfants très tâchés, si la machine à laver le linge est utilisée en cycle court à 40 degrés, est révélateur. D'où l'importance pour ces familles d'avoir des « **bons d'achat** » **d'équipements peu énergivores et performants** (réfrigérateur, lave-linge...) et que ces équipements puissent être disponibles dans les magasins conventionnés. En effet, les locataires signalent que ces magasins sont en « rupture de stocks » et réaffirment leur intérêt pour avoir des conseils sur le choix de ces équipements et des facilités de paiement. Ces remarques conduisent à **porter l'attention sur une sensibilisation aux écogestes qui tiennent compte de ces pratiques de vie et des profils de locataires concernés (femmes, enfants...), ainsi que des équipements qu'ils utilisent**. La sensibilisation des enfants doit pouvoir être conçue de manière sensible et simple : elle doit être **fondée sur la perception directe des effets néfastes d'un manque d'observance des écogestes** en n'utilisant pas uniquement les critères **d'économies d'énergie mais en les couplant à d'autres critères, sanitaires et de confort de vie notamment** (perdre de la nourriture, si le frigidaire est trop souvent ouvert...).

La sensibilisation doit pouvoir s'opérer sur des **exemples concrets qui se rapportent aux tâches de la vie quotidienne** (ouvrir le réfrigérateur, laver son linge, utiliser ces équipements...) en **montrant des effets visibles, afin que les locataires visualisent les différences de consommation selon les gestes** pratiqués. Elle doit être **ludique, gestuelle, facile, voire drôle et amusante à regarder ou reproduire**, comme l'ont montré

certaines jeux proposés par « Les Petits Débrouillards ». Cette **sensibilisation doit pouvoir porter en priorité sur des écogestes qui apportent un bénéfice visible pour des pratiques aisées à adopter compte tenu des conditions de vie dans le logement**. Le test de l'introduction d'un verre d'eau bouillante dans le réfrigérateur qui montre l'augmentation de la température, test réalisé par les « Petits Débrouillards », est l'exemple type qui touche les enfants comme les adultes. Par contre, l'explication du fonctionnement du réfrigérateur pour justifier l'espace qui doit être laissé entre celui-ci et le mur, paraît trop conceptuelle pour rencontrer l'attention. La réalisation de cet écogeste se confrontant à la place disponible dans la cuisine ramène le locataire à des contraintes de vie sur lesquelles il peut difficilement intervenir, ce qui explique aussi le relatif désintérêt vis-à-vis de la sensibilisation à cet écogeste. **Il est donc important que la sensibilisation porte sur des gestes sur lesquels l'habitant est en mesure d'agir compte tenu de ces conditions de logement, et sur lesquels ce pouvoir d'agir des habitants puisse donner des résultats en termes de consommations d'énergie**. La dernière animation des « Petits Débrouillards » visant à mesurer les consommations avec ou sans écogestes en demandant aux locataires de décrire les durées d'utilisation de leurs équipements n'a par exemple pas été probante, dans la mesure où les locataires réduisaient déjà au maximum cette utilisation. Il s'agit donc **de repérer les postes les plus consommateurs d'énergie sur lesquels des économies réelles peuvent être obtenues pour démontrer aux locataires l'intérêt d'appliquer les écogestes**.

Enfin, ces ateliers ont montré que les **habitants** présents ont développé une certaine réflexivité sur les défauts et avantages de leur logement, et qu'ils **regrettent de ne pas pouvoir plus dialoguer avec les bailleurs, d'être insuffisamment consultés sur des choix de réhabilitation** qui pourraient prendre en compte davantage leurs contraintes et pratiques de vie. Ces ateliers ont fait apparaître les mêmes sujets de préoccupations des locataires que l'enquête sociologique : l'insuffisant nombre de prises électriques, de performance de leurs équipements, les adaptations insuffisantes des logements à la mise en œuvre des écogestes, les difficultés à l'adoption des écogestes par les enfants et la recherche de critères sanitaires et de confort qui peuvent venir concurrencer des écogestes portant sur les économies d'énergie (l'utilisation du lave-linge à 60 degrés...). De plus, les locataires paraissent sensibiliser aux thématiques du développement durable. **Il serait donc important de voir comment ces thématiques de la durabilité peuvent accompagner la sensibilisation aux écogestes**.

4.4 Synthèse des entretiens bailleurs et acteurs de proximité

Cette partie vise à rendre compte des entretiens menés avec les bailleurs et les acteurs de proximité. Dans le cahier des charges de la tâche 3 de l'enquête sociologique, il était prévu de réaliser des entretiens avec deux à trois bailleurs et deux à trois acteurs de proximité (Ademe, observatoires du logement, acteurs de l'énergie, USH).

Prévisionnel	Réalisé
<p>Entretiens avec les bailleurs et les acteurs de proximité : deux à trois bailleurs et deux à trois acteurs de proximité (Ademe, observatoires du logement, acteurs de l'énergie, USH)</p>	<p>11 personnes entretenu.e.s dont</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 agent.e.s de la SIDR dont : <ul style="list-style-type: none"> - 2 chargé.e.s d'opération DD (3 entretiens formels hors rencontres informelles) - 1 chargé d'affaires sociales - 1 chargé.e d'opération - 1 chargé.e. de clientèle - 3 agent.e.s de la SHLMR dont : <ul style="list-style-type: none"> - 1 responsable administratif (3 entretiens formels hors rencontres informelles) - 1 chargé.e de clientèle - 1 concierge - 1 architecte paysager ayant réalisé une mission pour un des bailleurs - 1 chargé.e. de mission EDF - 1 chargé.e de mission ADEME <p>3 visites de sites visant à prendre connaissance des actions de durabilité mises en œuvre par les bailleurs dans leur parc résidentiel</p> <p>Ne sont pas comptabilisés les entretiens informels pour la préparation des ateliers et des visites sur sites qui ont pourtant aidé à prendre connaissance des cultures professionnelles mises en œuvre</p>

Pour des raisons de déontologie et d'éthique, les verbatims ne seront jamais tracés de manière à pouvoir identifier les personnes qui ont tenu les propos.

4.4.1 Les différences/points communs entre les bailleurs ?

Au travers des dires recueillis, on a pu constater une culture différente de la durabilité selon les bailleurs. La lecture des rapports d'activité¹⁸ pour chaque bailleur (de 2018 à 2020) confirme cette différence des "points de vue"

- à la SHLMR, la durabilité se décline à travers des réalisations ponctuelles au sein des services (ex : SHLMR résidence OLEA¹⁹ à Bois d'Olives, où espaces communs, travaillés en groupe avec les locataires)
- à la SIDR, les actions "durables" s'affichent plus clairement comme telles (avec un service dédié par exemple), mais les entretiens semblent expliquer qu'il s'agit plutôt d'une politique dépendante des individus c'est-à-dire que les actions de développement durable dépendent des individus et de leurs intérêts pour la thématique. Ils expliquent ainsi que si ces individus changent de service au sein de l'entreprise, l'action peut être amenée à s'arrêter voire le service disparaître.

De plus, on constate une culture de la durabilité relativement segmentée et cloisonnée. La durabilité se rapporte essentiellement à l'énergie, aux déchets, à l'eau chaude sanitaire solaire.

Par exemple, le service Développement Durable de la SIDR était auparavant rattaché au service Patrimoine et s'appelait le service Energie Renouvelable.

Les dimensions sociales et participatives de la durabilité sont peu évoquées, ce qui influence la manière d'envisager les écogestes qui touchent, en plus des aspects techniques, à plusieurs aspects de la vie : les pratiques de vie quotidienne des habitants, la capacité des bailleurs à dialoguer avec les habitants sur les liens entre leurs dépenses, leurs consommations énergétiques et leurs pratiques de vie. Les bailleurs font ainsi la différence entre les aspects techniques de la durabilité et leurs aspects sociaux qui relèvent des métiers de l'action sociale et des gardiens directement en contact avec les habitants.

Des dialogues engagés avec des familles d'habitants qui avaient une volonté d'améliorer leur logement et étaient sensibilisées au développement durable ont fait apparaître une vision moins cloisonnée : ces familles ont évoqué plusieurs sujets tels que la mobilité douce, la gestion des déchets et de l'énergie, la végétalisation et le confort, et des questions de vie (celles de leurs enfants...).

Les bailleurs interrogés ne font pas systématiquement le lien entre les actions de durabilité qu'ils associent principalement au développement des panneaux et l'eau chaude sanitaire solaire, et les métiers du social, de l'accompagnement et du dialogue avec les habitants. Cela influence leur appréhension des écogestes vus comme une liste

¹⁸ Rapports d'activité : p.19 du rapport SHLMR 2020, comparé aux actions mises en valeur dans le rapport d'activité 2020 de la SIDR.

¹⁹ Voir sur la page Facebook de Reunion1ère, une présentation de cette opération : <https://fr.facebook.com/reunionla1ere/videos/a-saint-pierre-un-projet-participatif-de-logements-sociaux/181229673754551/>

de « comportements adaptés » et de « conseils » qui s'adresse aux habitants dans l'objectif qu'ils maîtrisent mieux leurs dépenses d'énergie et ne mènent pas des actions « contre-productives » sur la performance du bâtiment (boucher les entrées d'air, obstruction des ventilations, cloisonnement du logement pour avoir plus de pièces mais réduisant les possibilités de ventilation naturelle traversante...).

Cette culture segmentée de la durabilité est liée au cloisonnement des cultures professionnelles qui reste prégnant chez les bailleurs. Les dires recueillis sont ceux des métiers techniques et de gestion du patrimoine. D'autres entretiens menés avec les personnels de proximité et de l'action sociale révèlent une compréhension de la durabilité prenant plus en compte ces multiples dimensions : gouvernance, participation, pratiques de vie. L'acculturation entre les métiers et corps professionnels des bailleurs n'est pas effective, ce qui constitue un point commun entre les bailleurs interviewés²⁰.

4.4.2 Un sentiment de non-reconnaissance des actions mises en œuvre par les bailleurs en faveur d'une plus grande durabilité

Les bailleurs rencontrent des difficultés à s'approprier le programme ECCO DOM car ils ont du mal à faire le lien entre ce programme et les actions qu'ils ont déjà entreprises en faveur d'une plus grande durabilité. Ils évoquent les actions déjà menées dans l'ECS solaire, l'isolation... pour justifier leur intérêt ancien porté à la durabilité.

Certains pensent que les écogestes sont à resituer dans ces actions de développement durable, mais aussi celles de réhabilitation de leur patrimoine. Ils souhaitent davantage s'exprimer sur ce qu'ils ont déjà entrepris pour montrer le chemin d'amélioration qu'ils ont déjà parcouru, "*en autonomie*".

Les entretiens apparaissent comme une occasion de rendre compte de ces actions déjà entreprises, afin de rééquilibrer ce sentiment des bailleurs de non-reconnaissance des efforts qu'ils ont déjà fournis. Le sentiment d'injustice exprimé par les bailleurs peut être compris par le fait qu'ils souhaiteraient une plus grande reconnaissance de leurs compétences, du caractère vocationnel de leurs missions, des efforts fournis pour faire accepter des actions et des innovations en faveur d'une plus grande durabilité..., ce malgré la rigidité interne de leur organisation.

Certaines personnes interrogées entrent en bute avec le concept d'écogeste qu'ils et elles ont du mal à s'approprier pour plusieurs raisons. D'une part, la difficulté semble résider dans l'impossibilité à définir et circonscrire la responsabilité du bailleur dans la mise en œuvre de ces pratiques. D'autre part, le concept d'écogeste semble victime de son succès : soit il est considéré comme vain du fait de son caractère mineur ("*un geste ne peut pas sauver la planète*"), soit il est considéré comme irréalisable du fait du nombre

²⁰ Cela nous amène à nous demander dans quelle mesure il pourrait être prévue une formation pour "sensibiliser" les agent.e.s sur le caractère pluridimensionnel de la durabilité, la participation, l'évaluation.

considérable d'actions plurielles qu'il faudrait déployer pour être efficace : *"il faudrait mettre des plaquettes partout dans les foyers, on n'a pas fini..."* et « *il faudrait pouvoir cumuler plusieurs écocgestes pour commencer à voir leur impact sur les économies d'énergie* ».

Les bailleurs se situent aussi dans une position défensive et peuvent hésiter à s'investir pleinement dans le programme ECCO DOM par peur d'être (mé)jugés ou de sentir que les actions qu'ils ont déjà réalisées sont relativement invisibilisées.

"C'est à ces organisations de faire l'inventaire de nos actions, nous, nous rendons nos rapports d'activité..." (bailleur)

Le reproche adressé ici concerne la position de subalternité dans laquelle ils ont l'impression d'être placés au sein du programme comme ECCO DOM, dans la mesure où l'expertise scientifique et technique se situe en surplomb (*"on ne peut qu'obéir au CSTB"*) et en extériorité vis-à-vis des problématiques locales (*"c'est chaque fois pareil avec eux, ils ne connaissent pas le local et il faut tout leur apprendre, c'est épuisant"*).

Toutefois, s'ils expriment le souhait que leurs actions soient mieux reconnues, lorsqu'on les amène à parler des dimensions sociales et participatives de la durabilité en évoquant les instances de participation, les bailleurs ne savent pas toujours quoi répondre. Dans les entretiens réalisés, les bailleurs interviewés rappellent qu'ils ont mené des démarches actives de co-construction avec les locataires mais ne les considèrent pas comme relevant de la durabilité de prime abord.

4.4.3 Un sentiment d'infantilisation ressenti par les bailleurs

Les bailleurs ont l'impression que le cahier des charges du programme ECCO DOM a été conçu en appliquant une méthode générique sans que les situations spécifiques de l'Ile-de-La Réunion n'aient pu être étudiées et prises en compte au moment de sa conception.

Ils ont l'impression que ce qu'ils ont tenté de mettre en place comme actions de développement durable, depuis plusieurs années, comme le développement de l'eau chaude sanitaire solaire (ECS solaire) ou l'amélioration du bâti sur les résidences plus récentes n'est pas considéré dans la démarche générique du programme ECCO DOM.

Cela explique pourquoi certains peuvent ressentir un sentiment de « déconsidération » dû au fait que les améliorations dans lesquelles ils se sont engagés sont peu prises en compte et un sentiment d'infantilisation en ayant l'impression que les actions prévues dans ECCO DOM font abstraction de ce qu'ils ont déjà mis en place, et visent à leur donner des conseils sans toujours se rapporter aux spécificités des territoires et à la grande variété des climats de l'Ile.

Ce sentiment d'infantilisation est d'autant plus difficile à gérer que les individus se définissent comme des *"passionnés de la durabilité"* :

"Pour des passionnés comme nous, c'est difficile d'une part de faire avec l'inertie de l'entreprise mais, nous, ici on est précurseurs dans les innovations, on n'a pas attendu les lois (d'incitation, précision de la sociologue) ou un audit pour faire des choses, pour concrétiser" Bailleur.

4.4.4 Une interrogation sur l'adéquation des profils de locataires aux enjeux de l'expérimentation sur les écogestes

Des premiers échanges ont été cristallisés autour du questionnement sur l'adéquation des profils de locataires précarisés concernés par le programme ECCO DOM visant à expérimenter des écogestes.

Il est mentionné par les bailleurs que les habitants de l'habitat social adoptent déjà des pratiques économes car ils ont peu de revenus et sont dans des situations de précarité. D'où une interrogation sur :

- la pertinence de la cible et des attentes adressées à une population précarisée qui fait déjà beaucoup d'efforts pour limiter ses dépenses,
- le positionnement du CSTB qui a une approche scientifique et technique de l'expérimentation sur le croisement des consommations d'énergie et de la mise en œuvre des écogestes, par l'instrumentation des logements et la production d'une liste d'écogestes : cette analyse scientifique qui aurait été enrichie par une meilleure compréhension des situations territoriales, climatiques et d'habitat de l'Ile, et une meilleure connaissance des profils d'habitants et des activités des bailleurs menées depuis plusieurs années.

Bailleur 1 : *"Ce n'est pas la bonne cible ces gens, ils font déjà tout ce qu'ils peuvent et le CSTB vient leur faire la leçon "* ce bailleur précisera qu'il serait plus pertinent de cibler le public des logements intermédiaires, *"qui ont plus de moyens et consomment plus"*.

Les écogestes sur la climatisation sont régulièrement mentionnés comme un exemple type de ce décalage entre une approche scientifique d'expérimentation et des réalités locales considérées comme insuffisamment étudiées en amont du programme. En effet, dans l'habitat social sur l'Ile de la Réunion, il n'y a pas de climatisation. Ce sont uniquement les populations les plus riches qui peuvent s'équiper. Les quelques climatisations visibles sur les façades ne reflètent pas des pratiques "normales".

Cela dit les bailleurs peuvent trouver un certain intérêt à participer à ECCO DOM. Le fait de pouvoir instrumenter les logements apparaît comme une avancée dont les bailleurs disent qu'ils pourront tirer parti. Toutefois, ils mentionnent que ces mesures peuvent prendre tout leur sens dans les résidences sociales et les climats où ils rencontrent le plus de problèmes comme les Hauts de l'Ile qui se caractérisent par une humidité ambiante. L'humidité crée une réelle difficulté car elle conduit certains habitants à fermer leurs fenêtres pour s'en protéger, alors qu'un environnement humide nécessiterait à davantage aérer et ventiler, afin de se prémunir contre les moisissures.

Les bailleurs signalent qu'ils sont intéressés pour conserver ces instruments de mesure, ce qui est prévu dans les cahiers des charges de ECCO DOM, afin de les utiliser en ciblant les résidences sur lesquelles ils ont le plus besoin d'améliorer le confort de l'habitat et les économies d'énergie. *"Notre intérêt ? récupérer les instruments de mesure et en faire des campagnes de mesures spécifiques sur les vrais enjeux qu'on a identifiés en interne, notamment en direction des logements des hauts de l'île"*.

4.5 2nd atelier de travail croisé avec les acteurs locaux

4.5.1 Contexte et objectif de l'atelier

L'objectif de cet atelier final était de partager les enseignements des différentes étapes de l'analyse sociologique en vue d'étudier ensemble des pistes d'action permettant de sensibiliser les habitants aux économies d'énergie et aux écogestes.

Cet atelier a été organisé en trois parties interactives :

1. Retours sur l'observation de la mise en œuvre des écogestes par 7 familles ;
2. Retours sur les ateliers de sensibilisation aux écogestes réalisés et animés par les deux associations : SPL Horizon et les Petits Débrouillards ;
3. Echange collectif autour des pistes d'action à envisager pour sensibiliser les habitants aux écogestes en faveur de la réduction de leurs dépenses d'énergie.

Cette synthèse a été placée avant la conclusion dans la mesure où elle met en dialogue avec les acteurs locaux les résultats de l'analyse sociologique y compris dans ses phases finales d'enquête auprès des familles après qu'elles aient appliqué les écogestes.

Les personnes invitées ou informées étaient :

Comité d'organisation de l'atelier croisé de l'étude sociologique :

- CSTB : Lydie Laigle, Rukshala Anton
- Université de La Réunion : Marie Thiann-Bo Morel

Acteurs impliqués dans le programme ECCO DOM :

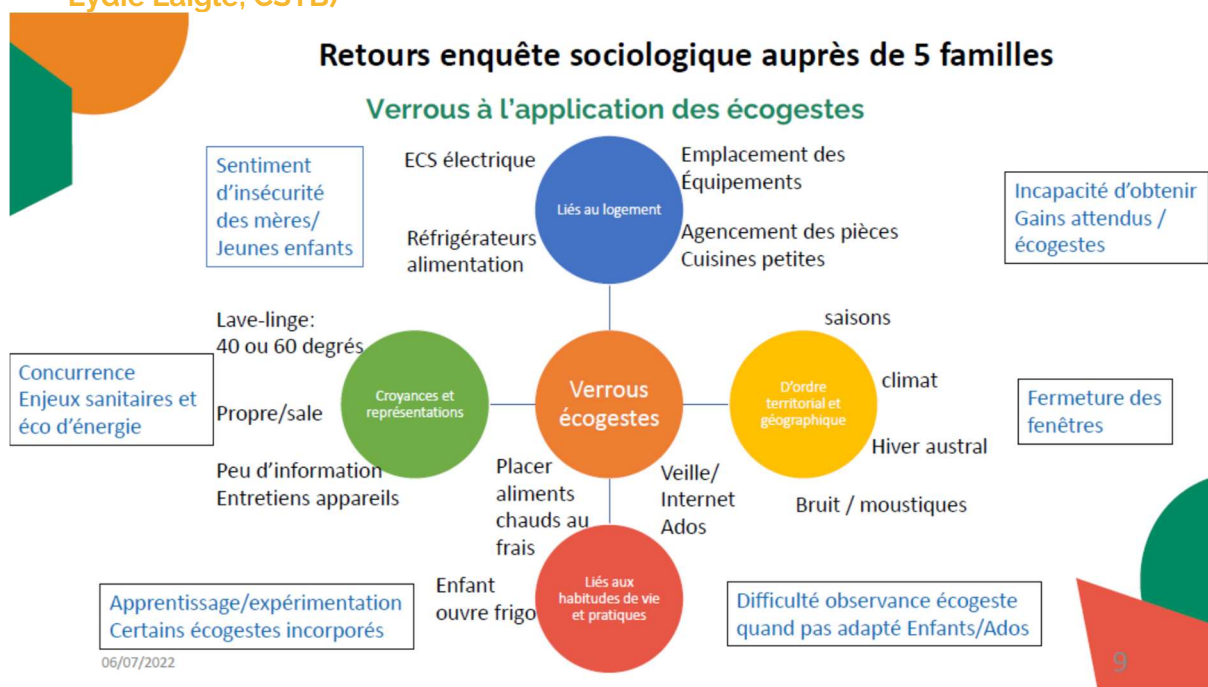
- CSTB : Maxime Raynaud (présent)
- EDEX : Julie Chassagne (présente)
- USHOM : Arthur Parent (excusé), Sabrina Mathiot (informée)
- Bailleurs sociaux : Julien Castelnau (SHLMR-excuse), Serge Valgresy et Romain Zerbib (SIDR-excuses)

Acteur-trice-s institutionnel-le-s :

- Ademe : Vincent Chausserie-Laprée (présent)
- EDF : Isabelle Dupaquier Ah-Thiane (avait prévenu de son indisponibilité)
- DEAL : Janis Glamport (présent) et Aude Payet (informée)
- Région La Réunion : Rémy Durand (excusé)
- Association Les petits Débrouillards (présent) et association SPL-Horizon (excusée)

4.5.2 Retours sur la mise en œuvre des écogestes

4.5.2.1 Les enseignements sur les verrous à la mise en œuvre des écogestes (par Lydie Laigle, CSTB)



Il ressort de l'étude sociologique qu'il y a **4 types de verrous essentiels à l'application des écogestes**.

Le premier type de verrou est lié aux **caractéristiques du logement** : localisation et aménagement des pièces (cuisine trop petite pour mettre le réfrigérateur éloigné du mur et des postes de cuisson par exemple), à la présence dans les logements anciens d'une ECS individuelle électrique, à l'environnement du bâti parfois bruyant (d'où la fermeture des fenêtres la nuit, ...).

Le deuxième verrou est d'ordre territorial, **géographique et climatique**. **Selon les saisons, les familles ne peuvent pas appliquer les écogestes de la même façon**. Il y a donc une question de **saisonnalité des écogestes** selon les périodes cycloniques qui peuvent varier dans le temps²¹. Les personnes peuvent être amenées à fermer les fenêtres la nuit car il y a plus de moustiques, que c'est l'hiver austral avec beaucoup d'humidité (qui « humidifie les couettes »). Ce qui renvoie à une perception du climat et de l'environnement immédiat qui peut aller à l'encontre des écogestes.

Le **troisième verrou est celui des croyances et des représentations**. Pour le **lave-linge**, les questions des femmes portent sur l'intérêt de mettre son lave-linge en cycle court. Ces questionnements renvoient à des **valeurs sur le propre et le sale**. Les femmes ne souhaitent pas que les enfants aillent à l'école avec des vêtements « mal » lavés (tâches

²¹ Ces périodes arrivent plus tôt et sont plus longues et parfois empêchent l'ouverture des fenêtres pour la ventilation naturelle par exemple.

encore apparentes, ...), ce qui participerait à dévaloriser une situation sociale d'un groupe déjà précaire.

Le quatrième verrou est lié à l'évolution des habitudes et pratiques de vie et à la concurrence entre les enjeux sanitaires et les enjeux d'économie d'énergie. Pour éviter des risques sur les enjeux sanitaires, des familles peuvent ne pas appliquer des écogestes sur l'économie d'énergie. Par exemple, *elles ne décongèlent pas suffisamment les congélateurs pour ne pas risquer de perdre des aliments.* Elles ne laissent pas les aliments refroidir avant de les mettre au réfrigérateur par peur que les fortes chaleurs dégradent l'aliment laissé dans la cuisine. Certains locataires préfèrent *mettre les aliments encore tièdes au réfrigérateur* afin d'éviter de perdre ces aliments. D'autres écogestes sont plus faciles à appliquer tel que « enlever les emballages avant d'introduire les aliments dans le réfrigérateur ». De ce fait, la consommation énergétique du réfrigérateur peut être difficile à réduire. Du point de vue **des habitudes de vie des adolescents, c'est la question des veilles liées à internet et aux autres équipements multimédias qui pose problème.** Les familles souhaitent garder **Internet** ouvert la nuit car c'est le **lien social** qui relie les jeunes et les familles entre eux surtout au cours de la période COVID. D'où **une difficulté d'observance des écogestes d'arrêt des appareils multimédias et de la Box Internet la nuit.**

D'où des difficultés d'obtenir les économies d'énergie souhaitées pour ces écogestes.

4.5.2.2 Les enseignements sur les facteurs favorisant l'adoption des écogestes (par Marie Thiann Bo Morel, Université de la Réunion)

Il y a **un processus apprenant** lorsque les conditions sont réunies (emplacement des équipements, ...), et que les **dialogues au sein de la famille peuvent avoir lieu et susciter des expérimentations.** Il faut laisser le temps nécessaire pour que ces écogestes puissent être incorporés aux pratiques de vie.

Le relais local apparaît comme une figure d'autorité autour des écogestes et un médiateur permettant que les écogestes pénètrent dans la sphère domestique. Ce relais est indispensable pour instaurer un dialogue avec les familles autour de la mise en œuvre et du déploiement des écogestes²², et maintenir le suivi.

Tous les écogestes n'obtiennent pas la même adhésion. Il est important qu'il y ait une négociation et discussion par le relais local afin d'éviter que les écogestes aillent à l'encontre des valeurs et des pratiques de la sphère domestique.

Tous les écogestes ne sont pas adoptés de la même manière : certains sont adoptés rapidement, d'autres demandent du temps. La négociation est importante pour que l'écogeste obtienne une adhésion. **Ce n'est pas uniquement une sensibilisation et une pédagogie, mais une négociation et un dialogue avec l'habitant qu'il convient d'instaurer** pour s'assurer que l'écogeste va être incorporer dans les pratiques et appliqué.

²² Il fallait que EDEX puisse convaincre les familles. Ce relai est indispensable

Il y a des écogestes qui s'opposent aux valeurs de vie et d'autres moins : il s'agit d'interpréter la fonction sociale à laquelle renvoie l'écogeste. Par exemple, pour les jeunes se couper du monde la nuit en éteignant les veilles Internet peut être mal vécu notamment en période de pandémie et de confinement. Il s'agit donc d'analyser la fonction sociale de la pratique concernée par l'écogeste.

Il y a ainsi des écogestes qui s'opposent aux habitudes de vie, au lien social recherché, et d'autres moins. Il s'agit **d'analyser ce que signifie ce geste dans les habitudes de vie, afin de prévoir une modulation et une temporalité d'incorporation des écogestes dans les habitudes de vie des habitants.**

4.5.2.3 Restitution des débats entre les participants de l'atelier suite aux présentations des enseignements par les sociologues

Un dialogue autour de l'écogeste : une des conditions de son adoption (l'exemple du lave-linge).

Participants : En ce qui concerne l'écogeste sur le lave-linge, on remarque que malgré la réticence a priori sur les cycles courts, cet écogeste retient l'attention des familles et a finalement été relativement bien accepté. Est-ce que cela veut dire qu'au fil du temps, les familles ont été convaincues par l'application de cet écogeste ?

Sociologues : C'est vraiment la discussion avec le relai local qui a prévalu dans l'acceptation de cet écogeste. Il y a des éléments relatifs à l'expérimentation : la mère regarde si le linge est propre en étant lavé à 40 degrés. Mais la mère adapte aussi ces gestes en fonction des arguments développés par le relai local et de la discussion avec ce relai. C'est la discussion autour de la compréhension mutuelle de l'écogeste qui joue sur son acceptation. Car il y a le relai qui comprend la vision de la famille, ses doutes et questionnements, et qui adapte son argumentation selon ces questionnements. Cette négociation et argumentation joue en faveur de l'adoption de l'écogeste.

Des réticences à arrêter internet la nuit

Participants : Ce sont des points intéressants sur lesquels on n'a pas assez de visibilité. Au sujet des veilles, est-ce qu'il a été proposé d'éteindre l'appareil ou bien d'éteindre la prise multiple, et est-ce que la télévision est facilement débranchable ?

Sociologues : Un des problèmes des logements, c'est un manque de prises. **Les familles peuvent arrêter la veille de la télévision mais arrêter la BOX pose plus de problème.**

Il faut **prendre aussi en compte l'univers symbolique de ces familles.** Si elles souhaitent consulter leurs mails avant de s'endormir, elles ne souhaitent pas débrancher la box surtout si les enfants ont besoin de se connecter la nuit. La **télévision, la radio et Internet** occupent aussi une place importante : **c'est la fenêtre vers l'extérieur et le lien social.**

Les box servent à la télévision et à Internet. **Il y a deux choses qui importent pour les familles : est-ce que la box fonctionne ? et est-ce que le congélateur et réfrigérateur sont bien en état de marche ?**

Associer les enfants et adolescents à l'explication de l'écogeste

Participants : Comment expliquez-vous cette non-observance de l'écogeste concernant les veilles des appareils multimédias et l'arrêt de la box internet ?

Sociologues : On ne peut pas s'attendre à ce que le dernier qui se couche éteigne la box. Car les parents se couchent avant les enfants **et les enfants sont moins convaincus sur**

l'utilité d'éteindre la box. La négociation sur les économies d'énergie n'a pas eu lieu avec les enfants mais les parents, les enfants n'ont pas intégrés les avantages d'éteindre la box. Les gens se connectent dans leur lit après s'être couchés. Il y a aussi des valeurs : les gens ne veulent pas se couper du lien social. Il faut prendre en compte la fonction sociale qu'occupe cette box dans les familles.

Une gradation dans l'adoption de l'écogeste

Participants : Les observations sur la gradation de l'adoption des écogestes ont-elles été complétées par une observation sur les systèmes techniques qui peuvent aider à cette adoption ? Car **une gradation de la mise en pratique des écogestes peut être différente** selon le système mis à disposition de la famille car c'est plus facile de programmer l'arrêt d'une box par exemple entre 1h et 6h du matin, si la famille dispose de ce système.

Sociologues : Cela ne fait pas partie de l'expérimentation de pouvoir poser ce genre de système de programmation. L'expérimentation passe par l'explication de gestes sans ajouts techniques supplémentaires (de programmation, ...) car on ne peut pas se permettre d'installer des dispositifs complexes dont l'appropriation reste incertaine.

C'est **intéressant de voir la gradation des écogestes pour savoir sur quel écogeste insister et comment les faire adopter progressivement.**

4.5.3 Retours sur les ateliers de sensibilisation aux écogestes coanimés par les associations locales

4.5.3.1 Les enseignements tirés de l'étude menée (par Lydie Laigle, CSTB)

Deux types d'ateliers ont été réalisés : l'un avec SPL Horizon Réunion et l'autre avec Les petits Débrouillards (voir le chapitre 4.3 de ce rapport).

SPL horizon réalise des actions d'accompagnement et de sensibilisation des familles en examinant les économies d'énergie possibles à partir d'une analyse des factures énergétiques des familles et des caractéristiques de leur logement. Cet atelier a permis d'observer la démarche d'accompagnement de SPL et quels types de conseils et de dialogue avec les familles peut être rendus sur les manières de mieux maîtriser leur facture et de générer des économies d'énergie.

Les petits Deb' a organisé une sensibilisation par des ateliers d'expérimentations soit à partir de jeux (comment l'énergie est produite et consommée, d'où vient l'énergie, ce que signifie la consommation en fonction de pratiques de vie...), soit à partir de bancs d'essais et d'expériences faits avec les femmes et les enfants. L'une des expérimentations qui a fait sens a été celle de mettre un verre d'eau bouillante au réfrigérateur et d'analyser l'impact sur la consommation d'énergie et le fonctionnement du frigo. Une telle expérimentation **rend palpable et visible l'impact des pratiques sur le fonctionnement des appareils et leur niveau de consommation. Elle est pédagogique et ludique. Les familles voient le résultat de leur action, c'est très important d'engager un dialogue autour de ce résultat. Et c'est dans la pratique et l'observance des effets de l'écogeste qu'il peut y avoir une sensibilisation.** On a pu constater que lorsque des connaissances

sont transmises sur les origines et les filières de l'énergie, les familles sont moins réceptives car elles concrétisent moins facilement les phénomènes en jeu car elles ne connaissent pas la localisation des sites de production de l'énergie malgré les cartes utilisées pour les sensibiliser.

Retours ateliers avec habitants et prestataires associatifs

Les enseignements tirés : à discuter ensemble

- **Dispositifs assez verticaux** et frontaux : importance de la traduction créole (EDEX)
- Réponse à une demande d'information, **montée en capacité** des participant-e-s
- Importance des deux types d'accompagnement:
 - Par **expérimentations concrètes** qui rendent visibles et palpables éco d'énergie (Petits Deb)
 - Par **sensibilisation facture** selon habitudes prises et logement (SPL)
- Rôle du **travail de médiation sociale** dans l'acquisition d'écogestes
- **Sensibilisation** couplant économies **d'énergie** à d'autres critères, **sanitaires** et de confort de vie : donner exemples et conseils précis
- Sensibilisation: **ludique, gestuelle**, facile, voire drôle et amusante à regarder ou reproduire (donner astuces et pistes d'actions)
- **Mobiliser les acteurs associatifs et de proximité** en relais d'accompagnement: relais compétent du point de vue technique et "sociologique"

06/07/2022

Lorsqu'on réalise une sensibilisation par la médiation d'une association locale, le message passe mieux grâce au langage utilisé (créole et français) et aux codes culturels connus (manière de s'exprimer et de communiquer). De plus, on constate que **le fait de mettre les habitants en situation d'expérimentation et de découverte à partir de relations horizontales structurées autour du jeu crée une dynamique collective d'apprentissage** plus difficile à générer en situation de communication verticale de type professoral. Enfin, de la part des habitants, il y a une forte demande d'information.

Les habitants souhaitent monter en capacité mieux connaître le fonctionnement de leurs appareils. Les deux sensibilisations sont complémentaires : un dispositif vertical répond à une demande d'information sur la facture par exemple, tandis qu'un dispositif plus dialogique répond à un besoin d'expérimenter et de comprendre en accédant à ce qui est visible et palpable. Toutefois le **dispositif vertical peut générer un sentiment d'incompétence de la part des habitants** qui peuvent se sentir peu à même de s'engager dans des pratiques qui limitent la facture énergétique : il faut donc faire attention à ce point.

Le travail de médiation sociale dans l'acquisition des écogestes est donc déterminant. Il y a une nécessité de **mobiliser les acteurs de proximité et associatif pour faire entrer ces écogestes dans les pratiques des habitants, de manière à négocier de manière volontaire l'acceptation de ces écogestes.**

4.5.1.2 Restitution des débats entre les participants de l'atelier suite aux présentations des enseignements par les sociologues

Participants : Est-ce que vos résultats signifient que les **flyers et les plaquettes présentant les écogestes sont des formes de sensibilisation inefficaces** ?

Sociologues : Nous confirmons que c'est l'un des résultats de notre analyse sociologique. Quand les mères mettent la plaquette des écogestes sur le réfrigérateur ceux-ci sont rarement mis en œuvre. Car cela implique un **rapport à l'écrit qui ne va pas de soi, s'il n'y a pas d'exposition concrète de la question en jeu et en quoi elle concerne les membres de la famille**. Les plaquettes sont souvent réalisées par des schémas qui ne parlent pas à tout le monde. Les contenus ne sont pas forcément adaptés et le média de l'écrit n'est pas le mieux approprié. Si **on a des supports écrits sur le lave-linge, on se déplace vers l'équipement pour montrer concrètement aux gens ce qu'ils peuvent faire, comment ils peuvent choisir des programmes moins énergivores**. On accompagne l'écrit par des gestes et de la parole, c'est très important, car on est sur des savoirs du quotidien, des manières de faire et d'organiser ses pratiques quotidiennes. Dans ce cas, l'écrit n'est pas le média le plus efficace ».

On constate aussi que **l'expérience crée l'acceptation surtout auprès de ces publics d'habitants²³**.

Participant associatif. Par exemple, « *si on explique pourquoi il faut mettre son frigo à une distance suffisante du mur, les personnes ne vont pas adhérer. Alors que si on montre aux habitants que lorsque le frigo est collé au mur, le ventilateur fonctionne mal et le frigo ne fait pas de froid, les habitants comprennent tout de suite* ».

Ce qui fonctionne avec les enfants, ce sont les expérimentations. En revanche avec les parents, c'est plus le jeu de l'horloge dans lequel on essaie de comprendre à plusieurs à quels moments on utilise tel appareil et on dit ce que l'ont fait. On parle de ses valeurs et de ses pratiques car le jeu de l'horloge consiste à préciser quels appareils on utilise au cours de la journée, à quels moments et comment. Le rapport à l'écrit n'est donc pas suffisant. Il faut mettre en lien les écogestes et les consommations d'énergie. Nous, Association Les Petits débrouillards, on a repris le guide ECCO DOM sur les écogestes en le synthétisant et en expliquant la quantité d'énergie qui peut être économisée par les écogestes.

4.5.4 Echange collectif autour des pistes d'action à envisager pour sensibiliser les habitants aux écogestes en faveur de la réduction de leurs dépenses d'énergie

4.5.4.1 Enseignements tirés de l'application des écogestes (Marie Thiann Bo Morel, Université de la Réunion)

²³ A noter que c'est principalement sur l'expérience que vont se baser les villages ECCO DOM que va organiser l'USHOM sur 2023 dans les différents territoires.

Retours habitants après application écogestes

Echange collectif pour envisager des pistes d'actions autour 3 thèmes

1. **Le terme écogeste pose question** : comment désigner une réalité qui fait sens en créole dans la sensibilisation ?
2. **Typologie explicative de l'adoption ou non des écogestes selon profils habitants** : (type de fréquence, conscience, effort, encapacité d'agir dans sphère domestique, légitimation du dire/faire): **quels enseignements sur les pistes d'actions ?**
3. **Qui peut faire interface, soutien et relais de proximité (Edex, gardien...)**: l'exemple de l'ECS (solaire/électrique) pour comprendre comment passer de la conscientisation à la pratique des gestes au quotidien

06/07/2022

13

On en a tiré trois enseignements :

- a) **Le terme écogeste ne fait pas sens pour les habitants.** Les personnes comprennent ce qu'il faut faire comme « éteindre les lumières... », mais le terme écogeste ne fait pas sens notamment dans la langue créole. Lorsqu'on leur demande « comment s'est passé la mise en œuvre des écogestes », ils ne voient pas toujours à quoi on fait référence : il faut prendre des exemples pour qu'ils rattachent ce mot au sens que nous (experts, ...) lui donnons.
- b) **L'adoption des écogestes peut être fonction de la fréquence d'utilisation de l'appareil ou équipement concerné dans la vie quotidienne** : si l'écogeste est pratiqué une fois par semaine (lave-linge) les habitants se concentrent sur cette tâche et les conseils délivrés ; **si l'écogeste concerne une pratique quotidienne faite tous les jours et inscrite depuis longtemps dans les pratiques ou habitudes de vie, paradoxalement cela peut être plus difficile de changer ses pratiques en vue d'adopter l'écogeste. Les écogestes qui demandent à se déshabituer de certaines pratiques réalisées au quotidien** depuis longtemps (manière d'ouvrir la porte du frigo par exemple) sont plus difficiles à réaliser s'ils demandent un changement d'habitudes de vie ancrées dans les pratiques quotidiennes. **Il y a une dimension cognitive de la déconstruction qui est propice au maintien de certaines habitudes de vie. Des écogestes qui sont quotidiens n'impliquent pas le même effort et la même charge mentale que des écogestes hebdomadaires.** Cela dépend du degré de conscientisation par lequel ces écogestes sont intégrés aux pratiques ou habitudes de vie et la manière dont ils ont été négociés et expliqués pour **entrer dans la sphère domestique.**

- c) **La nécessité d'un soutien ou relai de proximité** : Les gens ont besoin de relais pour discuter de l'effort que nécessite l'écogeste. Comment penser une interface utile pour que les gens puissent s'approprier les écogestes ? Par exemple, certains s'approprient des groupes Facebook pour se motiver à faire des actions et adopter des pratiques qui correspondent à leurs valeurs et croyances²⁴. Comment les bailleurs vont pouvoir créer des interfaces et lesquelles pour sensibiliser aux écogestes car le relais Edex n'a pas vocation dans ECCO DOM à aller en-dehors de chez les ménages volontaires, afin de passer de la conscientisation à la pratique des écogestes au quotidien.

4.5.4.2 Débat entre participants et organisateurs autour de ces enseignements

Participant : Au sujet du premier point, est ce que les habitants utilisent des mots particuliers pour désigner ces écogestes ?

Sociologues : Non pas vraiment. Les habitants parlent davantage d'économies sur la facture et aussi d'économies de ressources naturelles. Ils savent ce qu'ils doivent faire mais ils ne donnent pas de noms particuliers à leurs pratiques. Il faudrait réfléchir à trouver un nom qui puisse faire sens en créole. **Les familles ont des valeurs d'écologie mais elles ne se manifestent pas dans le terme d'écogeste.** *Elles disent par exemple qu'elles recyclent les bouteilles en plastique, mais pour elles ce n'est pas un écogeste. Elles disent qu'elles font de l'écologie ou qu'elles sont sensibles à l'écologie et qu'elles se sentent concernées par la lutte contre le changement climatique.* Ce mot est celui par lequel on entre dans la communication envers ces populations. **Le terme écogeste ne fait pas sens pour eux, alors qu'il y a une conscience qu'il ne faut pas dilapider les ressources.** A travers l'écologie c'est la rencontre entre une économie de ressource et une économie pour soi. Les familles adoptent des pratiques économes (éteindre la lumière, récupérer l'eau de pluie, ...) depuis longtemps. Quand on les questionne sur le changement climatique, ils répondent qu'ils sont concernés à 75 %. Il y a une conscience, mais qui ne se traduit pas par l'économie d'énergie car l'énergie est difficile à « palper » et à visibiliser.

Sociologues : Il faudrait penser à valoriser les actions déjà entreprises par les familles car ces personnes sont très économes. On avait pensé à pratiques écoresponsables mais cela participe à les infantiliser ou bien à les responsabiliser alors que ce ne sont pas uniquement eux qui sont responsables du dérèglement climatique.

EDEX : Il y a un travail de long terme entrepris sur le tri des déchets, mais cela n'est pas le cas sur l'économie d'énergie. Ne faudrait-il pas insister sur l'économie d'énergie. La dame qui a économisé de l'énergie par son lave-linge a vu sa facture augmenter du fait de l'augmentation du prix de l'énergie. Les modes en veille consomment beaucoup moins qu'avant mais le nombre d'appareils en veille augmentent. Donc c'est délicat de parler

²⁴ L'USHOM monte dans le cadre d'ECCO DOM des réseaux sociaux ou des concours au niveau d'une partie des résidences.

d'argent. L'objectif est de chiffrer l'économie d'énergie réalisée grâce à l'écogeste. Mais ce n'est pas aussi simple car la plupart des postes d'énergie présentent des niveaux de consommations assez faibles. **Faire des économies pour quelqu'un qui ne consomme pratiquement rien, fait très peu d'économie.** Est-ce qu'il y a besoin de travailler les écogestes sur ces personnes défavorisées ? **Personne ne laisse la lumière allumée. Ils connaissent leur facture en euros.** Ils sont ravis quand on leur montre qu'ils ont fait un effort et qu'il y a un chiffre derrière. **Certaines personnes ont fait attention et ont obtenu des économies d'énergie car ils ont été très attentifs à les obtenir.**

Association Les petits débrouillards : Nous on montre que derrière les économies d'énergie, il y a des émissions de CO₂ en moins, **on joue sur un vocable du changement climatique sur lesquels les citoyens sont plus sensibilisés.**

Sociologue : Au sujet de l'écogeste en tant que pratique, comme ouvrir la porte du réfrigérateur, il faut distinguer ce qui relève du conscientisable et **du réflexe à déconstruire.** Il y a une **charge mentale générée par l'écogeste au quotidien** et c'est cette charge mentale qui représente l'effort. Est-ce que l'écogeste fait sens et renvoie à des anecdotes de vie et à des habitudes qui peuvent évoluer ?

Deal : Je souhaiterais intervenir sur l'importance de toucher les adolescents par les réseaux sociaux. Car les mères peuvent suivre les recommandations de leurs enfants. Des parents agissent car les enfants les poussent à agir. Les enfants peuvent être des relais d'autant que l'éducation à l'environnement est présente dans les écoles. Mais l'énergie n'est pas enseignée dans les écoles.

Association Les petits débrouillards : **Nous, en tant qu'association, on propose des éco-délégués sur l'énergie. On pense mettre en place des livrets d'éco-délégués ou bien des applications web à partir desquelles les collégiens peuvent faire des notifications sur des actions concrètes faites dans les écoles collèges.** Cela peut créer une dynamique de territoire. La DEAL peut nous aider. Mais **comme il n'y a pas de moyens, les enseignants s'essouffent et il faut réfléchir comment financer ces applications qui rendent compte des actions, comment les partager et les discuter. C'est un élément de valorisation et non pas d'infantilisation. On ne peut pas décliner un même support pour tout le monde. Notre meilleur public ce sont les enfants lorsqu'on fait des sensibilisations sur les écogestes. C'est donc très important de cibler ce public²⁵. Même les enfants très petits à partir de 5 ans peuvent être sensibilisés et ils sont très curieux. Mais les économies d'énergie ne leur parlent pas. En revanche l'environnement leur parle** il y a potentiel chez les enfants. Il faut expliciter le lien entre énergie et environnement. Eteindre la lumière c'est pour économiser la facture de l'énergie. Les enfants sont très curieux et disponibles pour appréhender ces questions.

Deal : Pour le relais de proximité, c'est une tâche qui peut être compliquée car on ne peut pas aller dans tous les foyers. **La Deal a un service d'accompagnement à la rénovation**

²⁵ C'est ce que prévoit l'USHOM dans les villages ECCO DOM programmés sur 2023. Ils échangent notamment avec le rectorat et le programme Watty à ce sujet-là.

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

énergétique qui peut aller faire des audits chez les personnes et ce service pourrait constituer un relai sur les économies d'énergie et les écogestes. Ces personnes relais se déplacent à l'intérieur du foyer. Il faut penser quelle est la structure qui va financer et qui va se déplacer dans les foyers pour expliquer les écogestes.

Association Les petits débrouillards : Nous en tant qu'association, on fait de l'animation dans les quartiers. On met des tentes en pied d'immeubles pour sensibiliser à l'énergie. **On peut tester sur le terrain ces actions si vous le souhaitez : on peut faire des stands énergie avec des bancs d'expérimentations qui permettent de palper ce mot et les pratiques en jeu. On a déjà un partenariat entre la Deal et les petits Débrouillards sur résilience au changement climatique : on pourrait l'étendre aux écogestes.**

4.6 Conclusion : synthèse des enseignements sur les types de sensibilisation aux écogestes et d'accompagnement à favoriser

Le premier élément d'analyse qui ressort est que les bailleurs et les acteurs locaux ont une certaine **perception des contraintes qui limitent les possibilités de mise en œuvre par les habitants des écogestes**. Le premier type de contraintes évoquées est l'évolution de l'environnement urbain (plus dense, plus bruyant...) et du climat (plus humide dans les hauts de l'île, plus cyclonique...) qui peut rendre certains écogestes plus difficiles à appliquer pour les habitants (ouverture des fenêtres, ventilation naturelle...).

Toutefois, ces acteurs n'accordent pas la même importance aux autres facteurs qui jouent pourtant sur la possibilité de mise en œuvre des écogestes, à savoir les caractéristiques des logements et la composition des familles.

Il ressort de l'analyse sociologique et des ateliers croisés que **trois facteurs essentiels, à savoir les interactions entre le bâti et son environnement, les caractéristiques des logements ET les pratiques de vie des familles selon leur composition, apparaissent comme déterminants sur la facilité ou la difficulté à mettre en œuvre des écogestes**. Une famille nombreuse avec beaucoup d'enfants, très peu de revenus, un logement ancien et dans un environnement défavorable n'aura pas les mêmes possibilités pour mettre en œuvre des écogestes, compte tenu des contraintes auxquelles elle doit faire face, qu'une famille moins nombreuse vivant dans des environnements plus favorables et des résidences plus récentes. Les **inégalités de situation face aux possibilités d'adoption des écogestes** ne sont donc pas à sous-estimer et devront surement être **prises en compte dans les démarches d'accompagnement aux écogestes** à envisager.

Il existe **quatre verrous et freins à la mise en œuvre des écogestes**. Le premier est lié aux **caractéristiques du logement**, rendant difficile, pour ceux qui ont une cuisine trop petite, de positionner le frigidaire à 10 centimètres du mur par exemple. Le deuxième est lié au **climat et à l'environnement urbain**, rendant l'ouverture des fenêtres pour aération nocturne difficile en cas de période cyclonique, de moustiques et de nuisances sonores nocturne (d'où un recours plus important aux ventilateurs consommateurs d'énergie...). Le troisième est lié aux évolutions des **habitudes de vie** – les familles ne souhaitant pas éteindre la box Internet la nuit, afin de ne pas se couper du lien social qu'il offre – et les enfants multipliant leurs équipements multimédias. Le quatrième étant lié aux **croyances et représentations**, les femmes hésitant à laver leur linge à 40 degrés, afin d'être sûres que le linge soit correctement lavé, par exemple. Ce dernier type de verrou étant celui qui peut évoluer et s'amenuiser, si une expérimentation « pas à pas » s'opère pour vérifier par soi-même des possibilités existantes pour réduire ces consommations énergétiques (réduire ces cycles de lavage grâce à des lessives appropriées, par exemple).

Le deuxième enseignement est que les habitants cherchent à mieux comprendre leur consommation énergétique en la rapportant à leurs pratiques de vie. Les **habitants souhaitent que soient pris en compte toutes les facettes du problème** (leurs équipements ou appareils électroménagers, l'orientation et l'agencement de leur

logement, leurs pratiques) et **demandent finalement un suivi personnalisé et des conseils sur ces multiples facettes**. Les références moyennées ou éléments de correspondance de consommation peuvent aider les habitants à se situer les uns par rapport aux autres, mais pas vraiment à les aider à orienter leurs actions. Or **ce que demandent les habitants, ce sont des éléments tangibles de compréhension et de connaissance dont ils ont besoin pour orienter leurs pratiques**. Les habitants, en effet, arbitrent au quotidien entre leurs dépenses, leur confort dans leur logement et leurs habitudes de vie. Mais ils ne connaissent pas l'impact de ces arbitrages sur leur niveau de consommation. Les **écogestes apparaissent devoir être resitués dans ces arbitrages, ce qui est une condition « d'acceptabilité » de leur mise en œuvre**. Autrement dit, il s'agit de **resituer les économies potentielles procurés par les écogestes dans ces arbitrages entre confort, dépenses et habitude de vie. La sensibilisation aux écogestes devra prendre en compte cette analyse multicritère. Procéder autrement pour sensibiliser les locataires aux écogestes fait courir le risque de les « infantiliser »**. Le choix des écogestes à tester pour analyser leurs impacts sur les économies attendues dans des conditions de confort que les habitants souhaitent voir améliorées devra s'opérer de façon éclairée et pragmatique en tenant compte de ces multiples variables.

Le troisième enseignement est que la mise en œuvre des écogestes s'inscrit dans deux axes prépondérants : d'une part, la **qualité et le confort procurés par le bâtiment et, d'autre part, le confort ou la qualité de vie recherchés par les habitants. Or ces deux axes sont traités par des métiers distincts au sein des bailleurs : les métiers techniques de la construction pour la qualité du bâti, et ceux de l'action sociale pour le suivi des locataires et la prise en compte de leurs ressentis et de leurs pratiques de vie. Afin de prendre en compte ces deux aspects dans la mise en œuvre des écogestes, il convient d'améliorer les synergies entre ces métiers (techniques et du social) et de renforcer les dialogues avec les habitants**. Les bailleurs soulignent qu'ils procèdent à des **réhabilitations** pour améliorer les conditions de vie des locataires, en précisant qu'une partie de ces améliorations du bâti (isolation, casquettes, pare-soleil...) sont rendues possibles par le **cadre territorial de compensation**, très utile pour les aider financièrement à les réaliser. Sans sous-estimer les difficultés et la faible marge de manœuvre des bailleurs pour réaliser des réhabilitations souvent très coûteuses (en termes de temps et d'argent), il convient toutefois de souligner que les **réhabilitations peuvent constituer une opportunité pour favoriser la mise en œuvre des écogestes notamment par un dialogue avec les habitants sur les agencements du logement et les améliorations à apporter pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie**. Les retours sur les écogestes (plan d'expérience) montrent ainsi que la taille des pièces (notamment cuisines jugées trop petites), le manque de protections solaires et de casquettes jouent sur la difficulté de mise en œuvre des écogestes, tandis que le manque de conseils sur le choix du ballon ECS (dans anciennes résidences) et le nombre restreint de prises électriques jouent sur l'importance des consommations d'énergie. Ces résultats témoignent du fait qu'une **sensibilisation** aux écogestes dans le cas de l'habitat social peut difficilement se passer d'un **échange avec les locataires sur les caractéristiques propres de leur logement qui contraignent ou restreignent la mise en œuvre des**

écogestes. Cela conduit à réaliser un **suivi et un dialogue avec les familles** impliquées dans le plan d'expérience des écogestes ; suivi prévu par le programme ECCO DOM qui sera réalisé par un prestataire **qui a justement une double compétence technique et sociale**, comme c'est le cas notamment pour EDEX.

Le quatrième enseignement est que **ce dialogue est d'autant plus important qu'il permet d'inscrire les écogestes dans les pratiques de vie quotidienne à partir d'exemples concrets**. En la matière, les seules listes d'écogestes divulguées auprès des habitants, l'affichage des économies potentielles attendues, sont importantes à considérer, mais ne sont pas suffisantes. L'analyse des **manières dont les écogestes peuvent s'inscrire dans les pratiques de vie des habitants** est un **élément fondamental** à prendre en compte. Cela explique pourquoi **la sensibilisation aux écogestes ne peut se limiter à des « guides assortis de pictogrammes » ou à la communication d'une liste d'écogestes qui seraient communiqués de manière descendante**.

Tous les écogestes ne sont pas adoptés de la même manière : certains sont adoptés rapidement, d'autres demandent du temps. Pour ces derniers, la **négociation avec l'habitant** (l'explicitation des manières dont il peut être appliqué et des avantages que son application procure à partir d'expérimentations concrètes et argumentées) est un **facteur essentiel pour que l'écogeste obtienne une adhésion**. La prise en compte de sa **valeur symbolique et concrète, dans un ensemble de représentations et pratiques de vie**, permet de mieux comprendre pourquoi certains écogestes sont peu appliqués (maintenir le lien social grâce à Internet...) et d'autres plus facilement introduits dans les habitudes de vie (laver son linge à 40 degrés en utilisant une lessive efficace à basse température). Ainsi, la compréhension **de la place et de la signification de l'écogeste dans les pratiques de vie et les relations sociales** est l'un des éléments de dialogue important avec l'habitant, de même que son positionnement dans un ensemble de valeurs et d'actions qui peuvent être rattachées à la préservation des ressources naturelles ou à la lutte contre le changement climatique.

En outre, la sensibilisation aux écogestes doit pouvoir s'accompagner **d'actions de compréhension des consommations énergétiques des locataires, d'actions d'échanges et d'expérimentations menées avec l'aide du tissu associatif auprès de personnes relais (femmes, enfants...)**. Les enfants et les adolescents sont à privilégier comme cibles des actions de sensibilisation par des expérimentations concrètes sous forme de jeux et d'échanges, par les réseaux sociaux, des applications web. Il y a donc un travail à faire en direction des écoles, des collégiens et lycéens (éco-délégués et notifications sur la toile des actions concrètes menées...) en faisant le lien entre l'énergie et l'environnement (ou la protection des ressources naturelles...).

Les **types d'accompagnement aux écogestes impliquent une meilleure synergie entre acteurs (associatifs, EDF, Ademe, Deal, bureau d'études, collectivités...)**. Ce travail en synergie semble souhaité par les bailleurs eux-mêmes, afin de pouvoir **pérenniser des actions de médiation et d'accompagnement auprès de publics diversifiés** (habitat social et intermédiaire).

Le milieu associatif peut être d'un utile recours dans ces actions de sensibilisation et d'accompagnement des habitants comme on l'a vu. **Il ressort des deux ateliers de sensibilisation organisés par les associations avec des locataires les enseignements suivants.**

Les locataires sont assez réceptifs aux contenus divulgués **sauf** lorsque **les supports utilisés sont didactiques** (power point diffusé par vidéoprojecteur...) et ne les mettent pas en situation d'interaction, de contribuer à une expérimentation et d'interagir autour d'une expérience collective. La sensibilisation des enfants est la plus effective lorsque qu'elle a lieu à partir de tests grandeur nature. **Il est donc important que les types de sensibilisation s'opèrent par des expérimentations concrètes qui rendent visibles et palpables les surconsommations dues à des utilisations peu sobres des équipements, et présentent des économies réalisées si possible chiffrées par la mise en œuvre des écogestes tout en annihilant pas les conditions de confort et d'usage recherchées** par les locataires : exemple de cette femme qui dit avoir économiser 200 euros par an en coupant systématiquement toutes les veilles la nuit.

La question du contenu pédagogique et du format interactif à trouver pour une sensibilisation plus didactique qui fait monter en connaissances et en compétences les habitants, sans les démotiver, reste posée. Les deux associations militent en faveur de cette montée en connaissances mais n'ont pas encore trouvé le format idéal d'interaction permettant de faire passer les messages.

Comme les **écogestes prennent tout leur sens lorsqu'ils sont resitués dans les habitudes de vie des locataires**, il est important que la sensibilisation porte sur **l'analyse de la facture énergétique selon les habitudes prises et en explorant avec l'habitant quels sont les postes les plus consommateurs et dans quelle mesure un changement de pratiques ou d'appareil-équipement est possible ou non**. Les conseillers en énergie de SPL-Horizon l'ont bien souligné : « un **écogeste**, c'est personnel, cela **dépend** de chaque famille », des pratiques de vie, des **équipements et de leurs modalités d'utilisation** (temps d'utilisation, créneau horaire...). **Il ne faut pas sous-estimer la difficulté pour certains ménages de changer d'habitudes, celles-ci répondant à d'autres critères que les seules économies d'énergie** : on l'a vu des critères sanitaires et culturels importants à considérer.

Comme la **mise en œuvre de l'écogeste dépend de la composition familiale** (le nombre **d'enfants** apparaissant comme une contrainte), et des **attentes des familles** sur des notions comme le **propre et le sale**, **la sensibilisation doit pouvoir évoquer ces sujets en donnant des exemples et des conseils précis et pas génériques comme on le voit trop souvent dans les listes d'écogestes** : par exemple, les possibilités de regrouper le linge 'peu sale' (pour les machines à 40 degrés) et le 'plus sale' afin de réduire les machines à 60 degrés en cycle long. **Ces sensibilisations doivent pouvoir énoncer plusieurs pistes d'action, astuces et possibilités, afin de ne pas apparaître comme des injonctions qui seraient mal perçues par les habitants car en décalage avec leurs habitudes de vie et les pratiques qu'ils peuvent faire évoluer.**

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

Un autre résultat est que la sensibilisation aux écogestes doit prendre en compte les différents profils d'habitants : femmes, enfants, hommes.... La sensibilisation auprès des enfants doit pouvoir être conçue de manière sensible et simple : elle doit être **fondée sur la perception directe des effets néfastes d'un manque d'observance des écogestes** en n'utilisant pas uniquement les critères **d'économies d'énergie mais en les couplant à d'autres critères, sanitaires et de confort de vie notamment** (perdre de la nourriture, si le frigidaire est trop souvent ouvert...) et **environnementaux (protection du climat et des ressources naturelles)**.

La sensibilisation doit pouvoir s'opérer sur des **exemples concrets qui se rapportent aux tâches de la vie quotidienne** (ouvrir le réfrigérateur, laver son linge, utiliser ces équipements...) en **montrant des effets visibles, afin que les locataires visualisent les différences de consommation selon les gestes** pratiqués. Elle doit être **ludique, gestuelle, facile, voire drôle et amusante à regarder ou reproduire**, comme l'ont montré certains jeux proposés par « Les Petits Débrouillards ». Cette **sensibilisation doit pouvoir porter en priorité sur des écogestes qui apportent un bénéfice visible pour des pratiques aisées à adopter compte tenu des conditions de vie dans le logement**. Il est donc important que la sensibilisation porte sur des gestes sur lesquels l'habitant est en mesure d'agir compte tenu de ces conditions de logement, **et sur lesquels ce pouvoir d'agir des habitants puisse donner des résultats tangibles sur la facture et les dépenses d'énergie**.

4.7 Annexes

L'atelier croisé avec les acteurs institutionnels et locaux

Courriel d'invitation envoyé le 05/10 à l'Atelier croisé avec les acteurs locaux du 27/10/21

Madame, Monsieur,

Nous vous invitons à un atelier d'échanges et de restitution s'inscrivant dans le cadre de l'étude sociologique de la phase I du Programme ECCO DOM : Maîtrise des Charges énergétiques, de la Climatisation et du Confort thermique en Outre-Mer, porté par le CSTB et l'USHOM.

Pour rappel, ECCO DOM est un programme à destination des Départements et Régions d'Outre-mer pour contribuer à la réduction de leurs dépenses énergétiques dans le secteur du logement social. Il s'inscrit dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) pour la période 2020-2022.

Il vise à collecter des données relatives à la consommation énergétique des ménages, pour ensuite, lors d'une deuxième phase sensibiliser et accompagner les ménages à réduire leurs dépenses énergétiques.

Pour se faire, des foyers ont été instrumentés avec divers capteurs par le bureau d'études réunionnais EDEX Ingénierie (relais local du programme dans l'île) depuis le mois de mai 2021, et une étude sociologique a été amorcée.

Cette étude sociologique est dirigée par Lydie LAIGLE, avec le soutien de Marie THIANN-BO MOREL de l'Université de La Réunion, accompagnée par un étudiant-stagiaire de master, Jim SION. L'enquête a pour objectif de mettre en lumière les freins et les leviers permettant l'émergence de pratiques environnementales, dites « écogestes », du point de vue des habitant-e-s des logements sociaux.

Une phase d'interviews auprès d'une vingtaine de foyers a été réalisée en juin-juillet 2021.

Actuellement, une phase d'ateliers-débats de sensibilisation dans deux résidences est programmée.

En tant qu'actrices et acteurs investis sur la question de l'efficacité énergétique et de la maîtrise de la demande en énergie sur le territoire réunionnais, ou encore du logement social, nous vous convions à venir discuter concrètement de la façon avec laquelle vous, et les institutions que vous représentez, peuvent prendre part à la mise en oeuvre d'écogestes dans l'habitat social réunionnais.

Cet atelier aura lieu le 27 octobre 2021 de 15h à 17h (heure de La Réunion) via la plateforme de visioconférence Teams (voir lien ci-dessous).

Les points de discussion proposée à l'ordre de jour sont les suivants :

- Présentation de la synthèse des entretiens menés par l'Université de la Réunion auprès de 21 foyers impliqués dans le programme ECCO DOM : un diagnostic autour de 8 points.
- Échanges sur les réponses à apporter et les actions à mener par les différents acteurs locaux pour réduire les dépenses d'énergie des locataires et diffuser des bonnes pratiques sur le long terme.

Cet atelier a vocation à initier la mise en place d'une démarche collective s'inscrivant dans le long terme afin de parvenir à répondre aux enjeux actuels de la transition écologique et solidaire à La Réunion.

Merci de nous confirmer votre participation.

Bien cordialement,

L'équipe sociologique du programme ECCO DOM à La Réunion

Les ateliers entre les associations et les locataires

Courriel envoyé le 05/10 par l'étudiant-stagiaire au directeur des Petits Débrouillards

Objets : Informations de cadrage atelier 22/10 ECCO DOM

Bonjour Monsieur XXXX,

Globalement l'enquête par entretiens a fait ressortir une volonté de comprendre leurs consommations de la part des locataires, c'est-à-dire la difficulté à se représenter les marges de manœuvre entre pratiques et consommations de kWh. Mais aussi de savoir le pourquoi du comment qui pousse à inciter à certains « écogestes ».

Ainsi l'idéal nous semble qu'il serait de mettre les locataires en situation d'expérimentation, en condition de comprendre et donc d'agir par la suite.

Beaucoup d'autres éléments ressortant de l'enquête par entretien concernaient des choses en rapport avec le bâti, et donc des demandes à l'égard des bailleurs (installation de casquettes pare-soleil, de persiennes, etc.) pour améliorer le confort thermique.

Pour rappel, pour nous, l'objectif est d'observer le déroulement d'un atelier de sensibilisation + de faire émerger une parole sur la mise en place desdits écogestes. Il faudrait donc prévoir un moment « débriefing » à la fin où les locataires participants peuvent s'exprimer sur l'atelier et les sujets abordés.

Il vous est demandé de faire quelque chose de pas trop enfantin (public familial : petits et grands), et il est nécessaire pour les animateurs/trices de pouvoir parler en créole.

Les sujets à aborder sont :

- les économies d'énergie (électricité, eau)
- l'utilisation écoresponsable de l'électroménager
- la gestion du confort thermique dans le logement

Concernant des exemples concrets d'« écogestes » :

Veillez trouver ci-joint les fiches « écogestes » du programme ECCO DOM établies par le CSTB, ainsi qu'un livret avec 99 écogestes issu du programme Watty.

En rapport avec ce que nous avons discuté le 23/09 dans les locaux de l'association, il est à noter que très peu de logements disposent de la climatisation, il vous est donc demandé de ne pas lui accorder trop de place dans votre animation (ce n'est même pas gênant de ne pas se concentrer sur ce sujet), bien que nous vous invitons à parler de l'optimisation de l'utilisation brasseur d'air/ la ventilation, l'optimisation du confort thermique par l'aération.

Ainsi, peut-être pourrait-il être fait des choses en rapport avec :

- la nécessité d'éloigner l'électroménager de réfrigération des sources de chaleurs, murs, et exposition au soleil, et le fait de ne pas y intégrer des plats chauds
- l'évitement de ouvertures intempestives (sensibilisation des enfants)
- l'importance du dégivrage
- l'optimisation de l'eau chaude sanitaire produite avec un ballon électrique
- la température des cycles de lavage des machines

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

- l'optimisation utilisation plaques électriques de cuisson
- la consommation des veilles (télé, box, chargeurs, etc.)
- choix ampoules LEDs
- les nouvelles étiquettes énergies depuis le 01/03/2021 (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/le-1ermars-2021-les-etiquettes-energetiques-changent-pour-plusieurs-equipements>)
- l'importance du débranchement de marmite à riz/cafétière une fois que c'est prêt
- le confort acoustique : réduction des nuisances sonores

En espérant que ces éléments seront vous aiguiller dans la conception de l'animation, je reste à votre disposition pour plus d'informations.

Bien cordialement,

Courriel envoyé le 13/10 par l'étudiant-stagiaire à la directrice de l'ASFD

Objet : Atelier économies énergies 22/10 après-midi

Rebonjour Mme XXXX,

Suite à notre appel téléphonique voilà un résumé du projet :

Dans le cadre d'une étude sociologique au sein d'un programme qui s'appelle ECCO DOM auquel la SHLMR participe et qui a vocation à permettre aux locataires de réduire leurs consommations énergétiques, nous réalisons un atelier sur les "écogestes".

Le chargé de développement local de la SHLMR XXXXXX nous a donné votre contact pour que nous organisons un atelier-débat sur les économies d'énergie dans le local de votre association à la résidence Vincennes.

L'association « les Petits Débrouillards » spécialisée dans l'éducation populaire a été mandatée pour préparer des supports d'animation sur la thématique de l'énergie et interviendra avec 2 animateurs **vendredi 22 octobre entre 14h et 17h.**

L'objectif est de réaliser **un atelier ludique de sensibilisation et de débat au sujet des façons de gérer les consommations électriques dans les logements.**

Ainsi nous recherchons à ce que participe un **public familial avec des adultes (intéressés pour faire des économies de facture EDF) et leurs enfants.**

Ci-joint un modèle de flyer et de lettre d'invitation si vous voulez les diffuser auprès du public.
Dites-moi si tout est ok pour vous ?

Bien cordialement,

Grille d'observation et d'analyse des ateliers entre associations et locataires

Modalités pratiques – contexte général :

Organisation de l'atelier

- description du lieu
- structuration dans l'espace et dans le temps
 - * organisation spatiale (positionnement des différents acteurs dans le lieu)
 - * structure de l'atelier avec repères temporels : étapes de l'événement
 - utilisation de support/matériel didactique/pédagogique
 - sous-ateliers/activités : répartition des participant-es

***Participant-es* Qui ?**

- * Locataires ? Lesquels ? (source recrutement/participation)
- * Membres associatifs ?
- * Animateur/trice/s associatifs ?
- caractéristiques sociales : genre, âge, ethnicité, situation prof, situation familiale, situation résidentielle, situation financière à diversité/homogénéité ?
- registres de langue et éventail linguistique mobilisés

Déroulement :

Interactions lors de l'ateliers

- comment est animé l'atelier par l'association (qui ? de quelle(s) façon(s) ? etc.)
- quelle est la mise en scène ?
- quels sont les rôles des différentes personnes en charge l'animation ?
- y a-t-il une répartition/différenciation selon l'âge (parents/enfants : positionnement)
- quels sont les registres de transmission mobilisés ?
- quels sont les thématiques abordées ? (hiérarchisation sujets)
- quels sont les écogestes évoqués ?
- qu'est-ce qui suscite intérêt ou désintérêt des participant-es ?
 - * Attitudes des participant-es face aux supports des associations (adhésion, incompréhension, critique,... fond/forme)

Relations entre acteurs et ambiance générale

- entre animateur/trices et locataires (selon sous-catégories de participant-es : adultes/enfants)
 - fréquence et nature des échanges : respect ? coopératifs ? conflictuelles ? familiarité ? camaraderie ? autorité ? condescendance ?
 - modalité de communication entre acteurs ?
 - atmosphère : calme, bon enfant, animée, agitée, tendue, ... ?
 - gestion de la parole dans les sous-activités (domination, monopolisation)
 - arguments mobilisés par les animateur/trices, les locataires
 - niveau de technicité des discussions

Questions thématiques :

- rapport à l'énergie (eau, électricité) rapport aux facturations énergétiques et à leur paiement
- rapport au logement (social), parc locatif
- pratiques de bricolages, adaptations adaptatives (au lieu, pour des économies, savoirs du quotidien)
- rapport au confort thermique, à l'écologie, à l'environnement, la nature (dégradation, climat)
- significations/représentations attribuées à l'agir (écogestes), discours les (non-)motivations d'agir
- équilibre appréhension praxis individuelle/montée en généralité (politisation), (conscientisation)

Si moment de débat à la fin : faire un bilan avec ticket/billet de sortie de l'atelier :

- qu'est-ce qui était intéressant ; qu'est-ce qui était difficile/surprenant ; qu'avez-vous appris lors de cet atelier ? qu'allez-vous modifier dans vos pratiques/façons de faire par rapport à ce que vous avez appris ? pouvez-vous me donner 2 écogestes qui vous semblent réalisables et 2 qui ne le sont pas du tout ?

5 Partie 3 – Expérimentation des écogestes et enseignements sur les conditions de sensibilisation et d'accompagnement aux écogestes

5.1 Introduction

Cette troisième partie de livrable rend compte de l'observation du lancement du plan d'expérience de la mise en œuvre des écogestes auprès de cinq familles vivant dans l'habitat social sur l'île de la Réunion et ayant leur logement instrumenté par le programme ECCO DOM.

EDEX, le bureau d'études réunionnais sélectionné pour le programme ECCO DOM (relais local), accompagné des sociologues de l'Université de la Réunion se sont rendus dans les logements de ces cinq familles, afin de leur présenter les écogestes qu'ils leur étaient demandés d'appliquer pendant plusieurs mois.

Dans cette phase de lancement du plan d'expérience, les sociologues se sont mis dans une position d'observation des échanges entre EDEX et les habitants concernés. Ils ont analysé notamment la manière dont le bureau d'études leur présentait les écogestes à réaliser, les remarques et questions formulées par les habitants, leurs ressentis quant au choix et la réalisation de ces écogestes : la pertinence de ce choix, les verrous à leur réalisation, leurs attentes sur l'inscription de ces écogestes dans les pratiques de vie.

L'analyse a permis de dégager certaines pistes d'action sur le potentiel de déploiement des écogestes et les conditions d'accompagnement à envisager pour favoriser ce déploiement.

Cette troisième partie du livrable présente également les retours d'expérience de la mise en œuvre des écogestes par cinq ménages.

Il est apparu intéressant pour la pertinence de l'analyse de croiser ces retours d'expérience avec la collecte et l'analyse des données effectuées au sein d'ECCO DOM sur la consommation énergétique des familles concernées, d'une part avant le lancement du plan d'expérience et, d'autre part, pendant la mise en œuvre des écogestes pour répondre à la demande des habitants de pouvoir accéder à leurs données de consommation. L'intérêt porté à la consommation énergétique est une constante parmi les foyers étudiés : ces derniers ont insisté lors des entretiens pour savoir si la mise en œuvre des écogestes avait une influence sur l'évolution de leur consommation.

Pour la dernière vague d'entretiens réalisés, du fait de contraintes familiales (enfants malades) au moment des enquêtes, certains entretiens ont été réalisés par téléphone pour les familles ne pouvant pas nous recevoir à leur domicile.

5.2 Protocole d'étude sociologique

5.2.1 Récapitulatif du cahier des charges

Prévisionnel	Réalisé
1 ^{ère} visite du logement au début du plan d'expérience et état des lieux sur les écogestes mis en pratique.	Visite de 5 logements de la SHLMR (car peu de familles volontaires à la SIDR) avec EDEX, décision prise d'observer les échanges avec le relais local, échanges plus riches que le seul questionnaire des familles (comment sont négociés les écogestes, quelles sont les questions que les familles posent ?) et surtout prélude à la mise en place des écogestes et des ateliers
2 ^{ème} visite après quelques semaines d'expérience des écogestes si les habitants sont d'accord : comment se passe la mise en pratique des écogestes ?	Au lieu de faire 3 visites, on ne fait que 2 visites par logement (pour 5 logements au total), car protocole trop intrusif pour les familles, décision prise suite aux grosses difficultés de recrutement des familles volontaires, dès mai-juin 2021.
3 ^{ème} visite et entretiens réalisés avec les habitants ayant mis en pratique ces écogestes pendant au moins 2 mois : ce qu'ils en tirent et ce que cela leur a apporté	Contrairement au protocole prévisionnel qui prévoyait la réalisation des entretiens et visites sur un temps de mise en pratique des écogestes de 3 mois, décision de faire des premiers entretiens à partir du 15/09 jusqu'au 30/10 pour permettre au stagiaire de réaliser ces entretiens dans 5 logements. Rappel des familles au bout d'un mois et demi pour un entretien téléphonique car contrainte temporelle (fin de période de stage), et eu égard aux contraintes sanitaires (la mise en place des capteurs a pris plus de temps et a entraîné des retards en cascade - avec nécessité d'interrompre le stage en sociologie pendant le mois d'Août)
Bilan du plan d'expérience prévu (voir Gantt)	Retard de 3 mois dans la livraison du bilan, effet conjoint retard de mise en œuvre des écogestes (situation sanitaire, ...)
Nouveau protocole suite au prolongement de l'étude sociologique :	Seuls 2 ménages ont pu être visités à leur domicile parmi les 5 familles interrogées initialement, la disponibilité des données (sur la consommation), la disponibilité du relais local et celles des familles ont fortement contraint le

Visite de 5 foyers afin de présenter les évolutions des consommations énergétiques depuis l'instrumentation par le relais local, et pour la sociologue de conduire, durant la deuxième partie de la visite, un entretien sur la mise en œuvre des écogestes réalisée sur plusieurs mois.

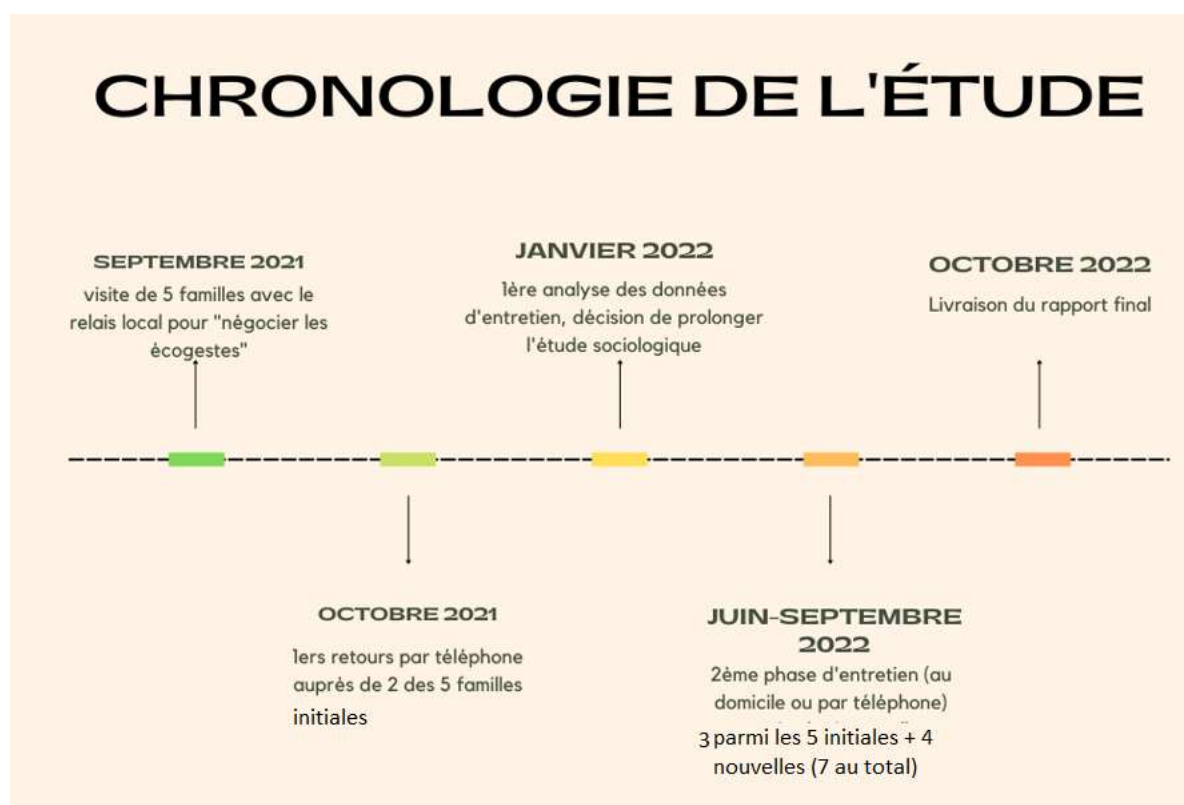
recueil des données. Devant l'échantillon de plus en plus réduit des familles volontaires pour cette deuxième phase, le protocole a changé : 3 familles volontaires parmi les 5 familles initiales ont été interrogées : **2 au domicile** (selon le protocole) **et 1 par téléphone** (sans retour sur leur consommation et sans relais local). Choix de cibler des **foyers supplémentaires** pour des entretiens (au domicile et par téléphone) en l'absence du relais local et de présentation de données d'information sur la consommation énergétique : **4 foyers supplémentaires** ont ainsi été enquêtés en dehors du panel initial de 5 logements (soit **7 familles au total**).

5.2.2 Méthodologie adoptée

Le tout premier protocole d'expérimentation des écogestes prévoyait une visite du sociologue auprès des familles à court, moyen et long terme. Plusieurs modifications ont été apportées à ce plan de départ.

Au lieu de réaliser un entretien semi-directif avec les familles en les questionnant sur la mise en place des écogestes, nous avons opté pour l'observation des échanges entre les familles et le relais local lorsque ce dernier rendait visite aux familles pour le lancement des écogestes. Ainsi, nous pouvions avoir accès aux informations qui guidaient la mise en place des écogestes, observer leur réception in situ, puis recueillir le contenu des échanges entre le relais et les familles ; échanges plus riches qu'un entretien. Ces situations d'observation constituaient aussi une préparation à la réalisation des ateliers (Partie 2 du présent livrable) dans la mesure où les explications données par le relais local mettaient en évidence les potentiels points à étayer durant ces ateliers (par exemple, construire des activités permettant de travailler sur les croyances sur les appareils électriques).

5.2.3 Déroulement du recueil des données sociologiques



Le recrutement des familles interrogées pour la phase d'expérimentation des écogestes a été contraint. Il n'était possible d'attribuer des écogestes qu'aux familles aux logements déjà instrumentés depuis quelques mois. Ainsi, au moment de l'enquête en septembre 2021, nous ne pouvions recruter qu'au plus 10 familles. Compte tenu des contraintes sanitaires et temporelles, le stagiaire a effectué 5 visites et 5 rappels téléphoniques auprès de ces 5 familles (1 rappel par famille). Seules 2 familles ont répondu par téléphone au rappel en Octobre 2021. Sur la dernière phase d'entretiens entre juin et septembre 2022, parmi les 5 familles visitées initialement, 3 ont accepté un nouvel échange et 4 nouvelles familles ont été interrogés, soit 7 au total.

5.2.4 Synthèse des personnes recrutées pour la phase d'expérimentation

9 familles au total ont fait l'objet d'au moins un entretien avec les sociologues en cours de la phase expérimentation d'écogestes, certaines ont été rencontrées plusieurs fois à différents moments de cette expérimentation. Au sein du programme ECCO-DOM, il existe des différences de panel entre les logements (panel de base/panel avancé) qui font que les logements ont un suivi de consommations plus ou moins poussé. Pour cette enquête sociologique, toutes les personnes interrogées résident dans des logements issus du panel de base c'est-à-dire possédant 1 capteur sur leur compteur électrique pour suivre leur consommation globale d'électricité, 4 capteurs de température/humidité (en priorité, pièce climatisée, salon/salle à manger, chambres, cuisine), 4 prises connectées (sur les principaux équipements du logement : en priorité, climatiseur, réfrigérateur/congélateur, lave-linge, ventilateur, etc.). Parfois, au cas par cas, un compteur d'eau sur l'eau chaude a été posé pour suivre leur conso d'eau chaude sanitaire (ou ECS).

Panel	Situation familiale	Tranche d'âge	Situation professionnelle	Localisation	
PANEL INITIAL	Mme EF	Femme vivant seule dans T2-3	65-70 ans	Jeune retraitée de la fonction publique territoriale, sans diplôme	Centre-ville des Bas, Nord-Ouest
	Mme GH	Situation matrimoniale inconnue, 2 enfants en bas âge (enceinte au moment de la 1 ^{ère} visite)	20-25 ans	Non enquêtée lors de la première vague d'entretien, ces informations n'ont pas été recueillies lors de la visite de présentation des écogestes	Centre-ville des Bas, Nord-Ouest
	Mme IJ	Femme vivant seule sans enfant	50-55 ans	Sans emploi	Centre-ville des Bas, Est
	Mme CD	Femme vivant seule avec 2 enfants (dont 1 en bas âge)	30-35 ans	Entrepreneuse restauration rapide	Centre-ville des Bas, Nord-Ouest
	Mme KL	Femme vivant seule avec son enfant (jeune adulte)	45-50 ans	Sans emploi	Centre-ville des Bas, Est
PANEL SUPPLÉMENTAIRE	Mme MN	Femme vivant seule avec 5 enfants	40-45 ans	Mère au foyer	Centre-ville des Bas, Sud-Ouest
	Mme YZ	Femme vivant seule avec 1 enfant en bas âge	25-30 ans	Développeuse informatique en télétravail	Centre-ville des Bas, Nord-Ouest
	Mme UV	Femme vivant seule avec 8 enfants	40-45 ans	Mère au foyer	Centre-ville des Bas, Sud-Ouest
	Mme WX	Femme vivant seule avec 3 enfants	35-40 ans	Sans emploi au moment de l'enquête, sans qualification	Ecarts des hauts, Sud

Toutes les familles interrogées durant la phase d'expérimentation des écogestes ont été interrogées avant le lancement de cette expérimentation. Les 9 familles désignées dans le tableau ci-dessus ont donc toutes été visitées une fois au moins à leur domicile. Seules les conditions du 2^{ème} ou 3^{ème} entretien ont varié : parfois uniquement par téléphone, parfois au téléphone et au domicile.

La durée de l'étude sociologique a été prolongée pour remplir le contrat de recherche initial, à savoir interroger les familles avant la mise en place des écogestes et à différents moments pendant leur expérimentation de ces écogestes (pour identifier les freins et les leviers à leur diffusion).

Toutefois, les multiples aléas liés à cette expérimentation originale ont entraîné un allongement de la durée d'étude. Aux 5 premières familles choisies initialement au moment des entretiens lors des lancements d'expérimentation d'écogestes, nous avons inclus 4 familles supplémentaires lors des entretiens après plusieurs mois d'expérimentation pour **pallier les refus d'entretien ou les désistements de dernière minute**.

Il est intéressant à ce stade de comprendre les refus d'entretien. Notons que les refus d'entretien ou les désistements sont motivés par le fait que l'étude est **ressentie comme intrusive**. Les visites à caractère technique (installation et maintenance des appareillages électriques) puis sociologique se sont succédées et ont entraîné une lassitude chez les familles, surtout quand il se passait trop de temps entre les entretiens. Pour ce type d'enquête, **la réciprocité** (don de temps pour l'entretien par l'enquêté.e contre **don d'informations concrètes** pour un gain en termes d'économie d'énergie) est pointée par les enquêtés par l'enquêteur.rice.

5.2.5 Déroulé méthodologique dans le temps

Nous avons procédé à deux phases d'entretien et d'observation sur cette expérimentation des écogestes.

Une première phase a été réalisée durant les visites de lancement de l'expérimentation des écogestes chez les familles par le relais local pour observer les échanges. Les moments d'échange entre les familles et le relais local (qui pose les instruments de mesure et interroge les familles sur leurs usages précis) sont des moments d'expression privilégiés pour les familles et furent très riches en données. En effet, ils renseignent sur les représentations des équipements et de leurs usages, sur les éléments de connaissance qui manquent et les éventuels problèmes d'acceptation des écogestes. L'idée était d'identifier les échanges sur les écogestes pour rendre compte des ressentis et attendus des habitants. Une forte attente des familles consistait à **avoir des retours sur leurs données de consommation**.

La deuxième phase s'est déroulée sur une période d'un an. Au mois d'Octobre 2021, soit un mois et demi après la première visite, l'étudiant stagiaire a procédé aux appels téléphoniques des familles visitées. Il a cherché à savoir si les habitudes avaient été modifiées et les conseils avaient été suivis ?

Deux familles ont répondu à cet entretien téléphonique lors de la **deuxième phase**. Il restait donc à faire 3 visites d'habitants ayant mis en œuvre les écogestes pendant plusieurs mois. En octobre 2021, l'intérêt sociologique de cette deuxième phase d'entretien était moindre dans la mesure où les familles n'avaient appliqué les écogestes que pendant 6 semaines et que les données sur la consommation des ménages n'étaient pas encore disponibles. Nous ne pouvions répondre aux attentes formulées expressément





par les familles (concernant les retours sur leurs consommations). C'est pourquoi ces familles ont été recontactées pour un 3ème entretien et/ou visite à leur domicile une fois les données de consommation connues et le temps de plusieurs mois de mise en œuvre des écogestes réalisée.

Entre le mois de juin et de septembre 2022, 7 ménages ont été de nouveau interrogés, dont 2 seulement lors d'une visite à domicile. Seules ces 2 familles ont pu bénéficier de retours sur leur consommation énergétique. Les aléas de l'enquête ont contraint à modifier le recueil de données. En effet, soit on ne disposait pas des données de consommation pour les familles volontaires (en raison de données mesurées présentant une trop mauvaise qualité pour être exploitées), soit les familles volontaires n'étaient plus disponibles pour nous rencontrer chez elles. Des rendez-vous téléphoniques leur ont alors été proposés, sans possibilité alors de leur présenter physiquement les bilans de leurs consommations énergétiques. Nous avons alors pris l'option de recontacter 4 autres familles parmi les 21 familles enquêtées avant le lancement de l'expérimentation d'écogestes (cf. Partie 1 de ce rapport).

5.2.6 Les écogestes appliqués

Avant de rendre compte de la synthèse des données recueillies lors des visites, voici un bref **rappel de la liste des écogestes** demandés d'expérimenter aux familles interrogées.

Le programme demandait à chacun des ménages d'expérimenter **au maximum 3** écogestes parmi la liste présentée ci-dessus. Ces écogestes, choisis par l'équipe ECCO-DOM étaient présentés lors d'une visite effectuée par le relai local au domicile des personnes. Le sociologue stagiaire a recueilli les données relatives à ces visites données qui sont synthétisées ci-après.

Famille d'ECOGESTES 3		Poste réfrigérateur/ congélateur	Optimisation de l'utilisation du réfrigérateur/congélateur Ou entretien du réfrigérateur/congélateur
Famille d'ECOGESTES 4		Poste cuisson	Optimisation de l'utilisation des appareils de cuisson
Famille d'ECOGESTES 5		Poste lave-linge	Optimisation de l'utilisation du lave-linge
Famille d'ECOGESTES 7		Poste multimédia	Suppression des veilles

5.2.7 Description synthétique des données recueillies auprès des familles

Les tableaux ci-dessous reprennent de manière synthétique les données d'entretien menés auprès des 9 familles volontaires de cette partie de l'étude : 5 interrogés lors la



visite de lancement de l'expérimentation d'écogestes et 4 interrogés en plus courant septembre 2022.

Pour les visites au domicile des 5 familles au moment du lancement de l'expérimentation d'écogestes, le relais local et le stagiaire arrivent ensemble au logement puis le relais local lit les fiches imprimées décrivant les écogestes « *ce sont des gestes simples de la vie quotidienne, que vous faites déjà sûrement* ». Des exemples sont pris à partir de l'environnement du logement (« *par exemple, il faudrait enlever l'emballage du concombre et le carton des yaourts* ») pour expliciter les écogestes dans le quotidien des familles. Le relais local répondait ensuite aux questions des personnes, il s'ensuivait un échange et très souvent, une visite dans le domicile permettant d'évoquer in situ les écogestes. Le stagiaire-sociologue n'est intervenu qu'une seule fois, la posture d'observation neutre a été privilégiée.

Pour ce qui concerne la deuxième vague d'entretien après plusieurs mois d'expérimentation des écogestes par les familles, une partie des entretiens a eu lieu au domicile du ou de la volontaire avec le relais local qui présente les résultats des premiers résultats de consommation électrique des équipements. S'ensuit un échange avec la sociologue au sujet de l'expérimentation des écogestes. Il s'agit de questionner leur observance, les difficultés et de recueillir les remarques et les commentaires des locataires.




Une autre partie des entretiens a eu lieu par téléphone. Les entretiens ont été alors menés en créole et ont duré entre 5 et 12 minutes.

Mme CD, femme seule, 2 enfants, gérante de restauration

1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien téléphonique après mise en œuvre des écogestes (Octobre 2021)	3ème entretien (Aout 2022)
<p>L'entretien se déroule pendant que la locataire s'occupe de ses enfants. Pendant la visite, la discussion s'engage sur d'autres équipements que ceux qui ont été instrumentés. Le chauffe-eau occupe alors l'essentiel de la conversation. La famille aimerait avoir des informations sur sa consommation d'ECS électrique, qu'elle considère comme le poste le plus énergivore. Pendant la discussion, le relais local fait remarquer que le ballon n'est pas équipé d'un groupe de sécurité. En effet à la place, un seau sert à récupérer les eaux évacuées par le chauffe-eau. La locataire indique le vider régulièrement.</p>	<p>Mme CD a écourté son appel (restreint à 1 minute)</p>	<p>Mme CD a décommandé la visite prévue à son domicile, son dernier enfant étant malade, Mme CD s'excusera à plusieurs reprises de ne pas avoir de temps à nous accorder, prise entre les courses pour son établissement (de restauration) et les enfants. Lors d'un échange de texto, Mme CD indiquera qu'elle a déjà tout dit et qu'elle n'a pas pu appliquer les écogestes, faute de temps et de disponibilité d'esprit (« <i>j'ai pas trop la tête à ça</i> »). Mme CD a expliqué son refus d'entretien lors d'un appel téléphonique : « <i>j'ai déjà tout dit, si je n'ai pas de retour sur ma consommation, ça sert à rien. surtout moi je crois pas dans l'impact sur ma facture, j'ai pas assez d'appareils. Mais si c'est vrai, j'aimerais bien faire tout ça même dans mon travail si vraiment ça marche</i> ». Elle semble plus disposée à adopter les écogestes dans son économie professionnelle que dans son économie domestique, qu'elle</p>
<p> Réfrigérateur et congélateur se situent dans le séjour, y sont affichés les emplois du temps scolaires des enfants, la locataire indique que ce sera aussi lieu d'affichage des consignes ECCO-DOM « <i>pour faire comprendre aux enfants</i> ».</p> <p>Le relai local explique comment optimiser l'utilisation du réfrigérateur par le retrait des emballages, le fait de ne pas y placer des aliments chauds à l'intérieur et d'éviter la surcharge de la porte.</p> <p>La locataire interpelle le relai local au sujet des aliments chauds qui ne doivent pas être mis au frais. La locataire travaille dans la restauration collective et rappelle que ses consignes professionnelles lui interdisent de laisser des aliments à température ambiante après cuisson : il faut surgeler dès la fin de cuisson pour éviter développement de microbes. S'ensuit un échange entre le relai local et la locataire autour du paradoxe entre enjeu économie d'énergie et enjeu sanitaire : lequel préférer ? La locataire indique l'ouverture intempestive de la porte du réfrigérateur par les enfants</p>	<p>L'écogeste retrait des emballages semble bien suivi mais la locataire exprime sa grande difficulté d'observance par les enfants qui n'obéissent pas concernant les ouvertures intempestives de la porte du réfrigérateur</p>	
<p> Au cours de la visite, le relai effectue un changement de position du capteur : l'équipement initial sur lequel le capteur est placé (le four) est cassé, le nouvel équipement instrumenté est désormais la plaque de cuisson électrique. Les écogestes 1 (taille des plaques, couvercles, température des plaques), 2 (dégel des aliments) et 3 (optimisation utilisation du four) sont présentés, mais la locataire indique « ce sont des pratiques de Métropole ça, rien à voir ici »</p> <p>La conversation s'oriente rapidement vers les dysfonctionnements de l'appareillage. Le « four a sauté », la locataire exprime alors le soupçon que le souci sur le four vient du capteur. Cet argument est revenu lors de l'atelier locataire (voir Partie 2 du présent livrable) : les locataires soupçonnent les capteurs d'être à l'origine des dysfonctionnements de leur appareillage, que ces soupçons soient fondés ou non, ils indiquent le niveau d'insécurité dans le maniement des appareils électriques, le moindre élément perturbateur du quotidien est potentiellement incriminable et dédouane son</p>	<p>La locataire indique « n'avoir rien modifié à ses pratiques » sans plus argumenter (expression d'un souhait d'écourter la conversation ?)</p>	



possesseur dans son usage correct. Il devient très difficile d'expliquer les écogestes dans ce genre de situation, parasitée par l'expression des griefs vis-à-vis des équipements électriques.		indique moins bien maîtriser du fait du jeune âge de ses enfants
---	--	--

Mme EF, femme seule, retraitée, sans diplôme

1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien téléphonique (Octobre 2021)	3ème entretien après mise en œuvre des écogestes (Septembre 2022)
<p>Durant la visite, le relais local s'enquiert du fonctionnement des capteurs depuis la visite pour la pose. La locataire informe que le capteur de température et d'humidité est décollé et est tombé du mur. Comme pour Mme CD, le chauffe-eau électrique ne possède pas de groupe de sécurité pour la récupération de l'eau, à la place, la locataire a placé une bouteille en plastique qu'elle vidange régulièrement (« ça ne me gêne pas »). Cette pratique a été observée de nombreuses fois lors des entretiens (Partie 1 du présent livrable). Le relais, qui semble être identifié comme un expert, est sollicité sur d'autres sujets : ECS, brasseurs d'air</p>	<p>Cette locataire, identifiée comme très économe d'un point de vue énergétique (par le relais), n'a pas été rappelée. L'enquêteur n'avait en effet pas de retour sur la consommation de la locataire (il était alors impossible d'en fournir à ce stade du programme) et craignait de ne pouvoir accéder à la demande de la locataire.</p>	<p>Mme EF est revenue d'un séjour de 3 mois en "Métropole cette semaine". Donc "quand je suis partie, j'ai tout éteint, tout débranché j'avais peur de l'orage... j'ai tout débranché sauf internet". Elle avait 3 écogestes à réaliser, dont elle ne se souvient pas spontanément. Je lui en rappelle le contenu. Interrogée au sujet de l'impact du programme ECCODOM sur son quotidien "Non moi ça a rien changé en fait. J'ai toujours fait comme ça, c'est une question d'habitude". Pour elle, les écogestes présentés ont été d'autant plus faciles à mettre en œuvre qu'ils s'inscrivaient déjà dans une pratique économe attentive à optimiser les usages et à entretenir les appareils (notamment en les débranchant après usage). Mme EF rappelle son souhait d'avoir un retour sur sa consommation.</p>
<p> L'écogeste choisi concerne le suremballage des aliments. La locataire exprime son ignorance sur le fait qu'enlever les emballages faisait moins consommer, ce sur quoi le relais insiste « <i>au niveau hygiène, ça évite la condensation sauf pour les brèdes et les salades</i> ». Durant les échanges, le relais est amené à préciser et recontextualiser les écogestes compte tenu des pratiques locales.</p>		<p>La locataire ne se rappelle plus qu'elle devait réaliser cet écogeste</p>
<p> L'écogeste choisi concerne l'optimisation de l'utilisation du lave-linge. La locataire indique qu'elle l'utilise très peu « <i>je vis seule et je salis peu de vêtements, je les nettoie toujours avec des cycles courts</i> »</p>		<p>Mme EF confirme qu'elle utilise très peu son lave-linge "moi je fais pas tourner pour dire que je fais tourner. J'attends que c'est plein, je fais 2 machines grand maximum dans la semaine et tant que c'est pas plein, ça tourne pas. Je mets un programme de 30 min ou 20 min selon, mais tout le temps c'est mon programme court de 30 minutes, sinon je fais pas tourner."</p>
<p> L'écogeste choisi concerne la mise en veille des équipements qui se trouvent au niveau du poste multimédia (télévision, enceinte, box internet et décodeur). Lorsque le relais explique qu'il faut éteindre l'interrupteur de la multiprise, la locataire lui répond « ça va poser problème car mes appareils déconnet ». Une discussion s'ensuit autour des arguments sanitaires ("la peur des</p>		<p>Quand on évoque avec Mme EF l'écogeste, elle répond « <i>J'attends mon edf pour voir si ça baisse, mais je pense que c'est pareil, je suis très économe, la télé c'est pas branché tout le temps, le matin, 11h30 pour regarder les actualités, mais une fois les infos finies, je coupe. Je rallume pas avant 16h30-17 le soir</i> »</p>




ondes" semble un argument plus convaincant pour la locataire que l'économie d'énergie)		
--	--	--

Mme GH, femme vivant seule, 2 enfants de 3 et 1 an, mère au foyer sans diplôme

1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien téléphonique après mise en œuvre des écogestes (Octobre 2021)
<p>Cette locataire n'a pas fait l'objet d'entretiens sociologiques en amont de cette visite, elle était alors malade du COVID. Enceinte au moment de la visite de présentation des écogestes, elle reçoit le relai et le stagiaire enquêteur dans la pièce à vivre, puis les accompagne dans une visite du logement durant laquelle le relai est sollicité pour répondre à des questions sur les différents appareillages (chauffe-eau électrique, brasseur d'air). Le chauffe-eau électrique constitue aussi pour ce ménage un appareil « mystérieux » (la locataire pose beaucoup de questions et sollicite l'avis du relai sur cet équipement). L'échange avec le relai souligne l'apport de connaissances que constitue la visite du relai pour cette locataire (et le dialogue autour des croyances et informations erronées concernant le chauffe-eau).</p> <p> Le premier écogeste choisi est "Optimisation de l'utilisation des appareils électriques de cuisson". Le relai lit la fiche au sujet de l'utilisation du four et des plaques. La locataire ignorait qu'il fallait décongeler au préalable pour économiser de l'énergie, le relai constitue ainsi un apport de connaissances. Pour des raisons de santé (survenus récemment), la locataire n'utilise plus le four et doit suivre un régime à base de cuisson vapeur. Les conseils sont écoutés avec intérêt mais peu de questionnement et d'échanges sur cet écogeste.</p> <p> L'écogeste choisi concerne l'extinction de l'interrupteur des multiprises multimédia. La locataire indique qu'il s'agit justement d'une prise que son enfant (>3ans) débranche souvent (la prise et le capteur ECCO DOM). « Vraiment, je n'ai jamais eu l'habitude de faire ça, depuis 30 ans, même chez mes parents ». La locataire exprime sa surprise à plusieurs reprises. Le relai indique que cet écogeste peut entraîner des économies visibles sur la facture annuelle. La locataire engage la conversation sur l'augmentation de 20€/mois de sa facture d'électricité qu'elle ne comprend pas. Là encore, le relai est sollicité pour son expertise, la visite de présentation des écogestes est l'occasion d'augmenter ses connaissances en matière d'énergie.</p>	<p>Mme GH n'ayant pas été enquêtée sur la vague d'entretiens (voir Partie 1 du présent livrable), le stagiaire-sociologue a choisi de ne pas la rappeler en Octobre 2021. Une visite au logement pour un entretien est préférable pour recueillir des données fiables.</p> <p>Mme GH n'était pas disponible pour un 3ème entretien en 2022</p>




Mme IJ, 54 ans femme vivant seule, sans enfant, sans emploi au moment de l'enquête

1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien téléphonique après mise en œuvre des écogestes
<p>Mme IJ habite en rez-de-chaussée et déplore le manque de luminosité de son logement « <i>je suis obligée d'allumer la lumière tout le temps</i> » en prenant le relai local à témoin. Des brasseurs d'air ont été récemment installés dans cette pièce et semblent être la cause de cette baisse de luminosité lui</p>	<p>Pour des raisons analogues à celles évoquées pour Mme EF, Mme IJ n'a pas</p>

<p>explique le relai local. L'inconfort thermique du logement est un sujet de conversation qui reviendra à un autre moment « <i>j'ai un petit ventilateur que je mets maintenant dans la cuisine, mais j'utilise pas beaucoup et je débranche souvent (l'appareil est d'ailleurs branché sur la prise du lave-linge), je le mets seulement l'été pour aérer la cuisine qui est en plein soleil</i> »</p> <p>Un capteur est posé sur le chauffe-eau électrique mais aucun écogeste n'y est associé. La locataire exprime le souhait d'avoir des retours sur sa consommation (condition pour un 2ème entretien). La contrainte financière dans laquelle la locataire est placée est revenue avec insistance durant l'entretien</p>	<p>été rappelée en Octobre 2021. Mme KL n'était pas disponible pour un nouvel entretien en 2022</p>
 <p>L'écogeste choisi concerne l'optimisation de l'utilisation du réfrigérateur/congélateur. La présentation de l'écogeste commence dans la cuisine où se situe le réfrigérateur combiné (congélateur). La locataire acquiesce lorsque le relai local lui indique qu'il ne faut pas mettre d'aliment chaud au réfrigérateur : « je ne mets pas de nourriture chaude au frais, sinon ça gâte ». S'ensuit un échange relativement long sur les exigences sanitaires et d'économie d'énergie. La locataire dit qu'elle n'ouvre pas fréquemment son frigo car elle est seule, n'a ni enfant ni conjoint, et qu'elle n'a pas pour habitude de boire de l'eau froide.</p> <p>La présentation de l'écogeste se poursuit dans le séjour où se situe le congélateur-coffre qui n'est pas branché et sert de console (elle y stocke aussi des affaires).</p>	
 <p>L'écogeste choisi concerne l'optimisation de l'utilisation du lave-linge, équipement que la locataire ne possède pas. Cet équipement est tombé en panne, ce qui avait déjà été expliqué aux ingénieurs venus instrumenter le logement. La description de l'écogeste crée une situation d'inconfort pour la locataire, d'autant qu'elle exprime le besoin de cet équipement du fait de son activité rémunératrice, elle répétera à plusieurs reprises « <i>si j'ai un peu d'argent, je ferai</i> ».</p>	
 <p>L'écogeste choisi est « suppression des veilles ». Lorsque le relai lui présente les informations, la locataire fait remarquer qu'elle le pratique déjà en désignant la prise débranchée de la télévision « <i>ça j'enlève tous les soirs, j'enlève toutes les prises, je laisse juste un réveil pour avoir l'heure</i> ». Cette information avait été par ailleurs relevée dans les entretiens sociologiques car spontanément exprimée par la locataire comme preuve de son économie.</p>	

Mme KL, 56 ans femme vivant seule avec son enfant adulte (23 ans), sans emploi au moment de l'enquête, CAP

1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien téléphonique après mise en œuvre des écogestes (Octobre 2021)	3ème entretien (Aout 2022)
<p>La visite démarre avec une locataire entourée de jeunes adultes (sa nièce et son fils), au sujet des capteurs « <i>qui ne tiennent pas</i> ». Elle emmène le relai local et le stagiaire-enquêteur directement dans la cuisine pour le constater. La visite se poursuit dans la pièce à vivre</p> <p>La locataire exprime une certaine défiance vis-à-vis du programme ECCO DOM</p>	<p>L'appel a duré 6 minutes.</p> <p>Sur l'ensemble des écogestes, Mme KL indique qu'elle a « <i>un peu essayé mais c'est un problème d'habitude</i> ».</p> <p>Mme KL pense que ses problèmes de facture élevées peuvent être résolus par le passage à l'ECS solaire, qu'elle « a réclamé au bailleur », nous dit-elle. Elle considère ainsi que c'est le</p>	<p>L'entretien se déroule à son domicile. Le relai local indique que sa facture d'électricité a augmenté de 20% (Mme KL en attribue la cause à la guerre en Ukraine, elle se situe dans un contexte international et montre ainsi qu'elle se tient au courant des actualités et informée des liens entre production de l'énergie et sa propre consommation). Mme KL se tient au courant de sa consommation d'énergie et pallie sa</p>

	<p>poste le plus énérgivore. Elle exprime aussi la croyance que les pratiques économes impactent peu la facture et que ce sont « <i>les taxes</i> » qui prédominent, car « <i>je suis (du verbe suivre) bien au niveau des factures</i> ».</p>	<p>méconnaissance numérique en utilisant les compétences de sa fille,</p>
<p> L'écogeste choisi concerne l'optimisation de l'utilisation du réfrigérateur et du congélateur. La locataire reconnaît son « défaut » : « <i>je laisse la porte du frigo ouverte quand je cuisine parfois</i> ». L'utilité de l'écogeste est ainsi reconnue et l'écogeste est identifié comme une pratique qui nécessite un effort « <i>une chose à travailler</i> ». La locataire a changé d'équipement (congélateur) depuis l'entretien sociologique. « <i>ma fille aime les produits cuisinés surgelés, j'avais donc besoin de quelque chose de plus grand</i> »</p>	<p>Elle essaye d'observer plus particulièrement l'écogeste demandant de moins ouvrir la porte du réfrigérateur.</p>	
<p> L'écogeste choisi concerne l'optimisation de l'utilisation du lave-linge. La locataire affiche nettement son désaccord « <i>je suis une fervente utilisatrice des machines à 60 degrés, c'est une pratique très ancrée chez moi</i> ». Elle ne se voit pas y déroger sauf à de rares occasions (comme pour le lavage des tapis de sol ou des « petites choses peu sales »). Le relai local avance des arguments (sa propre pratique de lavage à 40 degrés de vêtements de chantier, l'usure prématurée des vêtements lavés à une eau trop chaude)... mais rien n'y fait, la locataire ne se laisse pas convaincre et oppose systématiquement des arguments contradictoires (lavage à la main des pièces les plus sensibles par exemple pour contrer l'argument de l'usure prématurée). La suite de la présentation des écogestes sur ce poste a lieu devant le lave-linge, où le relai local montre les différentes vitesses d'essorage. La locataire présente un refus affirmé de changer ses pratiques de « soin du linge ».</p>	<p>Mme KL exprime des problèmes d'observance de cet écogeste (« <i>Je tente parfois des lessives à 40°C plutôt qu'à 60°C</i> »), car elle a des difficultés à rompre avec des habitudes sur le linge qui sont bien ancrées et renforcées par les croyances sur le lavage (propre/sale). Ses rares tentatives lui apparaissent sans effet sur la facture « <i>la facture est quand même salée</i> ». Notons ici que le fait de ne pas voir d'effets sur les factures est un frein car démotivant.</p>	<p>Mme KL rappelle qu'elle a toujours été économe en matière d'utilisation du lave-linge : " Pour le linge maintenant, je mets à 40 mais je mets un peu de javel avec, pour le blanc surtout et "mes tapis" Mme KL a troqué son geste « lessive à 60 » contre l'écogeste 40 degrés avec l'usage d'un détergent chimique pour améliorer le soin apporté au linge. L'observance de l'écogeste n'a pas fait taire la valeur accordée à la propreté du linge, un geste palliatif a été trouvé.</p>
<p> L'écogeste choisi concerne la « suppression des veilles ». Les appareils semblent débranchés en dehors de l'usage (exemple du lave-linge). Le relai local s'assure que les autres prises peuvent être débranchées sans grand effort pour les occupants du logement, notamment celles des postes multimédias. Sur ce dernier point, la locataire rétorque qu'il lui semble difficile d'observer cet écogeste compte tenu des</p>	<p>Mme exprime la difficulté observance de sa fille (jeune adulte) qui est l'utilisatrice majoritaire des équipements internet.</p>	<p>Mme KL identifie cet écogeste comme "le plus difficile" qu'elle devait faire et qu'elle a le moins bien observé. Pour Mme KL c'est un effort de débrancher la télévision tous les soirs. Elle indique ne pas avoir débranché la box internet le soir (« trop dur pour elle (sa fille) ») pour ne pas risquer de placer sa fille étudiante en difficulté scolaire ou sociale. Malgré toute sa</p>

<p>usages qu'elle décrit. Par exemple, elle éteint la télévision avec la télécommande par commodité. Si elle pense pouvoir agir sur les gestes qui la concernent elle craint que sa fille n'y déroge : « <i>elle utilise internet pour travailler</i> »</p> <p>Elle exprime ainsi la peur que l'écogeste n'interfère dans les usages quotidiens professionnels. La locataire déclare sensibiliser très souvent sa fille sur l'éteinte/allumage des lampes, cet argument semble être opposé à l'observance de l'écogeste « suppression des veilles », comme « <i>compensation</i> ».</p>		<p>sensibilité quant à l'usage de l'eau et de l'électricité, Mme KL regrette que sa fille n'en soit pas plus consciente. "lé faktir i ariv pa dan leur min, cé kan ou rant dedan ou koné, un zour ou va war²⁶" sa fille master MEEF 2^e année et c'est pire pour "l'internet" : "pour eux c'est brancher, faut pas retirer" (à propos de la mise en veille des appareils). Malgré ces regrets, Mme KL signale que l'intérêt écologique de sa fille est tourné vers d'autres thématiques. La mission écologique que sa fille s'est donnée, c'est le tri. Et elle aussi.</p>
---	--	---

Mme MN, 40 ans, vit avec ses 5 enfants entre 0 et 22 ans, mère au foyer, sans qualification

1^{ère} visite à domicile en phase 1 (a eu lieu en Juillet 2021)

Mme MN a **peu de pratiques développées autour de l'électricité et de l'eau**, ne sait pas comment fonctionne l'ECS qui dysfonctionne dans le logement (relevé par le relais local). S'est longtemps lavé à l'eau chauffée à la marmite.

Est arrivée dans un logement rénové et indique que le confort thermique lui convient. Exprime une satisfaction que les ventilateurs lui font gagner de la place dans le logement qu'elle partage avec ses 5 enfants.

Nous n'avons pas pu observer la négociation des écogestes avec le relais local.

2^{ème} entretien après mise en œuvre des écogestes (Aout 2022)

Mme MN nous accueille dans son logement de Saint Pierre Centre qu'elle partage avec ses 5 enfants (elle dort dans une chambre avec son dernier de 3 mois). Son fils de 9 ans est présent et assiste également à l'entretien. L'entretien avec le relais local semble réaliser une **montée en compétence** amplement exprimée par la locataire pour ce qui concerne la compréhension de sa consommation d'énergie.

Mme MN ne se souvient pas des écogestes qu'elles avaient à expérimenter (ni du côté "expérimentation" dans lequel elle était prise), le terme "ne fait pas tilt". « *en fait ma la pa sanz ryien* ». Elle indique donc ne pas avoir changé ses pratiques,


« c'est difficile à mettre en place? lui demandé-je. non pa vréman, *pa que cé difficile, mais mi oubli, ma la pa l'habitude*" "la veille des appareils lé facile en vré, mi oubli, i fodré débranché, mais mi fé pa".





Optimisation du frigo/congel. Ne sait pas ce que sont les étiquettes énergie sur les équipements

Mme MN n'a pas discuté des écogestes avec ses enfants, qu'elle considère comme pas intéressés, elle a pris tout en charge. Depuis que le dernier né est arrivé "lespri lé okipé", elle rappelle que les enfants ouvrent beaucoup le réfrigérateur, "non, on m'a jamais dit qu'il ne fallait pas ouvrir le frigo trop longtemps" dira le fils (9 ans).


²⁶ « Quand la facture arrive, c'est pas la mienne (mais celle de ma fille), il faudrait mieux la détailler et la comprendre cette facture, un jour on verra ».

 <p>Mme MN exprime lors de l'entretien en phase pré-expérimentation sa totale incompréhension de ce qui fait le prix de l'électricité et des détails de sa consommation.</p> <p>Du fait de la configuration de sa cuisine, Mme MN est obligée de débrancher le micro-onde après chaque utilisation (le fil de la rallonge coupe le passage devant la porte). Cette pratique identifiée par le sociologue comme « économe » (à cause de l'affichage de l'heure sur le micro-onde qui engendre une consommation électrique) n'est pas observée pour le téléviseur qui reste branché tout le temps</p>	<p>"oui, j'ai mais je n'ai pas l'habitude, mi étein direkman la télé ek la télécommande"</p>
--	--

Mme UV, 40-45 ans, 8 enfants de 0 à 20 ans


1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien après mise en œuvre des écogestes (Septembre 2022)
<p>Mme UV ne parle pas très bien français, chaque entretien a été réalisé avec un ou plusieurs enfants.</p> <p>Chez Mme UV le réfrigérateur est placé dans la cuisine, en face de la gazinière. Du coup, les plus jeunes n'ont pas le droit d'y accéder, elle leur interdit l'accès à cette partie de la cuisine. C'est le congélateur qui « <i>pose plus de problème</i> » selon Mme UV : positionné sur la terrasse, les plus grands y ont accès et décongèlent le pain pour le petit déjeuner et le goûter, sans se soucier du temps d'ouverture de la porte du congélateur coffre, sur lequel sont posés des bassines de linge</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;">   </div> <div style="flex: 2;"> <p>Pour Mme UV il était plus facile de gérer cet écogeste car moins d'enfants ont accès aux appareils, qu'elle peut contrôler donc. Mais l'observance des plus grands est impossible selon elle.</p> <p>Pour ce qui concerne le lave-linge Mme UV évoque les heures creuses de son abonnement edf (vérifier si elle ne fait pas d'erreur, elle évoque à plusieurs reprises le "lave linge qui tourne à partir de 20h" pour le début des heures creuses, alors qu'il semble que ce soit à 22h que débutent les dites heures creuses) sans parler de l'écogeste « laver à 40 degrés ». Elle indique ne plus vraiment se souvenir de ce qu'on lui avait dit.</p> <p>« <i>On est trop nombreux, quand la facture arrive, on paye, on fait avec, j'essaye de faire attention à l'électricité et l'eau mais les enfants c'est trop dur</i> »</p> </div> </div>

Mme WX, 35-40 ans, vit seule avec ses 3 enfants entre 0 et 16 ans, sans diplôme, mère au foyer

1ère visite à domicile (Septembre 2021)	2ème entretien après mise en œuvre des écogestes (Septembre 2022)
<p>Mme WX possède beaucoup d'équipements électriques et électroménagers (seul foyer enquêté qui avait un lave-vaisselle), identifie l'ECS électrique comme faisant « exploser sa facture », débranche elle-même l'ECS pour « qu'il ne tourne pas la journée ». A investi dans une prise « maître-esclave » pour ne plus avoir à débrancher individuellement</p>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2;"> <p>un seul écogeste à mettre en œuvre. Mme WX ne se rappelle plus, ni de la visite ni des explications sur les écogestes, n'a pas pu appliquer l'écogeste même quand je lui en rappelle le contenu "<i>madame, écogestes' je sais même kosa i vé dir</i>"</p> </div> </div>

<p>chaque appareil (qui du coup se déréglaient tout le temps) et que tout soit éteint en même temps. Très critique sur l'influence des petits gestes comparé aux choix du bailleur (dénonce le choix de la SHLMR de ne pas généraliser l'ECS Solaire), « y a du soleil, je ne vois pas pourquoi on doit chauffer l'eau avec du courant »</p>	<p>L'entretien tourne essentiellement autour de la charge mentale, les enfants à gérer, le travail domestique qui sont un frein selon Mme WX à l'adoption de « nouvelles habitudes » : « <i>on fait ce qu'on sait faire, parce qu'y a pas le temps</i> »</p>
---	--

Mme YZ, 25-30ans, vivant seule avec un enfant en bas âge

1ère visite à domicile (Juillet 2021)	2 ^{ème} entretien après mise en œuvre des écogestes (Septembre 2022)
<p>Mme YZ montre un faible intérêt pour les économies d'énergie. Avant d'entrer dans son logement, elle vivait à 6 avec ses parents et sa fratrie. Elle est encore tout à son confort intérieur nouvellement acquis. Mme YZ indique "<i>je fais pas d'économie, je consomme la quantité que j'ai besoin</i>" mais sur les conseils de sa mère, fait attention à remplir le ballon d'ECS la nuit. Possède des équipements home cinéma, informatique, ECS électrique, trouve que sa facture est en adéquation avec son équipement (utilise l'application de suivi d'EDF). Ne se pense pas économe au regard de son équipement électrique mais observe des gestes économes « par habitude » et « éducation »</p>	<p> Mme YZ, mère célibataire avec un enfant en bas âge (qui ne participe pas à la réalisation de l'écogeste), avait un seul écogeste (optimisation du réfrigérateur/congélateur) dont elle ne se rappelle plus. Elle dit tout de même avoir observé cet écogeste (enlever les emballages) « <i>Ils m'avaient dit aussi de faire attention à ne pas mettre trop de choses lourdes dans la porte, ça je dis à mes parents (quand elle se rend chez eux) je leur donne des conseils car eux ils font pas mal de courses, deux fois dans la semaine jusqu'à mais ils trouvent ça logique et ils prennent le conseil</i> » Mme YZ participe à la diffusion des écogestes dans sa famille</p>

5.3 Quatre premiers éléments d'analyses : ce qui freine la mise en œuvre des écogestes

Ces premiers éléments nous amènent à considérer 4 points : les facteurs qui freinent la mise en œuvre des écogestes, l'inscription dans les pratiques de ces écogestes, leur potentiel de déploiement et des recommandations sur les conditions d'accompagnement. L'analyse présentée ci-dessous ne s'en tient pas seulement aux seules données recueillies lors de cette phase d'expérimentation des écogestes, nous la complétons avec d'autres données précédemment recueillies lors de la première vague d'entretiens (notamment les entretiens avec les 21 familles avant le lancement des expérimentations d'écogestes, voir Partie 1 du présent livrable). Nous convoquerons également, toujours afin de mieux illustrer ces freins, certains verbatim issus des ateliers croisés avec les habitant.e.s (voir Partie 2 du présent livrable).

Les **facteurs qui freinent** la mise en œuvre des **écogestes** peuvent être « extérieurs » au logement (environnement urbain bruyant, climat...), **liés au logement** (comme nous l'avons vu dans la Partie 1 du présent livrable) et **liés aux pratiques de vie quotidienne des habitants**.

En dehors de ces facteurs, peu de choses freinent la mise en œuvre des écogestes, dans la mesure où les familles enquêtées sont déjà très économes, eu égard aux conséquences de leur consommation d'énergie sur leur pouvoir d'achat, mais aussi très volontaires pour améliorer leurs économies. Leur participation, volontaire, était d'ailleurs motivée par le fait de contribuer à trouver des solutions autant pour une consommation durable ("*une vraie démarche d'aider les autres, la collectivité*"(verbatim)) que pour avoir des retours sur leur propre consommation.

Les familles enquêtées adoptent ainsi des **pratiques volontairement économes** dans tous les domaines de la vie quotidienne. Partant, **ce volontarisme est un facteur favorisant l'accueil de certains écogestes. Lorsque l'écogeste crée une surprise** par un apport de connaissances nouvelles, il obtient un bon accueil et une bonne observance. Ceci est particulièrement valable par exemple pour l'écogeste « retrait des emballages autour des aliments ». Pour l'écogeste « suppression des veilles », si l'observance des enfants ou l'inscription dans la vie quotidienne peut freiner l'observance générale de l'écogeste, ce volontarisme s'exprime souvent avec un « *j'aimerais mieux faire* ».

Toutefois, ces pratiques déjà considérées comme économes **peuvent parfois entrer en contradiction avec les écogestes qui leur sont proposés d'appliquer**.

"*Ouais changer le congélateur, je veux bien, vous me donnez l'argent ? même pour le nettoyer ce n'est pas évident, moi j'achète des caquettes de plusieurs kilos de viande quand il y a des promotions, je les mets où pendant que je nettoie le congélateur ?*" (Participante atelier SPL-Horizon, voir Partie 2 du présent livrable). Ici, la participante au premier atelier croisé fait référence à une pratique de consommation visant à acheter en grande quantité, cette pratique va parfois générer l'impossibilité de dégivrer (écogeste « entretien du congélateur »).

"*On fait très attention, et même si on n'est pas vert dans l'âme, on fait très attention, parce que ça a une sacrée incidence sur notre budget, là on me dit de ne pas laisser les lumières allumées, merci ! (...) on n'utilise que ce dont on a vraiment besoin, on n'a pas le choix*" (participant atelier SPL-Horizon, voir Partie 2 du présent livrable). Ici, même si le participant à cet atelier ne fait pas référence à un écogeste proposé par le programme ECCO DOM, son propos présente un argument repris par de nombreux et nombreuses enquêté.e.s : à

savoir, **la volonté de réaliser des économies dans tous les domaines de la vie quotidienne.**

Ce dernier verbatim est aussi utile pour exprimer ce que globalement nous avons pu recueillir chez les familles : une critique sur le caractère « *impraticable* » de certains écogestes. Dès lors, ils sont considérés comme « *de la rigolade* » (verbatim) car mis en balance avec l'ensemble des pratiques économes déjà entreprises par les familles.

Les verrous aux écogestes sont de plusieurs ordres, **individuels** (ils dépendent des personnes), **structurels** (c'est ainsi souvent le bâti qui est une condition limitante pour l'observance des écogestes - exemple du nombre de prises limitées dans le logement), **territorial** (et plus largement environnemental, le territoire réunionnais comporte plus de 90 microclimats²⁷, la grande variabilité géographique entraîne une grande variabilité climatique) et **fonctionnel** (ici c'est la fonction que remplit l'écogeste - assurer des économies - qui entre en concurrence avec un geste dont la fonction est d'assurer un autre enjeu - la sécurité sanitaire par exemple pour l'écogeste « pas de plats chauds à l'intérieur du réfrigérateur »).

5.3.1 Verrous d'ordre individuel : croyances et représentations

Lorsqu'on leur présente les écogestes à mettre en œuvre, **les familles mettent en avant le souhait de mieux comprendre leur consommation d'électricité, notamment celle liée à la production d'ECS²⁸** (Eau Chaude Sanitaire), qu'elles considèrent comme énergivore et qui **constitue selon elles leur principal poste de dépense**. Ainsi, l'ECS solaire est attendue comme le messie, les locataires ne l'ayant pas déjà, le réclament souvent auprès de leur chargée d'action sociale ou de clientèle. La réputation du solaire en fait un équipement très demandé et attendu comme une @évolution vers plus d'économie d'énergie électrique.

Mieux connaître la consommation est motivé d'une part par **la méconnaissance du fonctionnement des appareils électriques en général**, ce qui entraîne **des difficultés et des fortes disparités dans l'entretien de ces appareils**. D'autre part, ce souhait est une manière de répondre à **l'insécurité générée par des appareils méconnus** sur lesquels des croyances quant à leur dangerosité sont entretenues (on comprend ainsi mieux pourquoi le relai local et son expertise sont très sollicités lors des visites).

Parmi tous les appareils électriques, c'est le chauffe-eau électrique qui cristallise le plus cet enjeu de connaissance. De manière générale, les familles ne savent pas qu'il faut l'entretenir et quand elles savent qu'il faut le faire. Elles repoussent ainsi à plus tard les éventuelles réparations, appeler un réparateur étant considéré comme ayant un impact financier trop important. De ce fait, les problèmes d'ECS sont fréquents chez les familles interrogées (soit dans l'usage, soit dans l'entretien) et les réclamations entendues lors des visites vont dans ce sens.

D'autres **représentations** concernent les **pratiques ménagères** : il a déjà été largement démontré dans la littérature sociologique combien **les représentations du propre et du sale** sont fortement dépendantes des catégories sociales et des sociétés données (Guitard et Milliot, 2015)²⁹. Les pratiques relatives au soin du linge sont ancrées et

²⁷ Certains articles vont jusqu'à dénombrer 200 microclimats

²⁸ Malheureusement, le chauffe-eau électrique n'a pu être souvent instrumenté au moment des visites (suivant la configuration technique d'installation de cet équipement, il n'a pas toujours été possible de placer des capteurs pour le panel de base). Les familles rencontrées n'étaient pas instrumentées sur cet équipement (sauf une seule) lors des entretiens sur les écogestes.

²⁹ <https://www.cairn.info/journal-ethnologie-francaise-2015-3-page-405.htm>

l'expérience personnelle et familiale est opposée comme un **argument d'autorité** face au relai local, rendant impossible une démonstration dans le seul cadre d'une conversation. Cette dimension est à prendre en compte pour les ateliers croisés (dans lesquels les temps de démonstration, ludique ou non, sont à prévoir).

D'autres **représentations** concernent les **factures** et **l'attribution causale des dépenses**. Le fournisseur et ses taxes (ici amalgame fournisseur énergie et Etat) sont identifiés comme les principales causes de l'augmentation des factures ou de leur **impossible maîtrise par l'effort individuel car le prix de l'énergie augmente et les charges fixes sont élevées** (abonnement compteur). Cela renvoie au sentiment que **l'effort est mal réparti** (c'est au consommateur à supporter l'effort plus qu'au fournisseur), ou qu'il y a une **invisibilité de l'effort individuel** car il manque des indicateurs et des éléments de suivi sur les consommations.

5.3.2 Verrous d'ordre structurel

Certaines conditions de vie et **agencements des pièces du logement ne permettent pas toujours la mise en œuvre des écogestes** (voir Partie 1 du présent livrable). Par exemple, lorsqu'il n'y a pas assez de place dans les cuisines pour y loger de manière économe les équipements. Du coup, **certains équipements sont placés dans les lieux inadéquats** (réfrigérateur à côté du four ou congélateur dans le salon par exemple) offrant un accès plus grand aux enfants qui sont peu observants des écogestes de manière générale. Cela **augmente le sentiment d'insécurité des mères dans la gestion de l'hygiène et de sécurité des jeunes enfants** notamment.

Le placement et le nombre de prises électriques restreintes (2 par cuisine) conduit les familles à brancher, l'ECS sur une multiprise avec le lave-linge ou à multiplier les rallonges et multiprises.

Ce **manque de place dans la cuisine pour optimiser la disposition des équipements revient régulièrement dans les échanges**.

Ces multiples facteurs conduisent à un sentiment d'incapacité face à la mise en œuvre d'une partie des écogestes proposés. **Les ménages se sentent dans l'incapacité d'obtenir les gains escomptés par les écogestes ou bien de changer leurs pratiques**. Dans ce cadre, il devient ainsi nécessaire de modérer les sollicitations (du relai ou des sociologues) afin de ne pas générer des situations d'inconfort et de reproduction de ce sentiment d'incapacité (les entretiens et visites peuvent être vécues comme autant de situations de rappel de l'incapacité).

5.3.3 Verrou d'ordre territorial/géographique

D'un territoire à l'autre, les habitant.e.s ne gèrent pas les mêmes problématiques climatiques, de confort et de ressources naturelles. La variabilité géographique de l'île impacte fortement le logement. **Chaque micro-territoire possède son climat** et ses contraintes. De ce fait dans les logements, gérer la chaleur, l'humidité, la luminosité, la ventilation ne s'effectue pas dans les mêmes conditions.

Par ailleurs, **selon les saisons, il peut y avoir une variabilité des écogestes pratiqués, mais aussi une substitution ou concurrence entre écogestes**. Par exemple, les familles ouvrent moins leurs fenêtres pendant la période des alizés et peuvent avoir moins besoin de rafraîchir leur logement. La principale **contrainte climatique durant l'hiver austral** sera donc **de se protéger de l'entrée de la poussière** dans le logement et demandera de

fermer toutes les **ouvertures** (le logement subissant le risque de voir augmenter son taux d'humidité). Le fait d'étendre la période d'observation pourra permettre **d'intégrer cet effet de saisonnalité dans l'analyse des écogestes mis en œuvre** car il y a fort à penser que de nombreux **écogestes subissent également cette variation saisonnière** : entre la saison sèche et la saison des pluies, sans compter les événements climatiques récurrents (orages, fortes pluies et cyclones). Il faudrait prendre en compte cet aspect de la temporalité des écogestes plus ou moins applicables selon les saisons, c'est la raison pour laquelle nous proposons **de prolonger cette phase d'observation de la mise en œuvre des écogestes de 3 à 6 mois, ce qui permettra de mieux intégrer les « effets de saisonnalité »**. Une enquête sur une durée limitée de 6 mois (durée du stagiaire) ne peut pas saisir la variabilité de ces usages.

5.3.4 Verrou d'ordre fonctionnel : la concurrence entre enjeux ?

Lors des entretiens avec les familles, la question sanitaire est souvent revenue. Ainsi, les personnes en charge de la préparation du repas émettent des doutes quant à la bonne conservation des aliments s'ils ne sont pas tout de suite réfrigérés. Une des personnes indiquant travailler dans la restauration collective insistera à plusieurs reprises sur le fait que les exigences sanitaires sont strictes et fondées pour justifier l'impossibilité de pratiquer l'écogeste « ne pas mettre de plats chauds dans le réfrigérateur ».

Cette **concurrence entre des enjeux sanitaires et ceux d'économies d'énergie** a déjà été démontrée dans d'autres travaux (voir travaux de Claeys et Mieulet³⁰ sur la gestion des moustiques en ville).

Il est important aussi de souligner que les **arguments de type sanitaire** reviennent souvent et sont ceux qui dominent. Par exemple, quand on signale la prise en compte des ondes pour mettre les appareils en veille, cela fonctionne mieux : **l'écogeste développe un sens supplémentaire aux yeux des habitants**.

5.4 L'inscription des écogestes dans les pratiques de vie

Lors des échanges avec le relais local, nous avons pu relever les différents arguments développés pour expliquer le potentiel d'observance de l'écogeste. Les deux familles dubitatives lors de la première visite l'étaient encore lors de l'entretien téléphonique un mois et demi après. La nécessité de **convaincre et d'expliquer**, plus que d'informer apparaît ici en creux. Ainsi, seront mis en balance la difficulté d'inscrire ces écogestes dans les pratiques du quotidien et les efforts supplémentaires considérés comme coûteux à réaliser par certains habitants.

Lors de la deuxième phase d'entretien, c'est l'accompagnement des familles et les ressources qu'elles peuvent mobiliser qui semblent primer pour inscrire les écogestes dans les pratiques de vie.

Le facteur "mode de vie" et "nombre de personnes dans le logement" doit être pris en compte pour adapter les écogestes.

³⁰ Mieulet, E., & Claeys, C. (2016). (In) acceptabilités environnementales et/ou sanitaires : dilemmes autour de la démoustication du littoral méditerranéen français. [VertigO] *La revue électronique en sciences de l'environnement*, 16(1).

5.4.1 Des habitudes de vie conduisant à n'appliquer qu'une partie de l'écogeste décrit

« **Placer les aliments chauds au frais** » s'est inscrit durablement dans les pratiques de vie de Mme CD qui travaille dans la restauration collective. Peu convaincue par les arguments du relais local et devant la **force de l'habitude** et de la conviction qu'il s'agit d'une bonne pratique sanitaire, Mme CD est restée sceptique un mois après. Ses **enfants, qui ouvrent de manière intempestive la porte du réfrigérateur, semblent alors un obstacle insurmontable** d'autant plus qu'elle n'est pas elle-même "*ultra-convaincue de l'impact de cet écogeste sur sa facture d'électricité*". Elle **a ainsi baissé son niveau d'exigence de l'écogeste plutôt que d'essayer à tout prix de l'appliquer de manière ambitieuse. Elle n'applique qu'une partie de l'écogeste : "maintenant je fais attention à enlever les emballages"**. Cette modalité d'application s'inscrit mieux dans son mode de gestion autonome de la cuisine.

Mme MN a eu un enfant sur la période d'expérimentation des écogestes. Déjà en charge d'une famille de 4, l'arrivée de ce cinquième enfant l'empêche d'inscrire une charge de plus à sa longue liste de tâches quotidiennes. Elle exprime pourtant sa bonne volonté « **mais j'oublie, il y a trop de choses à faire déjà** ». L'inscription des écogestes se heurte à une **charge mentale** déjà lourde, **voire la redouble**. Cet effet « charge mentale » sur les écogestes est certes accentué par le fait que la population enquêtée pour cette partie de l'étude est exclusivement féminine, les hommes sollicités ont tous déclinés ou n'ont pas répondu aux appels. Toutefois cette population féminine présente l'avantage de révéler des faits qui seraient probablement passés inaperçus si la population d'enquête avait été paritaire. Il est donc important de noter que si la pratique des écogestes n'est pas rendu facile à cause de la charge mentale déjà lourde des femmes, il peut s'opérer une bascule inverse : **refuser les écogestes parce qu'ils augmentent une charge domestique déjà importante**. Les locataires ayant répondu à notre étude sont en majorité des femmes vivant seules avec leur(s) enfant(s), groupe qui représente 60 % des « familles » locataires de logements sociaux à La Réunion (d'après le recensement de 2016). Toutefois, on ne dispose pas de retours sur ce que les hommes pensent et pratiquent des écogestes.

5.4.2 Des écogestes à adapter selon les profils des locataires (enfants, jeunes) composant la famille

La **présence d'enfants dans le foyer limite la capacité d'observance des consignes : il y a donc nécessité d'adapter les écogestes pour un jeune public : enfant et adolescent**. Les trois mères enquêtées lors de la phase d'expérimentation citent souvent l'ouverture intempestive de la porte du réfrigérateur par les jeunes enfants. Pour leurs jeunes enfants (deux familles concernées), cette **ouverture est facilitée selon elles par un accès à cet équipement dans le séjour** et pas dans la cuisine dont l'accès est généralement interdit (cette pratique est également souvent observée dans les ménages enquêtés lors de la première vague d'entretien). Ces mères mettent en œuvre des dispositifs pour pallier (et prévenir) cette inobservance : elles prennent le relais local (ou les sociologues) comme figures d'autorité pour asseoir la légitimité de la pratique (« *tu vois le monsieur/la madame a dit ça !* » - nous avons pu observer les mêmes comportements lors des entretiens des 21 familles du panel), elles collent les affiches ECCO DOM sur l'appareil électrique (très souvent le réfrigérateur) ou le mettent en évidence sur les murs du logement.

Les enfants, même jeunes adultes limitent aussi l'observance des écogestes. Ainsi, avoir des **adolescents hyperconnectés constitue une double limite aux écogestes**, d'une part, dans l'observance des règles parentales et, d'autre part, cela augmente le risque de contrevenir aux économies d'énergie. On constate une espèce de nomophobie qui constitue un **frein notable à la mise en veille des appareils fournisseurs d'accès internet**.

Il y a **aussi une difficulté d'observance des écogestes** lorsqu'ils ne sont pas adaptés aux modes de vie des familles : présence **d'enfants en bas âge** ou fortement demandeurs d'une connexion internet constante.

La présence des adolescents ou de jeunes adultes perturbe autrement l'inscription des écogestes dans la vie quotidienne. Pour la fille de Mme KL, c'est la guerre aux plastiques qu'il faut mener. Elle incite sa mère à collecter les bouteilles d'eau (indispensables compte tenu de la qualité de l'eau sur la commune) et à les ramener au centre commercial qui dispose d'une presse. Elle y voit du même coup un apport substantiel (« à 10 centimes la bouteille, on peut vite arriver à réduire la facture de courses »). Dans le même temps, cette pratique qu'elle considère comme « écologique » remet en cause les autres petits gestes qu'elle qualifie « d'économique ». Les **adolescents et jeunes adultes sont des prescripteurs de consommation** dans les familles (Ezan et Mazarguil, 2014³¹), les écogestes semblent subir la même influence. Chez Mme KL, sa fille de 22 ans participe à l'élaboration d'écogestes différents (le tri des bouteilles plastiques) en fonction des enjeux domestiques. **La prescription d'autres écogestes par les enfants est entrée en conflit avec les écogestes proposés par le programme**, ces derniers étant alors considérés comme moins « intéressants » d'un point de vue pécunier (leur impact se voyait moins sur la facture que ce que rapportent les écogestes antérieurs) et symbolique (le problème du plastique est plus présent sur la scène publique de l'île de La Réunion que celui du problème énergétique en tout cas jusqu'à récemment).

5.4.3 Des enjeux sanitaires qui conditionnent l'observance des écogestes

Nous avons pu constater aussi (sous réserve du nombre de ménages observés) plusieurs types de **contraintes en fonction des modes de vie**.

Pour les **ultra-économés**, de faibles revenus obligent à réduire leur consommation. Dans ce cas, les écogestes ciblés sont largement dépassés par les pratiques où l'usage des appareils est déjà fortement rationalisé voire rationné (*"je vis seule, je fais attention à ne faire qu'une machine (à laver) tous les 10-15 jours et la plupart du temps, je lave à la main, le lave-linge, c'est pour les couvertures (les draps) trop lourds à manipuler dans la baignoire"* Mme EF). Mme EF, depuis le départ de sa fille, n'utilise d'ailleurs plus le lave-linge que comme console, un joli napperon ornant le dessus de l'appareil.

Pour **les modes de vie indifférents aux enjeux d'économie d'énergie : quand l'enjeu sanitaire est présent, il vient concurrencer l'économie d'énergie qui devient alors secondaire**. Par exemple, les habitants mettent les plats chauds au réfrigérateur, s'ils doivent partir de chez eux, afin d'éviter un risque sanitaire en les laissant dans la cuisine

³¹ Ezan, Pascale, et Isabelle Mazarguil. « Chapitre 3. Nouveaux enfants ? », *Maman, Papa... la consommation et moi. Comment les marques créent de nouvelles relations en famille*, sous la direction de Ezan Pascale, Mazarguil Isabelle. EMS Editions, 2014, pp. 71-100.

souvent autour de 30 degrés. Le contexte tropical implique de ne jamais laisser un aliment cuit trop longtemps à la chaleur ambiante.

5.4.4 Les écocestes, un révélateur de ce à quoi on tient

La négociation des écocestes révèle les limites de ce sur quoi on peut « rogner » pour faire des économies et de ce à quoi on tient vraiment. Pour certains foyers, c'est **l'accès à la culture et au divertissement** qui constitue la limite à l'inscription des écocestes dans les habitudes de vie. Le confort n'a pas toujours la dragée haute, c'est surtout **le lien social qui semble une limite à l'investissement dans la pratique des écocestes**. Ainsi, « couper internet » n'est guère envisageable pour Mme KL. Elle considère qu'internet est indispensable à la réussite universitaire de sa fille et elle préfère **déplacer ses efforts** sur d'autres dimensions domestiques.

Ces opérations de **mise en équivalence des écocestes** sont ainsi révélatrices de leur inscription dans le quotidien. Il s'agit ainsi moins de se demander « pourquoi faire un écoceste ou pourquoi celui-là » que « **quel écoceste mettre en œuvre à quel moment** ». Lorsque les enquêtées se posent cette question, on constate une **forme de compensation entre écocestes** « ce n'est pas bien grave si je reste trop longtemps devant le frigo ouvert, j'ai ramené 10 bouteilles d'eau à Carrefour ce matin » (Mme KL). Une remarque de ce type montre cette logique de compensation entre écocestes mais aussi **la réflexivité** des personnes engagées dans le programme.

5.5 Quel potentiel de déploiement des écocestes ?

Ces différents résultats nous conduisent à émettre des pistes d'action pour accroître le potentiel de déploiement des écocestes :

- Aménager le protocole de choix des écocestes car les écocestes non négociés obtiennent peu d'entrain. Il s'agirait de négocier avec les locataires les types d'écocestes qui leur semblent les plus adaptés à leurs logement ou modes de vie. Cette proposition présente toutefois le désavantage d'augmenter les aller-retours entre les locataires, le relai local et le CSTB.
- Le **relai local est une figure d'autorité** reconnue et sollicitée pour son expertise dans les ménages interrogés. Dans les échanges observés, il fait du lien social autour de l'énergie et permet, par l'accompagnement régulier qu'il instaure, d'**inscrire les écocestes dans les pratiques de vie et dans le logement**. Ainsi, pour un déploiement plus large des écocestes (en dehors d'ECCO DOM), il nous apparaît pertinent de s'appuyer sur une figure de ce type qui pourrait garantir la qualité de l'information délivrée, le degré de conviction des ménages et l'observance de l'écoceste.
- Les personnes les moins impliquées dans la mise en œuvre des écocestes ont toutes plébiscité le relais local pour sa capacité à les faire **monter en compétence**. Cette nécessité d'accompagnement revient très régulièrement dans les entretiens non pas sous la forme d'une demande expresse mais par la **satisfaction** exprimée devant une meilleure compréhension de sa consommation énergétique.

- Deux écogestes obtiennent une franche adhésion (suppression des veilles et enlever les emballages) : malgré les freins à leur observance, les personnes semblent vouloir et pouvoir modifier leurs pratiques. Ils apportent une information nouvelle et ne s'opposent pas à des pratiques ancrées dans des valeurs du propre et du sale par exemple. Il serait intéressant de s'appuyer sur les ateliers croisés avec les habitant.e.s pour identifier d'autres écogestes de ce type ou plus globalement pour constituer une grille d'évaluation de l'acceptabilité/observance des écogestes. Toutefois, pour certains foyers (avec enfants notamment), l'écogeste suppression des veilles permet d'identifier « ce à quoi on tient » : le lien social.

5.6 Quelles conditions d'accompagnement et de sensibilisation aux écogestes ?

Ces différents résultats nous conduisent à émettre certaines recommandations pour rendre plus pertinentes les conditions d'accompagnement :

- **Décliner les types d'accompagnement selon plusieurs critères** : en fonction des **profils des publics** (jeunes, moins jeunes), en fonction des **besoins exprimés** par les ménages (centrés sur l'ECS pour les familles enquêtées à La Réunion) et des **équipements à disposition** eux-mêmes fonction des revenus et des caractéristiques du logement (par exemple, résidences anciennes, pas ECS solaire donc habitants doivent choisir leur ballon ECS comme souligné dans l'atelier croisé ; cf. Partie 2 du présent livrable).
- **S'interroger sur la possibilité de personnaliser les écogestes en fonction des équipements, des temporalités familiales et domestiques, et des valeurs** « du propre et du sale ». Ces valeurs sont fortement ancrées et très intimes, ce qui explique les difficultés à lever ce frein par la seule conviction/argumentation (par exemple, pour laver son linge en cycle court à 40 degrés), ce qui renvoie à l'opposition entre les arguments sanitaires et ceux d'économies d'énergie.
- **Répondre à la demande récurrente des familles d'avoir des retours sur leur propre consommation** et sur les informations transmises par les capteurs ; demande de retour individualisé car les locataires ne connaissent pas tous et toutes l'appli EDF E-quilibre.
- **Répondre à la demande récurrente des familles d'augmenter en compétence sur l'usage de leur équipement électrique** (notamment l'ECS et l'entretien des gros appareils ménagers). Les étiquettes énergie ou les documents collés sur les appareils ne suffisent pas (le rapport à l'écrit des publics interrogés ne favorise pas l'intégration des données alors fournies par ce biais). Un accompagnement lors de la prise de possession des lieux ou régulièrement lors de temps spécifique (événementiels autour de l'écologie par exemple) est à préconiser.
- Faire des **propositions d'atelier de type « des petits débrouillards »** (voir atelier avec habitants et associations dans la Partie 2 du présent livrable), ce type

Livrable 3.1 – Rapport étude sociologique

d'accompagnement par l'expérimentation sur banc d'essai étant bien adapté pour lever ce genre de croyance ancrée (lave-linge à faible température inefficace) : **passer par la manipulation, le ludique et l'expérimentation comme éléments essentiels de sensibilisation.**

- **Rendre visible les efforts et les économies d'énergie** : exemple éteindre des lumières bien compris, alors que lavage du linge à 40 degrés au lieu de 60 pas bien compris et entre en concurrence avec des croyances et des pratiques sur l'impact sanitaire. Il est important de **rendre sensible la démarche de prise de conscience.**
- Donner des indicateurs pour améliorer le suivi et la visibilité des efforts effectués : **nécessité de travailler à rendre VISIBLES les économies d'énergie** pas seulement sur la facture (ou bien identifier comme SPL Horizon que c'est à l'échelle de l'année qu'il faut regarder) mais aussi **dans la prise de conscience des impacts de l'effort.**

5.7 Conclusion sur les verrous aux écogestes et les conditions de sensibilisation et d'accompagnement à envisager

De multiples **facteurs influencent** la mise en œuvre des **écogestes**.

Les **lieux de vie** (la saisonnalité, la diversité climatique, ...), les **caractéristiques des logements, la composition socio-familiale et les pratiques de vie quotidienne des habitants sont les quatre facteurs principaux à prendre en compte**.

Les **lieux de vie** sont importants à considérer dans la mesure où l'île de la Réunion est composée de climats très différents et se caractérise par des saisons très spécifiques (les saisons des cyclones, des alizés...). Cela explique pourquoi des écogestes qui pourront être réalisés sous un climat et des saisons tempérées (ouverture des fenêtres...) ne pourront plus être réalisés à d'autres saisons : fenêtres fermées dans les hauts en période cyclonique et d'humidité croissante, et en période d'alizés dans les bas.

L'agencement du logement constitue un verrou structurel puissant car il ne permet pas toujours la mise en œuvre des écogestes, soit parce que la **configuration du logement** rend impossible l'écogeste (cas des logements non traversants pour la ventilation naturelle), soit que ladite configuration contrevienne à des enjeux plus importants comme la sécurité des enfants : une locataire ne souhaite pas changer le réfrigérateur de place dans son logement par peur que son jeune enfant y ait accès. Les **types d'équipements et le nombre ou le placement des prises électriques apparaissent aussi comme des facteurs qui conditionnent la marge d'action du locataire en faveur des écogestes** : quand les équipements électroménagers ne sont pas performants et neufs (réfrigérateurs...), quand le nombre de prises est limité ou que le placement de ces prises ne favorisent pas une suppression facile des veilles (appuyer sur un interrupteur d'une multiprise ou pousser un ou plusieurs meubles pour débrancher une prise ne relève pas du même effort), les familles ont peu de marge d'action pour utiliser ces équipements de façon sobre et mettre certains appareils en veille. Là où un ménage intermédiaire pourrait acquérir une multiprise avec un interrupteur pour réaliser l'écogeste, une famille plus modeste renoncera peut-être à le mettre en œuvre (surtout si la preuve de l'impact sur la facture n'a pas été faite).

La méconnaissance et les croyances entourant les appareils électriques constituent aussi un verrou, que le chauffe-eau électrique illustre bien. Dans les anciennes résidences, le ballon électrique d'eau chaude sanitaire constitue une préoccupation majeure des habitants, du fait qu'il est considéré comme l'un des postes de consommation les plus difficiles à réduire et que les habitants ont des difficultés à obtenir des conseils avisés sur le choix du ballon, sur son installation et sur les bonnes conditions d'usage et d'entretien. Le degré de technicité requis pour réguler ce poste limite leur marge d'action, s'ils ne disposent pas de ces conseils avisés.

La **composition socio-familiale** a une influence dans la mesure où **la présence des enfants en bas âge et d'adolescents** dans le foyer **rend difficile** la mise en œuvre de certains **écogestes** tels que l'utilisation raisonnée de l'ouverture du réfrigérateur, la limitation des usages multimédia et internet, la réduction des machines à laver à plus de 40 degrés, la limitation des douches et autres utilisations de l'eau chaude sanitaire. C'est pourquoi il convient d'envisager des **supports adaptés** pour **inciter et guider** les enfants

et adolescents, et prévoir une **gradation** des écogestes en respectant des temps d'expérience et d'incorporation dans les pratiques.

Les **verrous individuels** comme les représentations et les croyances (sur le propre, le sale...) constituent des contraintes quotidiennes avec lesquelles il s'agit pour les locataires de composer, tout comme les **niveaux de vie** (revenus, ...). Ainsi, les femmes interrogées se sont toutes montrées particulièrement soucieuses des normes du propre et du sale mais la composition socio-familiale accentue ces exigences et impose une mise en œuvre de pratiques contraires aux écogestes d'utilisation du lave-linge. Ce qu'elles peuvent concéder pour elles-mêmes (laver un linge très sale à la main plutôt qu'à 60 degrés), elles n'ont pas les moyens de le faire pour l'ensemble de la famille (quand les vêtements salis par les enfants en bas âge sont nombreux, elles hésiteront à opter pour des cycles courts de machine à laver le linge, surtout si leur machine est ancienne et moins performante à faible température). **Certains écogestes sont mieux observés que d'autres en fonction des représentations** sur les pratiques ménagères (l'obtention de la propreté...), le fonctionnement des appareils (leur efficacité dans des conditions d'utilisation différentes...), l'attribution causale des dépenses (ce qui consomme le plus...), le ressenti de l'effort et de sa répartition sur les différents postes plus ou moins bien vécu (garder la box internet en veille permet d'avoir ses messages rapidement dès le lever, ...).

Les habitants composent avec ces contraintes pour inscrire les écogestes dans leurs pratiques de vie. **Parfois, la mise en œuvre des écogestes conduit à faire évoluer ces pratiques.** C'est le cas pour un ménage, pour l'attention accordée à enlever les emballages des aliments dans le réfrigérateur. **Dans d'autres cas, l'application des écogestes vient en contradiction avec ces pratiques** : acheter des aliments en grande quantité et les congeler régulièrement, est un frein au dégivrage du congélateur³². **Ainsi, les pratiques économes** qui touchent à tous les domaines de la vie quotidienne **peuvent être parfois en contradiction avec les écogestes à appliquer.**

La visibilité de l'effort accompli (sur la facture ou dans l'imaginaire mental) reste un domaine à conforter. Le **locataire demande des preuves de l'efficacité de l'écogeste qu'il faut ainsi rendre palpable et tangible.** Cette dimension a été mise en évidence dans les conclusions des parties précédentes du livrable.

La **concurrence entre des enjeux sanitaires et des enjeux d'économies d'énergie est un frein notable.** Les enjeux sanitaires sont systématiquement dominants lorsqu'ils sont mis en face des enjeux d'économie d'énergie.

Dans ce cadre, il devient impossible de suivre certains écogestes : on ne laisse rien dehors et on met des aliments encore tièdes au réfrigérateur, car il faut toujours tout mettre au froid sous peine de perdre l'aliment voire de risquer une intoxication. Rappelons que les conditions de conservation des aliments sont différentes en milieu tropical. Les conditions de logements précaires, mêlés aux conditions environnementales qui fluctuent, et aux conditions sanitaires qui requièrent une exigence de tous les instants amènent à attribuer une grande place à l'ordre du propre et du sale, du sain et du malsain.

Cette analyse multicritère des écogestes conduit à mettre l'accent sur **des enchaînements en « boucle » préjudiciables à leur mise en œuvre** : des pratiques

³² Si on achète en vrac, en grande quantité, on ne peut pas décongeler (voire pas du tout) son équipement régulièrement comme le préconise un des écogestes.

« économes » (comme l'achat en pack d'aliments qui sont congelés) freinent l'adoption de l'écogeste (« dégivrage régulier ») d'autant que la famille est de grande taille et se compose d'enfants. Ces contraintes en boucle (contradiction entre écogestes, entre écogestes et pratiques de vie) limitent le déploiement des écogestes.

Les **femmes** enquêtées ont toutes montré combien **la charge mentale** procurée par le travail domestique est un frein à la mise en œuvre des écogestes. En revanche, nous avons pu observer qu'une fois cette charge mentale (en partie) levée (lorsqu'il y a moins d'enfants dans le logement par exemple), **les femmes interrogées sont particulièrement zélées pour mettre en application leur sensibilité écologique dans leur travail domestique.**

Comme fait dans ECCO DOM, ce déploiement requière l'appui du relais local (bureau d'étude EDEX) et de sa double compétence. En effet, un relais compétent du point de vue **technique et "sociologique"** permet de suivre les consommations et **d'expliquer les écogestes, de les négocier et de les positionner dans les contraintes** du logement, du climat, des pratiques de vie des locataires. Les apports de ce relais constituent pour les habitants de réels moyens d'encapacitation sur les écogestes

Nous réaffirmons donc la nécessité de ces relais locaux avec une double compétence sociale et technique pour aider à l'adaptation des écogestes aux contraintes des familles compte tenu des contraintes en boucles et des verrous structurels.

Au-delà d'ECCO DOM, nous appelons également de nos vœux la mise en œuvre de dispositifs partenariaux locaux (région, type AMI, financement tripartite), afin d'assurer des **conditions d'accompagnement** à la mise en œuvre des écogestes : en fonction des **profils des locataires, des équipements à leur disposition, des retours sur leur propre consommation, en rendant visible les efforts sur les écogestes et les économies d'énergie, et en assurant une sensibilisation plus ludique et sensible fondée sur l'expérimentation apprenante.**

Il apparaît aussi plus qu'intéressant dans le cadre d'ECCO DOM de poursuivre le recueil des données sur cette phase d'expérimentation, compte tenu du peu de familles qui a pu être enquêtées d'une part et d'autre part des conditions de variabilité climatique et environnementale.