



Cahier des charges:

Etude sociologique sur les campagnes de sensibilisation aux économies d'énergie basées sur des données de consommation

1. PRESENTATION DES COMMANDITAIRES

a. L'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

b. GrDF

Créé le 31 décembre 2007, GrDF, filiale à 100 % de GDF SUEZ, regroupe les activités de distribution de gaz naturel en France. Dans les zones géographiques où il est concessionnaire de la distribution de gaz naturel, GrDF achemine le gaz naturel de l'ensemble des fournisseurs via un réseau qu'il construit, développe, entretient et exploite en veillant à la sécurité de tous.

Dans le cadre de ses missions de service public, GrDF assure le développement des réseaux de gaz naturel sur le territoire : *« sur le territoire qu'il dessert, GrDF contribue au développement du réseau de distribution de gaz naturel en tant que celui-ci constitue un outil essentiel de la politique énergétique française visant à apporter aux consommateurs des solutions énergétiques, en particulier de chauffage, performantes aux plans économique et environnemental »* (extrait du contrat de service public)

Cette action de développement s'appuie sur la promotion des solutions gaz éco-efficace et des couplages gaz-énergie renouvelables, en particulier dans le domaine des bâtiments et de l'aménagement du territoire, auprès des particuliers, des maîtres d'ouvrage, des bailleurs, des collectivités, des professionnels du bâtiment. Elle comporte également un volet de conseil et d'accompagnement des consommateurs, et de manière plus général guide les choix stratégiques de GrDF afin que la maîtrise de la demande d'énergie soit un des critères de décisions sur les projets.

2. CONTEXTE

a. Le projet de compteurs communicants gaz de GrDF

Depuis plusieurs années, les attentes des clients et des fournisseurs, relayées par les autorités concédantes et les associations, s'expriment en faveur d'une plus grande fiabilité du comptage, d'une augmentation de la fréquence des relevés, de la mise à disposition d'index pour les modifications contractuelles (emménagements, déménagements, changement de tarif ou de fournisseur...) et même de nouveaux services autour de la maîtrise de l'énergie. Dans le même temps les progrès technologiques offrent de nouvelles possibilités pour mieux suivre la consommation des clients et rapatrier leurs index de consommation.

Ces évolutions se concrétisent progressivement à travers la réglementation, à l'échelle européenne (directives sur l'énergie) ou française (Grenelle de l'environnement), pour encourager la mise en place de systèmes de comptage évolués. En gaz, outre la directive

européenne qui reste peu prescriptive, ce sont surtout les délibérations de la CRE qui encadrent, pour le moment, les modalités du développement du comptage évolué, en particulier celles du 9 septembre 2009 et du 21 juillet 2011. Enfin, en cas de décision de la tarification progressive, sa mise en œuvre sera rendra quasi indispensable les compteurs communicants.

GrDF, qui souhaite être une référence du comptage gaz et contribuer aux enjeux de maîtrise de l'énergie, a progressé sur le télérelevé des compteurs depuis déjà plusieurs années avec le télérelevé quotidien des 4.000 plus gros clients achevé en 2006, le télérelevé des 100.000 clients dont le relevé à pied était déjà mensuel (projet T3MM, qui a terminé son déploiement en juin 2012) et le projet de télérelevé des 11 millions clients du marché de masse.

GrDF considère que le projet qui concerne l'ensemble des consommateurs de gaz (11 millions) est avant tout un projet orienté vers les consommateurs avec deux objectifs majeurs :

- L'amélioration de la qualité de la facturation et la satisfaction des clients par une facturation systématique sur index réels et la suppression des estimations de consommations.
- Le développement de la maîtrise de l'énergie par la mise à disposition plus fréquente de données de consommation.

L'enjeu majeur du projet, au-delà de sa réalisation technique, est de faire en sorte qu'un maximum de clients puisse traduire en économies d'énergie cette meilleure information sur leur consommation. A ces objectifs principaux s'en ajoute un troisième interne à GrDF : l'optimisation de la gestion des réseaux de gaz et l'amélioration de la performance du distributeur, par une meilleure connaissance des quantités de gaz consommées.

La CRE et GrDF ont mené deux études parallèles :

- Entre février 2010 et juin 2011, GrDF a conduit des expérimentations avec quatre équipementiers. Ces derniers ont déployé, sur quatre zones géographiques comparables, près de 5000 compteurs chacun (18500 compteurs au total). Des analyses techniques et des travaux de concertation avec les parties prenantes (CRE, fournisseurs, collectivités locales et autorités concédantes, associations de consommateurs, panel de 400 clients sur 8 mois, ...) sur les fonctionnalités attendues ont été menés pendant cette phase.
- En parallèle, la CRE a mené une étude technico-économique qui a montré que les surinvestissements nécessaires au projet sont d'environ 700 millions d'euros. Pour que cet investissement soit rentable pour la collectivité, elle n'a eu besoin d'intégrer une baisse de consommation de gaz que de 0,25% due à la maîtrise de la demande suscitée par l'utilisation des données plus fréquentes. Cette hypothèse de maîtrise de l'énergie est « conservatrice » dans la mesure où d'autres pays européens évaluent de 1 à 3% la réduction de consommation qu'apporteraient les comptages communicants en gaz.

La phase de construction de la solution retenue a démarré le 21 juillet 2011. Elle durera jusqu'en septembre 2014. Si une décision de généralisation est prise par les pouvoirs publics, la phase de déploiement pourra démarrer. Elle s'étalerait de fin 2014 à fin 2021.

b. Accord-cadre ADEME-GrDF

Dans le cadre de leur précédente convention triennale l'ADEME et GrDF ont étudié l'élasticité de la demande au prix des énergies ainsi que le changement de comportement après passage du statut de consommateurs à celui de producteurs chez les ménages s'équipant de systèmes de production décentralisés. Cette dernière étude a fait l'objet d'une valorisation dans un N° de Stratégie & Etudes, publication de l'ADEME.

L'ADEME et GrDF ont également initié des travaux de caractérisation de la maîtrise de la demande en énergie (MDE) que pourrait apporter l'accès à une information plus riche et plus fréquente dans le cadre du déploiement envisagé du comptage communicant. L'importance de l'implication des consommateurs dans la MDE au-delà des différents acteurs engagés (bailleurs, collectivités, associations de proximité...) amène l'ADEME et GrDF à prévoir un programme de travail pour la prochaine période triennale de leur accord-cadre.

3. OBJECTIFS

Dans ce contexte, GrDF et l'ADEME souhaitent mener une étude sociologique qualitative sur les démarches comportementales de réduction des consommations énergétiques se basant sur des données de consommation, et portant **obligatoirement mais non exclusivement** sur les consommations de gaz naturel.

- En interrogeant les ménages sensibilisés et éventuellement, des ménages qui ne l'ont pas été en plus des professionnels de ce type de démarche, l'ADEME et GrDF cherchent à apprécier : l'apport des informations sur la consommation dans le changement des comportements et dans le maintien des pratiques dans le temps
- les possibilités de changement durable des comportements des ménages
- plus généralement les attentes et écueils vis-à-vis de ce type de programme.

Ces éléments d'analyse permettront dans une certaine mesure de compléter l'évaluation du gisement d'économie d'énergie qui sera rendu accessible par le déploiement de comptage communicant en gaz. Les démarches comportementales sur les données de consommation actuellement développées préfigurent en effet les informations et les services qui seront accessibles demain à l'ensemble des ménages consommateurs de gaz en cas de déploiement des compteurs communicants en gaz.

4. DESCRIPTION DE LA PRESTATION A REALISER

a. Une enquête qualitative de ménages et de professionnels

Le prestataire réalisera une monographie sur les démarches comportementales de réduction des consommations énergétiques se basant sur des données de consommation. L'ADEME et GrDF laissent au prestataire le soin de proposer la méthodologie qui lui semblera la plus pertinente. Cependant, nous préconisons le recours à une méthodologie d'enquête qualitative par observations ethnographiques et entretiens semi-directifs.

Cette enquête devra porter sur un échantillon diversifié de ménages ayant fait l'objet d'une démarche de sensibilisation basée sur l'utilisation de données de consommation pour générer des pratiques économes en matière d'énergie ou s'étant volontairement engagé dans une telle démarche (famille énergie +).

Les démarches doivent porter obligatoirement mais non exclusivement sur les consommations de gaz naturel. Les démarches visant les ménages en situation de précarité relèvent d'une tout autre logique et sont donc explicitement exclus du champ de cette étude.

Une attention particulière sera portée à la constitution de l'échantillon, en veillant à sa diversité notamment du point de vue :

- Des caractéristiques socio-démographiques (dans la mesure du possible sachant que les démarches aujourd'hui déployées en France ne concernent pas nécessairement toutes les situations) :
 - L'âge et le sexe
 - Le diplôme ou le niveau d'étude
 - La profession

- Le statut matrimonial et le nombre d'enfants à charge
- Le lieu d'habitat et le statut d'occupation (propriétaire, locataire)
- Le type de logement (Maisons individuelles/Appartements)
- Le mode de chauffage
- Le niveau de revenu
- De leur rapport vis-à-vis de la démarche de sensibilisation (engagement spontané, proposée par un tiers...)

Le prestataire est libre d'enquêter également auprès ménages n'ayant pas fait l'objet ou n'étant pas engagé dans ce type de démarche, si cela lui permet de mieux étudier les pratiques actuelles et les attentes en matière d'accès à l'information et de MDE.

L'enquête sur les ménages sera complétée par un échantillon diversifié de professionnels (bureau d'étude, association de proximité, services des collectivités territoriales, représentants des entreprises de fourniture ou de distribution d'énergie, représentants des sociétés de services et de conseil, bailleurs...) intervenant dans les démarches de sensibilisation ou éventuellement susceptibles d'être partie prenante de tels démarches.

b. Bibliographie et recensement des démarches en cours indicatifs

A titre indicatif, des démarches de sensibilisation à partir de données de consommation ont été identifiées par l'ADEME et GrDF. Le prestataire est invité à interroger la pertinence d'enquêter parmi les ménages sensibilisés et les professionnels de ces démarche (présence de gaz, démarche ne concernant pas la précarité, diversité des ménages...) et à compléter par d'autres démarches qu'il aura lui-même identifiées.

On peut citer :

- La communauté urbaine de Dunkerque a lancé la démarche Reflex'energie. Ce dispositif qui cible les propriétaires de maisons se base sur le kit de suivi des consommations élaboré par la société Equitia. Cette initiative doit durer trois ans. Les propriétaires seront accompagnés humainement par des formateurs du territoire afin de mettre en place des bonnes pratiques. Des jeux pédagogiques destinés à toute la famille permettront de sensibiliser tout en jouant avec le "Jeu de l'watt", des quiz ou des fiches de connaissances. Enfin, un logiciel permettra à la famille de suivre ses consommations en gaz, mais aussi en eau froide, eau chaude, en électricité. Ce logiciel permettra de voir les factures à venir et de voir les économies réalisées.
- L'OPAC de Moulins a mis en place, à destination de ses résidents, un service de suivi de leur consommation d'énergie. Le dispositif est en test auprès d'une dizaine de locataires. Il est basé sur la solution Green Building de Vizelia. La technologie couvre l'ensemble du processus, du relevé automatique de la consommation jusqu'à la publication de rapports de suivi.
- Le projet eSESH du Toit Angevin a pour but d'encourager les actions innovantes pour réduire les émissions de CO2, réduire la consommation électrique moyenne et les pics de consommation de plus de 15%. Afin d'atteindre ces objectifs, un ensemble de nouveaux services basés sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) va être déployé ainsi qu'un coach énergétique qui interviendra auprès des locataires du Toit Angevin sur les sites pilotes
- La Cub a lancé une démarche innovante de mobilisation citoyenne autour des enjeux climatiques, dans le cadre de son Plan Climat. Le dispositif appelé « les pionniers du climat » consiste en un accompagnement personnalisé de 100 foyers habitant le territoire de la communauté urbaine de Bordeaux, les « Pionniers du Climat », à travers un dispositif d'animation.

Autres démarches : EnergyTIC (www.energy-tic.eu), Showe-It (showe-it.eu)

5. PLANNING

Remise des propositions : **15 janvier 2013 à 16h00**

Choix de prestataire : **semaine 4**

Début des travaux : **semaine 6**

Les livrables finaux devront être remis **3 mois** après la signature du marché. Des résultats intermédiaires seront présentés 15 jours avant l'échéance.

Cette étude étant destinée à être versée au dossier pour une prise de décision sur la génération du comptage communicant en gaz, une attention particulière sera portée sur la capacité du prestataire à respecter strictement le planning de réalisation de l'étude.

6. REMISE DE L'OFFRE TECHNIQUE

La proposition sera synthétique et devra comporter :

- Une description de la méthodologie d'enquête retenue, les outils et autres ressources utilisés pour atteindre les résultats attendus,
- Les démarches identifiées comme pertinente pour réaliser le terrain,
- La taille indicative des échantillons et la méthodologie de recrutement pour assurer une diversité pertinente des ménages et des professionnels,
- Les différentes phases de l'intervention et le planning détaillé,
- Les noms, qualités et références professionnels des principaux intervenants.

Le prestataire est également invité à présenter une première bibliographie pour appuyer son offre.

L'analyse des offres s'appuiera sur :

- La qualité de la méthodologie proposée
- Les références professionnelles indiquant la mobilisation des compétences ad hoc
- Le calendrier proposé
- Le montant de l'offre

7. LIVRABLES

a. Résultats

La prestation comprendra :

- Un rapport final, présentant les résultats de l'enquête qualitative sous forme de texte Word et de transparents PowerPoint et qui comportera des pistes de recommandations.
- Une présentation synthétique des résultats auprès des commanditaires de l'étude.

Les résultats bruts seront transmis au format électronique dans un format compatible avec l'environnement Windows. Par ailleurs, les données brutes récupérées (recueil des entretiens, documentation récupérée lors des enquêtes) seront également fournies pour permettre le cas échéant, une utilisation par l'ADEME et GrDF.

Les commanditaires se réservent le droit d'apporter des modifications à ces documents s'ils le jugent nécessaire 15 jours après la réunion finale, le prestataire aura 15 jours à

partir de cette échéance pour les intégrer et envoyer les documents de restitution définitifs.

b. Réunions

Une réunion de lancement sera organisée avec les commanditaires dans les locaux de l'ADEME ou GrDF pour préciser les attentes et valider la méthodologie d'enquête et de recrutement des échantillons.

Les résultats feront l'objet de deux présentations dans les locaux de l'ADEME ou de GrDF à Paris :

- Une réunion intermédiaire de présentation des premiers résultats et enseignements
- Une réunion finale de présentation des résultats définitifs et de la proposition de typologie, ainsi que du projet de livrable final.