



SMI

Smart Meter Inclusif

Modélisation de l'acceptation des compteurs intelligents par les ménages

Prof. Françoise Simon, Dr. Virginie Schweitzer, Université de Haute Alsace

Objectifs de la recherche

- 1) Comprendre pourquoi des **consommateurs mainstream** développent l'intention de :
 - ✓ utiliser les **solutions de feedback** proposées par les compteurs intelligents (consommation par demi-heure et par appareil électrique; benchmarks sociaux; conseils;)
 - ✓ **partager leurs données détaillées de consommation électrique** avec des partenaires (distributeurs d'électricité, etc, ...)



Objectifs de la recherche

- 2) Développer une grille d'analyse tirée de la littérature sur l'empowerment des consommateurs et sur l'acceptabilité des outils individuels de feedback



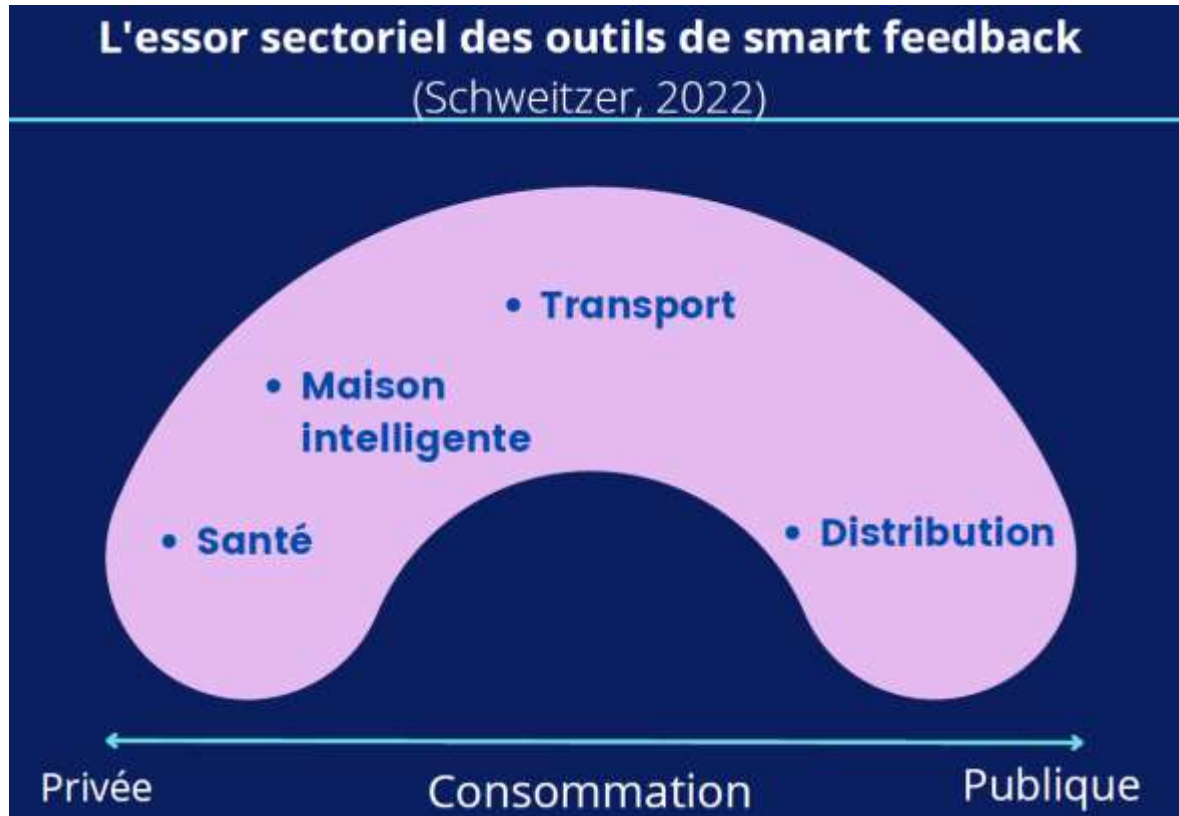
Empowerment des clients

- **Empowerment : Un état mental du client dans lequel celui-ci perçoit qu'il exerce un contrôle sur son environnement socio-technique et les résultats issus de son action en tant que client (Prentice, 2016)**
 - ✓ **Autonomie : initier, arrêter, réguler la tâche**
 - ✓ **Pouvoir sur les autres acteurs sociaux**
 - ✓ **Impact réel sur les résultats attendus**
 - ✓ **Alignement avec les valeurs de la personne**
 - ✓ **Compétence dans la tâche**



Outils individuels de feedback

Un **outil connecté de traçabilité** qui permet au consommateur de suivre sa consommation en **temps réel**, de la mettre en perspective par la **visualisation** de l'atteinte d'objectifs personnels, ou de benchmarks sociaux, et d'actualiser ses préférences.

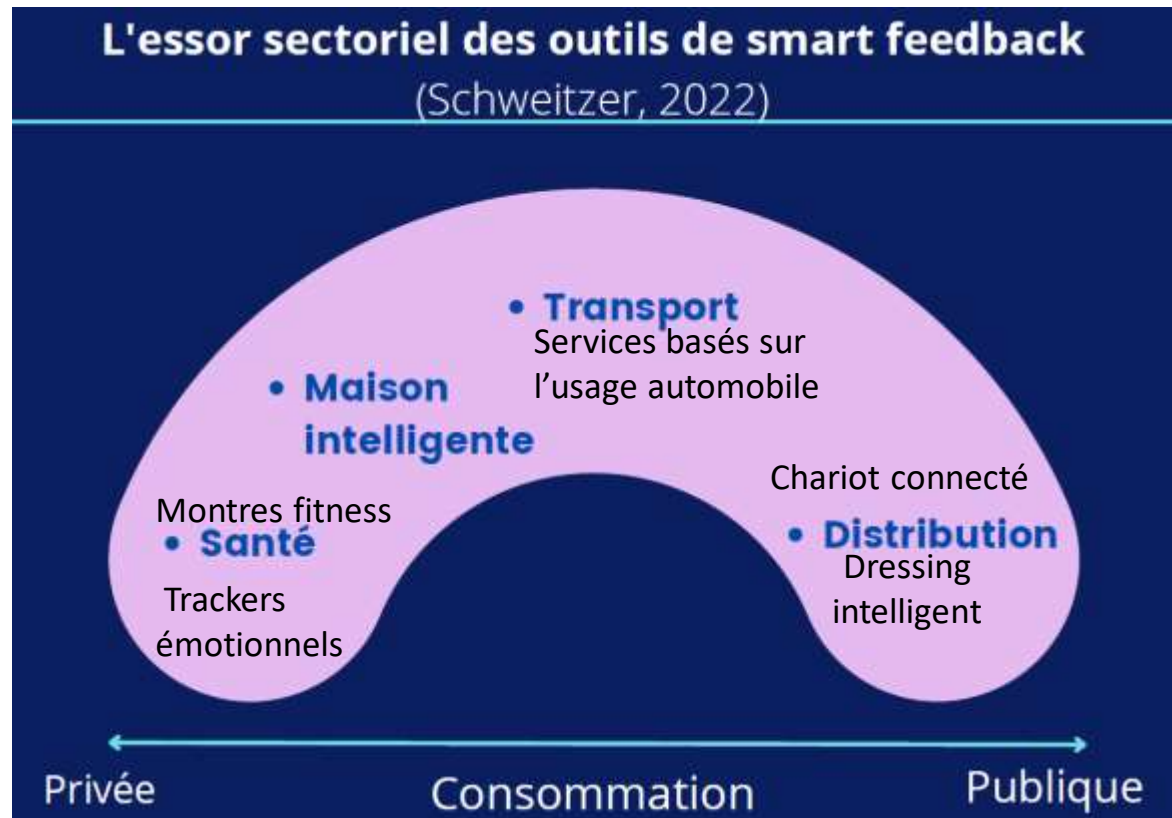


23 novembre 2022



Outils individuels de feedback

Un **outil connecté de traçabilité** qui permet au consommateur de suivre sa consommation en **temps réel**, de la mettre en perspective par la **visualisation** de l'atteinte d'objectifs personnels, ou de benchmarks sociaux, et d'actualiser ses préférences.



23 novembre 2022

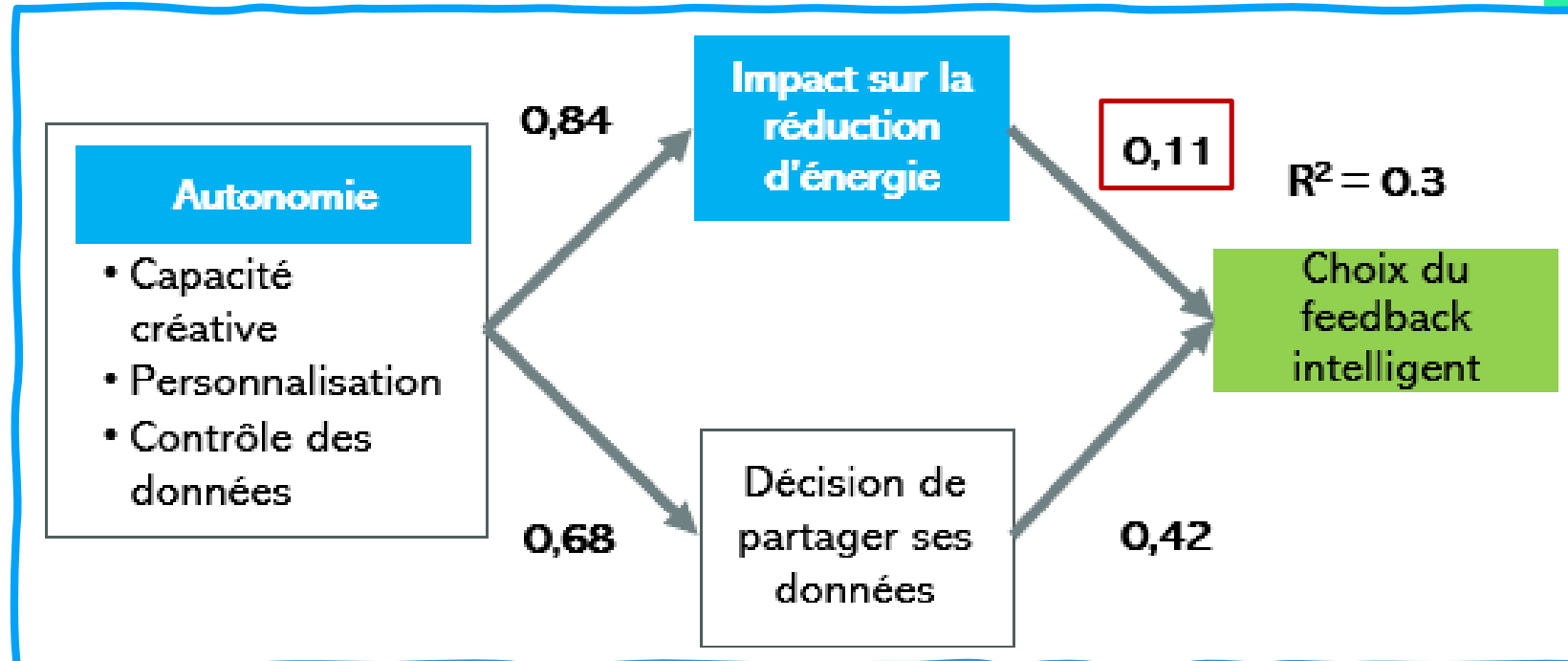


Design de la recherche

- 1) Revue de littérature sur l'acceptabilité des smart meters et des outils de smart feedback
- 2) Enquêtes qualitatives et mixtes auprès de ménages sur leurs représentations des smart meters
- 3) Enquêtes quantitatives pour calibrer les échelles de mesure de l'empowerment
- 4) Enquête confirmatoire auprès d'un panel représentatif de 1100 propriétaires français

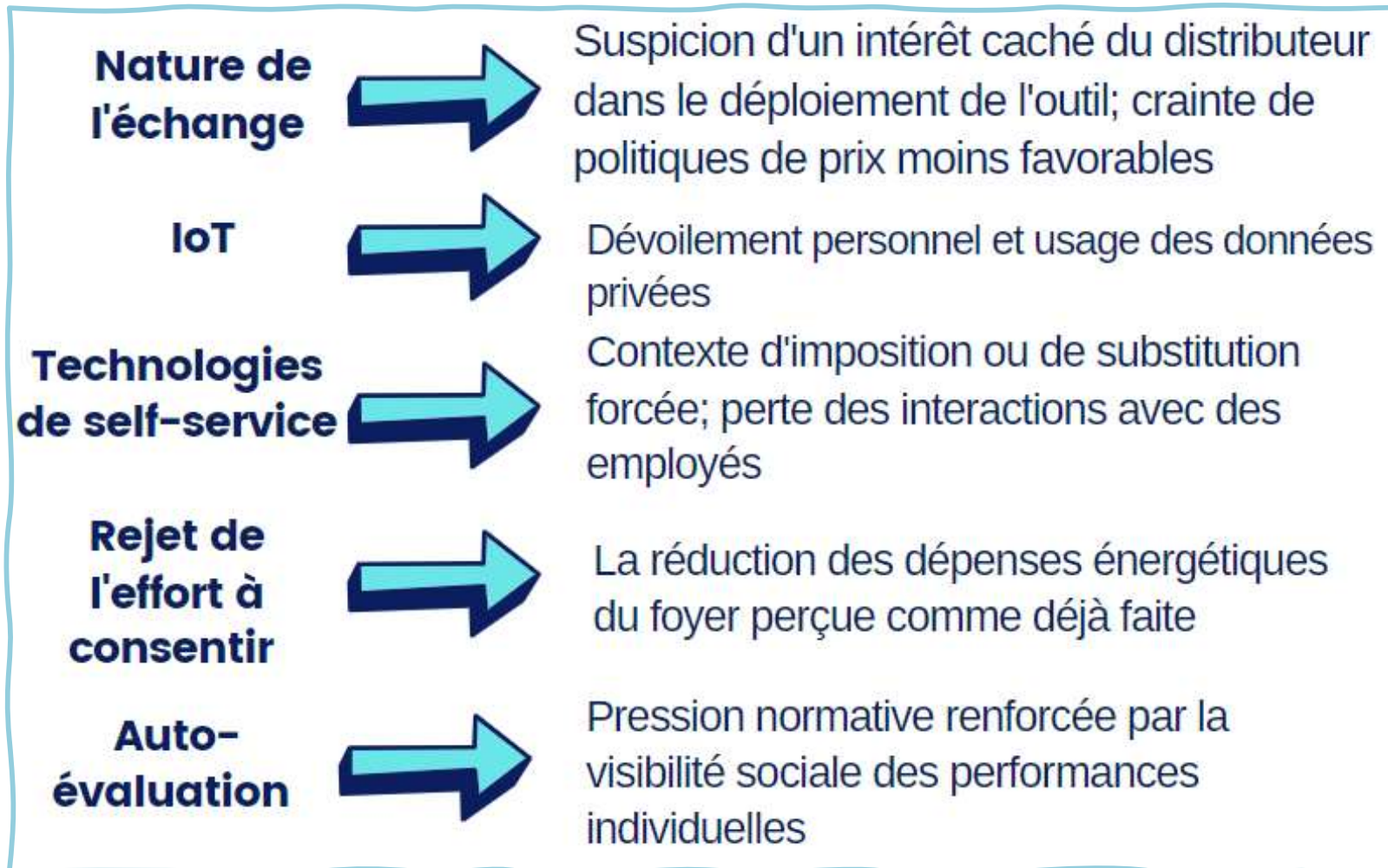


Le rôle majeur de l'autonomie du consommateur dans l'usage du smart meter



N= 1100 propriétaires français (avant guerre en Ukraine); toutes les relations significatives à $p < 0.01$; GFI > 0.96

Les sources de disempowerment associées au smart meter



Le risque du greenwashing dans l'implémentation des smart meters

- L'implémentation des smart meters peut abîmer les leviers psychologiques d'une adhésion à la transition énergétique si elle accroît la vulnérabilité par dévoilement du consommateur
 - ✓ La vulnérabilité du consommateur correspond ici à un sentiment de dévoilement contraint et à l'absence de contrôle des données relevant de l'intimité domestique



Le rôle des distributeurs d'électricité

- Les distributeurs d'électricité ont le pouvoir d'atténuer les effets négatifs de la vulnérabilité-dévoilement des consommateurs en travaillant à :
 - ✓ Rendre la relation consommateur-distributeur plus équilibrée aux yeux des clients, notamment en expliquant comment ils vont intégrer la connaissance client dans leur offre de marché
 - ✓ Présenter d'une manière plus simple et relationnelle le management des données privées des clients
 - Les notices d'information ne suffisent pas et elles ne sont pas ou peu lues



Pour aller plus loin,

- **Au-delà de l'appropriation technologique des smart meters, trois facteurs essentiels limitent leur usage :**
 - ✓ **les nouvelles formes de vulnérabilité des consommateurs en lien avec le contrôle de leur sphère privée de consommation énergétique,**
 - ✓ **la perception d'une relation économique avec les distributeurs d'électricité rendue plus déséquilibrée**
 - ✓ **Le refus dans certains cas d'aller plus loin dans la réduction de la consommation d'énergie.**

