



**HAL**  
open science

## Analyse des représentations du confort électrique à partir d'un corpus d'entretiens

Dominique Labbé

► **To cite this version:**

Dominique Labbé. Analyse des représentations du confort électrique à partir d'un corpus d'entretiens. 2002. hal-00825574

**HAL Id: hal-00825574**

**<https://hal.science/hal-00825574>**

Submitted on 24 May 2013

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITE DES SCIENCES SOCIALES  
INSTITUT D'ETUDES POLITIQUES DE GRENOBLE

# cerat

Politique-administration-territoire

B.P. 47  
38 040 Grenoble Cedex 9

## **Analyse des représentations du confort électrique à partir d'un corpus d'entretiens**

Rapport terminal  
(Juin 2002)

Dominique LABBE

[dominique.labbe@iep-grenoble.fr](mailto:dominique.labbe@iep-grenoble.fr)

## **Résumé**

Au printemps 2001, le Groupe de Recherche Energie, Technologie et Société, département de la Division Recherche et Développement d'Electricité de France, nous a remis 200 transcriptions d'entretiens comportant au total plus de 1,2 millions de mots. Tous ces entretiens, réalisés au cours des 8 dernières années, tournent autour des usages de l'électricité et du confort lié à ces usages.

Ces textes ont été balisés, les graphies ont été normalisées puis étiquetées. Enfin, une série de traitements lexicométriques leur ont été appliqués. Ils révèlent un net partage entre les utilisateurs et les "prescripteurs" (agents EDF, installateurs, gestionnaires de HLM, travailleurs sociaux). Pour ces derniers le confort renvoie à des questions d'appareillage et d'abonnement : il est à la portée des usagers pourvu qu'ils fassent les bons choix techniques. Environ un dixième des usagers partagent cette vision des choses. En revanche, l'écrasante majorité met plutôt l'accent sur les contraintes engendrées par le système de tarification, leur poids sur les rythmes de vie, les exigences de confinement de l'habitation, les difficultés d'utilisation des gestionnaires. Une minorité importante met au premier plan le coût de cette énergie et la contrainte budgétaire.

Cette expérience démontre l'intérêt des grandes bases de données d'enquêtes et de leur exploitation secondaire. Mais ces bases doivent obéir à des règles strictes en matière de transcription, de balisage et d'étiquetage.

### **Mots clefs :**

ELECTRICITE - CONFORT - ENTRETIENS - BASE DE DONNEES TEXTUELLES - LEXICOMETRIE

Etude réalisée avec l'aide du Groupe de Recherche Energie, Technologie et Société, département de la Division Recherche et Développement d'Electricité de France.

Les programmes et les traitements informatiques ont été réalisés avec l'aide de Cyril Labbé (IMAG, Université Joseph Fourier, Grenoble).

## Sommaire

### Introduction

Le corpus	5
La préparation des textes, la normalisation et la lemmatisation des réponses	7
I. A la recherche de "confort" .....	11
1. Un mot rare, irrégulièrement employé, souvent "soufflé" à l'enquête.....	11
2. Un mot au contenu apparemment assez pauvre.....	15
3. Un mot bien significatif .....	17
II. Les deux principaux groupes d'enquêtés .....	23
1. Distance et classification : un exemple.....	23
2. Classification sur l'ensemble du corpus.....	31
3. Composition des deux principaux groupes.....	33
III. Les "usagers" .....	43
1. Les principaux thèmes des usagers.....	44
2. Les principaux univers des usagers .....	46
3. Les spécificité du vocabulaire.....	50
4. Les contraintes spatio-temporelles.....	51
5. La contrainte budgétaire.....	54
6. Les "technophiles" .....	55
IV. Les prescripteurs.....	59
1. Les spécificités du vocabulaire des prescripteurs .....	59
2. Les singularités des agents EDF .....	62
Conclusions .....	65
Annexes	
I. Le corpus.....	69
II. La concordance de "confort" .....	71
III. Le calcul des univers lexicaux.....	72
IV. L'univers lexical du "confort".....	74
V. Le calcul de la distance intertextuelle.....	76
VI Index hiérarchique du vocabulaire des usagers.....	80
VII Les principaux syntagmes répétés des usagers .....	82
VIII Les principaux univers lexicaux des usagers.....	84
IX. Les spécificités du vocabulaire des usagers .....	90
X. Les spécificités du vocabulaire des "prescripteurs".....	106
XI. Les singularités du vocabulaire des agents d'EDF .....	115



L'entretien est l'outil privilégié des sociologues. Sans être totalement empirique, l'analyse des transcriptions est encore largement dominée par les méthodes qualitatives<sup>1</sup>, même si, ces dernières années, l'idée d'une formalisation et d'une mise à l'épreuve des outils commence à s'imposer<sup>2</sup>. C'est dans cet esprit que le GRETS nous a demandé s'il était possible d'appliquer aux entretiens les outils informatiques que nous avons développés pour l'analyse du discours politique ou de la littérature française<sup>3</sup>. Plus précisément, le GRETS nous a associé à la réflexion menée, à partir de l'exploitation secondaire des transcriptions d'entretiens semi-directifs stockés dans sa base *Verbatim*<sup>4</sup>, sur la notion de "confort domestique" lié aux usages de l'électricité.

Le présent rapport a donc deux objets. En premier lieu, il s'agit de rechercher la signification possible du mot "confort" et les liens que cette notion peut entretenir avec l'électricité. A cette occasion, nous présenterons quelques outils d'analyse assistée par ordinateur adaptés au traitement des entretiens sociologiques — c'est-à-dire la transcription en fichiers électroniques d'un matériel oral — à l'exploration des grandes bases de données textuelles ainsi constituées et à l'exploitation secondaire d'un matériel recueilli dans des circonstances diverses.

## **Le corpus**

Il y a un an, le GRETS a bien voulu nous remettre une série de fichiers électroniques correspondant aux transcriptions d'une quinzaine d'enquêtes "qualitatives" réalisées entre 1994 et 1998, sur des objets très divers (chauffage électrique, climatisation, planchers chauffants et rafraîchissants, pompes à chaleur, gestionnaire d'énergie...) mais qui posaient toutes de manière sous-jacente cette question du confort électrique. Le tableau 1 ci-dessous récapitule ces enquêtes dont sont issus les 200 entretiens traités (le détail de ce corpus est présenté en annexe 1).

Quelques remarques préalables doivent être faites.

— les fichiers remis par le GRETS sont composites : ils comportent des indications concernant l'enquêté, la situation d'entretien, les incidents qui ont éventuellement perturbé l'échange, les questions de l'enquêteur et les réponses... sans compter les ajouts éventuels effectués par la personne chargée de la transcription et par l'enquêteur (les gestes, soupirs, déplacements, les documents produits au cours de la discussion, la

---

<sup>1</sup> Voir par exemple, Demazière D., Dubar C., *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997 et le « symposium » organisé, autour de cet ouvrage, par la revue *Sociologie du Travail*, 41, 1999, p 453-479 (avec des articles de O. Schwartz, C. Paradeise, D. Demazière et C. Dubar).

<sup>2</sup> Jenny J., "Méthodes et pratiques formalisées d'analyse de contenu et de discours dans la recherche sociologique française contemporaine : état des lieux et essai de classification", *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 54, p 64-112.

<sup>3</sup> Voir notamment Dominique Labbé, *Le vocabulaire de François Mitterrand*, Paris, Presses de Science-Po, 1990.

<sup>4</sup> Le Roux D., Vidal J., « Verbatim, une expérience de capitalisation d'entretiens qualitatifs », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 65, p 58-67.

configuration de l'habitat, etc). Naturellement, l'analyse ne portera que sur les propos de l'enquêté, ce qui nécessite une remise en forme des fichiers, opération que nous évoquerons succinctement au début de cet exposé ;

Tableau I. Le corpus des entretiens sur le confort électrique

Titre de l'enquête (nom de fichier)	habitat	Nombre d'entretiens	Taille (mots)
Radiateurs accumulateurs (Accu)	collectif	7	35 839
Pompe chaleur ambiothermeur (Ambio)	individuel	11	114 823
Logement social à coût maîtrisé (Brive)	HLM	14	35 775
Chauffage à accumulation (Chalon)	collectif	14	84 578
Planchers chauffants (Champ)	individuel	4	20 622
Chauffage logement social (ChauHLM)	HLM	18	113 447
Climatisation réversible (ClimHLM)	HLM	7	40 205
Climatisation réversible (ClimPAV)	indiv. et collect.	10	51 728
Systèmes domotiques (Dom)	individuel	4	26 752
EDF fidélisation (Fidel)		17	127 446
Gestionnaires d'énergie (Gestion)	individuel	19	215 161
Magicc	collectif	3	47 740
Plancher Chauff. et Rafraich (PCR).	individuel	10	55 861
Milieu rural (Précar)	individuel	52	199 907
Tempo	individuel	10	97 205

— il s'agit d'une exploitation secondaire: les objectifs de ces entretiens étaient à la fois divers et relativement précis (les usages de l'électricité à travers certains appareils). La problématique n'était donc pas, ouvertement, de faire s'exprimer les enquêtés sur le confort, même si cette notion était parfois présente dès la conception de l'enquête... Ce type de biais est classique en analyse secondaire. Nous montrerons que les outils de la statistique lexicale peuvent aider à le maîtriser en objectivant la démarche...

— le volume des documents diffère de façon importante. La taille moyenne des entretiens est supérieur à 16.000 mots dans l'enquête "Magicc" (soit plus de deux heures d'entretien) contre moins de 2.600 mots dans l'enquête "Brive" (20 minutes). Pour les entretiens proprement dit , la plage de variation est encore plus considérable... L'enquêté le moins disert ne prononce que 250 mots (il s'agit d'une locataire de HLM qui comprend mal le français – ou fait mine de ne pas comprendre...) Le plus bavard en livre 100 fois plus (c'est un couple d'utilisateurs enthousiastes du gestionnaire d'énergie "ambiothermeur")...

— ces 200 enquêtés ne sont probablement pas "représentatifs" de la population générale (au sens d'un échantillonnage aléatoire). En particulier, il est possible que les groupes sociaux "médiants" soient sous-représentés au profit d'une part, des habitants de HLM et des personnes en difficulté, et, d'autre part, des cadres supérieurs, professions libérales ou retraités, propriétaires de leur logement. Il faudra donc relativiser les conclusions et tenter de voir, au-delà des cas particuliers, les traits qui peuvent être considérés comme "universels", ou pour le moins, que l'on pourra supposer être relativement répandus dans la population générale.

A ce propos, le tableau 1 et l'annexe 1 montrent que le corpus mélange des

utilisateurs (on disait autrefois "usagers"...), divers prestataires de services (gestionnaires d'habitat collectif, installateurs, travailleurs sociaux...) et des agents EDF... Ce qui soulève naturellement la question de savoir si, au sein de cette population, il n'existe pas quelques grands groupes et quelles sont, au sein de chacun de ces groupes, les conceptions dominantes en matière de confort électrique ? (le second chapitre sera consacré à ces questions).

### **La préparation des textes, la normalisation et la lemmatisation des réponses**

Au départ, il faut rappeler trois évidences.

Premièrement, il n'existe pas à l'heure actuelle de véritable "code" de la transcription de l'oral à l'écrit. De manière évidente, l'identification des questions et des réponses n'est pas stable. Par exemple, les questions sont parfois en italiques, parfois précédées de "E :", quelquefois même sans aucun identifiant... Nous avons donc introduit des balises qui isolent les séquences du texte : en-têtes, remarques, questions et réponses (voir l'exemple ci-dessous).

Tableau 2. Le balisage des textes

---

<Question>  
Alors j'aurais aimé savoir comment vous vivez la climatisation qui est à votre domicile.  
<Réponse>  
Ben moi je ne sais pas, parce que il doit y avoir plusieurs années...  
<Question>  
<inaudible sonnerie du téléphone interruption>  
<Réponse>  
etc.

---

Le bénéfice de l'opération est évident : l'opérateur pourra isoler le texte des réponses — c'est ce que nous ferons dans la suite de cet exposé — ou celui des questions, s'il s'intéresse au style de la sociologie... etc. Cette opération ne supprime rien, au contraire, elle rend disponible toute l'information recueillie.

Deuxièmement, la plupart des mots sont susceptibles d'avoir plusieurs graphies : majuscules ou minuscules, élisions, abréviations... Sans compter les nombreuses fautes d'orthographe qui émaillent ce genre de document même lorsqu'ils ont été saisis par des secrétaires expérimentées ce qui était le cas en l'espèce.

Troisième évidence : des mots différents peuvent s'écrire de la même manière. Par exemple, "prise (s)" (mot très fréquent dans tout entretien sur l'électricité...) : substantif féminin, adjectif "pris" (au féminin), verbe "prendre" au participe passé ou... verbe "priser". Dans tout texte français, ces "homographies" touchent plus du tiers des mots.

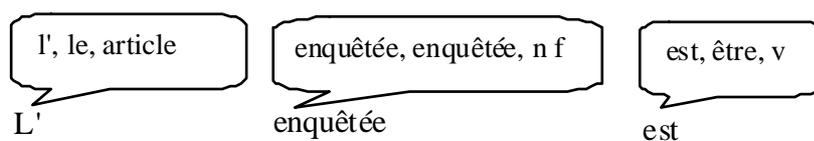
L'énoncé de ces deux évidences contient les solutions : normaliser les graphies (un mot, une seule orthographe) et résoudre les homographies en ajoutant aux mots ambigus une marque levant ces homographies.

Les travaux de G. Gougenheim, Ch. Muller, A. Julliand<sup>5</sup> indiquent une voie évidente : utiliser la nomenclature des "dictionnaires de langue", nomenclature bien connue des usagers du français et devenue en quelque sorte "naturelle" au même titre que l'ordre alphabétique ou les PCS des sociologues. C'est en nous inspirant de cette idée simple que, il y a une quinzaine d'années, nous avons mis au point une chaîne de traitement du français contemporain dans le cadre de nos travaux sur le discours politique<sup>6</sup>.

La nomenclature des mots français, telle qu'on l'a apprise à l'ordinateur, est systématique (par exemple, en français, les substantifs se distinguent par le genre, donc tous les substantifs doivent se voir affecter le masculin ou le féminin), elle est exhaustive (tous les mots doivent y trouver leur place), elle exclut tout double compte, elle ne comporte pas de catégorie ad hoc, ou fourre-tout, etc. Elle a été élaborée à l'aide du *Dictionnaire général* de A. Hatzfeld et A. Darmesteiter (préconisé par C. Muller pour la langue du XVIIe), du *Larousse*, du *Littré*, du *Robert* et du *de Villers*. Le principe général consiste à regrouper les flexions d'un même mot sous une "forme vedette" ou "lemme" auquel est associé une catégorie grammaticale. Ainsi, les conjugaisons d'un même verbe sont groupées sous son infinitif ou les pluriels du substantif sous le singulier ou encore les féminins et pluriels de l'adjectif sous le masculin singulier. Par exemple, "être v." regroupe toutes les formes conjuguées de ce verbe, tandis que "être n. m." ne se rencontre que sous le singulier et le pluriel... Comme on le voit, cette opération oblige à lever les "homographies" (par exemple « est » : verbe "être" ou point cardinal ?).

En résumé, l'automate associe à chaque mot du texte - dont il a, au préalable, normalisé la graphie - un lemme formé d'une forme canonique et d'une catégorie grammaticale. Cette opération obéit à quelques règles simples dont la première, d'un évident bon sens, est de ne pas altérer le texte original mais d'ajouter à chaque mot une "étiquette". Par exemple :

Tableau 3. L'étiquetage des textes



Dans les étiquettes, en première position, on trouve la graphie standardisée : réduction des majuscules des mots communs, des graphies multiples, des abréviations, contrôle de l'orthographe des noms propres et de certains mots communs ; en seconde position : l'entrée de dictionnaire et, en troisième, la catégorie grammaticale. L'exemple ci-dessus comporte trois homographes (le : pronom ou article ; enquêtée : substantif ou participe passé ; est : nom ou verbe). Enfin remarquons que la lemmatisation doit être

<sup>5</sup> Gougenheim G. et Al, *L'élaboration du français fondamental. Etude sur l'établissement d'un vocabulaire et d'une grammaire de base*, Paris, Didier, 1964. Muller C., *Etude de statistique lexicale. Le vocabulaire du théâtre de Pierre Corneille*, Paris, Larousse, 1967 (réédition : Genève-Paris, Slatkine-Champion, 1979).

<sup>6</sup> Labbé D., *Normes de saisie et de dépouillement des textes politiques*, Grenoble, Cahiers du CERAT, 1990.

exhaustive et sans ambiguïté (chaque mot du texte se voit attribuer un lemme et un seul), elle est réversible, c'est-à-dire qu'on peut retrouver le texte original à partir du fichier des lemmes (c'est ce que nous ferons dans la suite de cet exposé). Enfin elle ne doit pas comporter d'erreur...

Les bénéfices de ces opérations sont multiples. Par rapport aux traitements sur les formes graphiques brutes, la normalisation et la lemmatisation redonnent une existence aux verbes (en rassemblant leurs multiples flexions sous une étiquette commune). On peut enfin retrouver certains mots rares comme le point cardinal "est", les substantifs "être"; "avoir", "avons"... dont les occurrences sont habituellement noyées dans l'immensité des formes verbales homographes (voir par exemple en annexe 2, la première page de la concordance du mot "confort"). Au-delà de ces avantages évidents, la lemmatisation autorise l'analyse des catégories grammaticales, des structures de phrases, ouvrant ainsi la voie à une refondation de la stylistique quantitative... La normalisation et la lemmatisation rendent possibles de nombreuses opérations statistiques dont cette étude donnera quelques exemples : découpage des corpus grâce à la classification automatique, comparaison des vocabulaires, établissement du sens des mots comme nous allons le montrer à l'aide du "confort"...



## **Chapitre I.**

### **A la recherche de "confort"**

"Structuralement, le sens ne naît point par répétition mais par différence, en sorte qu'un mot rare, dès lors qu'il est saisi dans un système d'exclusions et de relations, signifie tout autant qu'un terme fréquent"

(Roland Barthes, *Critique et vérité*)

Les seules réponses des 200 enquêtés forment un corpus de 1 267 100 mots au total (ce qui en fait à ce jour le plus vaste corpus de français oral étiqueté) ; le vocabulaire total se compose de 20 255 formes différentes attestées sous 10 910 vocables différents. Dans ce vocabulaire, le substantif "confort" apparaît bien mais ne figure pas parmi les mots les plus fréquents, contrairement à ce qu'on pourrait attendre puisqu'il était au cœur de la démarche présidant aux différentes enquêtes. Cette rareté relative se double d'une répartition très inégale : un petit nombre d'enquêtés l'utilisent de manière significative alors que la plupart semblent l'ignorer. De plus, l'examen de la manière dont le mot survient au cours de la conversation prouve que cet emploi est souvent non-spontané.

Dès lors, faut-il en conclure que le mot n'a pas l'importance que le GRETS et les responsables d'EDF semblent lui prêter ? Comme le rappelait R. Barthes, le comptage des mots ne suffit pas : il faut mettre à jour le réseau de significations dans lequel s'inscrit le mot considéré. Pour répondre à cette objection ancienne, la statistique lexicale a exploré plusieurs pistes. Il s'agit d'abord d'étudier le "cotexte" étroit dans lequel survient le vocable considéré (les mots utilisés juste devant et derrière chaque occurrence). Appliquée au "confort" dans les entretiens de Verbatim, cette démarche aboutit à des résultats significatifs mais assez pauvres. C'est pourquoi on a recours à des outils plus sophistiqués qui mettent à jour la signification d'un mot bien révélateur.

#### **1. Un mot rare, irrégulièrement employé, souvent "soufflé" à l'enquêté**

Dans l'index du corpus (liste des vocables classés par ordre alphabétique), on relève les entrées suivantes :

Confort (nm) : 641  
confortable (adj) : 53  
inconfort (nm) 5  
inconfortable (adj) 3

Est-ce beaucoup ? Pour répondre à cette question, il faut se reporter à l'index hiérarchique qui classe les mots en fonction de leur fréquence d'emploi (tableau 4 ci-dessous). Le "confort" ne figure pas parmi les substantifs les plus employés.

Tableau 4. Les principaux mots du corpus

Les dix premiers substantifs		Les dix premiers adjectifs		Les dix premiers verbes	
chauffage	3 732	vrai	2 502	être	55 597
heure	3 232	petit	2 078	avoir	48 118
chose	2 422	électrique	1 932	faire	14 185
jour	2 309	sûr	1 223	dire	9 038
problème	2 135	bon	1 096	aller	5 995
fois	2 092	chaud	1 006	savoir	5 554
gens	2 039	pareil	909	pouvoir	5330
fait	1 916	seul	707	mettre	4 426
maison	1 826	cher	672	falloir	4 402
temps	1 749	grand	621	voir	3 923

Naturellement, les premiers verbes sont ceux qui sont attendus : quel que soit le sujet, les locuteurs doivent recourir aux outils usuels du français oral. En revanche, la tête du groupe du nom (substantifs et adjectifs) renseigne déjà sur les thèmes principaux des entretiens et signale le poids prépondérant du "chauffage électrique" dans le corpus.

En fait, "confort" figure seulement en 51e position dans la liste hiérarchique des substantifs. Si l'on adopte le postulat "fréquentialiste", on jugera donc que ce mot est mineur. Toutefois, la fréquence n'est pas un élément suffisant pour juger de l'importance d'un mot dans un entretien : un mot peut être assez peu répété mais, du fait de sa présence dans la plupart des textes et du réseau sémantique dans lequel il s'insère, il peut donner une "teinte" particulière à tout le reste des propos. Autrement, dit, il convient de rechercher combien d'enquêtés parlent de "confort" et, éventuellement, à quels autres mots ils l'associent.

En premier lieu, nous avons donc recherché la densité d'emploi de ce terme dans chaque entretien, c'est-à-dire sa "répartition"<sup>7</sup> (tableau 5).

Tableau 5. La répartition du mot "confort" dans les entretiens

Fréquence	N d'entretiens
0	96
1	32
2	8
3	8
4	9
5-9	15
10-14	12
15 et plus	10

Le mot n'apparaît que dans la moitié des entretiens (104), employé le plus souvent, une fois (32 entretiens) ou deux (12). A l'opposé, 22 enquêtés l'emploient dix fois ou

<sup>7</sup> Juilland A., Brodin D., Davidovitch C., *Frequency Dictionary of French Words*, La Haye, Mouton, 1970. Muller C., *Principes et méthodes de statistiques lexicales*, Paris, Hachette, 1977, p. 55 et "Sur les répartitions lexicales" et "La répartition lexicale : problèmes et solutions", *Langue française, linguistique quantitative, informatique*, Genève Paris, Slatkine-Champion, 1985, p. 87-101 et p. 103-113.

plus. Ils appartiennent en majorité à EDF. La quasi-totalité des installateurs l'emploient également beaucoup mais, en revanche, la plupart des travailleurs sociaux et des gestionnaires de logements collectifs semblent plus réticents...

A eux seuls, ces 22 enquêtés concentrent 363 occurrences, soit 57% du total. En définitive, ce mot est l'un des plus inégalement répartis dans le corpus. Il n'est pas d'usage courant pour la grande majorité des enquêtés. En adoptant la perspective lexicologique classique (la fréquence pondérée par la répartition), la cause semble donc entendue : le mot "confort" est d'un usage mineur dans la population étudiée...

Cependant, à propos de cette répartition, un doute peut subsister concernant l'utilisation spontanée ou non du mot. N'a-t-il pas été "soufflé" par l'enquêteur comme il arrive souvent dans les entretiens semi-directifs ? L'examen de chacune des occurrences permet de déterminer qui, de l'enquêté ou de l'enquêteur a utilisé ce mot en premier au cours de l'entretien... Le tableau 6 donne la réponse pour les enquêtés autres que les agents EDF (pour lesquels le mot "confort électrique" figurait dans la présentation même de l'enquête, ce qui peut expliquer en partie son emploi abondant).

Tableau 6. Le caractère spontané ou suggéré de la première utilisation de "confort" dans les entretiens

		Spontané		Provoqué	
		N	Moyenne	N	Moyenne
Accu	2			2	1,0
Ambio	48	4	11,0	2	1,0
Brive	6	1	2,0	3	1,0
Chalon	5	2	4,0	1	1,0
ChauHLM	13	2	22,5	7	2,7
ClimHLM	64	2	1,5	1	1,0
ClimPAV	4	6	2,3		
Dom	14			3	4,0
Gestion	11	10	10,2	2	3,5
Magicc	51	2	22,0	1	7,0
PCR	62	7	7,3	4	2,8
Precar	29	11	2,6		
Tempo	42	5	7,8	3	1,0
Total	351	51	8,52	29	2,50

A priori, il semble donc que, dans la majorité des cas, l'enquêté ait eu l'initiative du mot. D'ailleurs, dans cette configuration, la fréquence d'emploi est nettement plus considérable. Apparemment, le calcul suggère donc que, chez un petit tiers des utilisateurs, ce mot leur vient spontanément à l'esprit et qu'ils le reprennent volontiers. Cependant, dans bien des cas, si l'utilisation du mot n'est pas soufflée par l'enquêteur, elle est logiquement induite par l'appareillage ou l'objet de l'enquête (voir les exemples dans l'encadré ci-dessous). Par exemple, certains gestionnaires de chauffage offrent quelques positions baptisées : "éco" ou "réduit", "confort"... Cela explique le fort emploi du mot dans l'enquête "gestion" : la majorité des occurrences désignent la commande de l'appareil et non la notion correspondante... Un système du même genre a été installé dans quelques appartements de l'enquête menée à Tremblay

(ChauHLM) : 47 des emplois de “confort” (sur 64 en tout) sont concentrés sur les trois entretiens concernés par ce cas de figure et désignent en quasi-totalité la commande du gestionnaire...

---

Tableau 7. Un exemple d'emploi « suggéré » du mot confort

*Non mais peut-être qu'on peut avoir envie d'avoir chaud quand on rentre... en principe ça sert à ça... Vous savez normalement quand on arrive...*

*Pour le **confort**...*

Oui pour notre **confort**, pour tout ça, mais je crois (...) que de monter ces escaliers, on arrive ici, on ne sent pas le froid. On arrive, on allume, voilà : il chauffe en 5 minutes, il fait chaud...

(Chauffage HLM, entretien 12. Le mot n'est plus employé dans la suite de l'entretien. Le programmeur n'est pas utilisé).

---

Tableau 8. Trois cas d'utilisation suggérée ou fortuite

Cas 1

*Donc globalement par rapport au **confort**, à la chaleur que ça vous apportait, vous disiez que vous n'étiez pas forcément très satisfaite ?*

*(...)*

*Je pourrais regarder votre petit guide ?*

C'est mon guide **confort**...

(Enquête Accumulateur, entretien n° 7 : L'enquêteur emploie le mot en premier. L'enquêtée ne le reprend pas mais l'utilise plus tard car c'est le titre de la notice d'utilisation de l'appareil... L'enquêtée n'utilise plus ce mot dans la suite de l'entretien. En fait, comme l'indique la relance, elle est plutôt insatisfaite...)

Cas 2

*Et pour les convecteurs alors est-ce que vous pouvez m'expliquer ?*

Fille : ils sont pas très pratiques (...) mais tu as ce réglage-là, tu vois...

Mère : Oui en **confort**, ou en grand **confort**.

Fille : Tu règles en bas, si tu les mets sur 18, si tu mets la programmation en bas en vert, la température est de 17, 18.

Père : Voilà, et si on règle en **confort**, ça va entre 18 et 23.

(Enquête Ambiothermeur, entretien n° 7. Les enquêtés sont les premiers à utiliser le mot « confort » mais c'est la graduation du gestionnaire qui a induit l'emploi du mot sans qu'il y ait de lien avec la notion correspondante).

Cas 3

*Donc vous saviez au départ que vous auriez un boîtier pour régler ... "réduit", "**confort**", on vous l'a installé?*

Femme : Oui c'est là.

Homme : Quoi ils sont déjà venus plusieurs fois, ils ont fait des réglages et tout ça, ça va à peu près mais bon ben, je vous dis : encore on fait attention, faut pas rêver parce que, moi, s'il faut que je laisse ma paye là-dedans c'est pas la peine hein...

*Et vous avez appris à l'utiliser ce boîtier ? Vous vous en servez vous ?*

Femme : Oui parce que comme il y avait le chauffage, je le mettais en truc "réduit", mais bon maintenant qu'il y a plus le chauffage, c'est pas la peine de le mettre en truc de "réduit" hein.

Homme : Oui et puis l'autre il tournait là-haut, parce que l'électronique, c'est autre chose que leur merde là, c'est autre chose que (inaudible)...

*(...)*

*Et donc vous utilisiez pas, vous mettiez pas en "**confort**", "réduit" ?*

Femme : Là ils sont tous sur zéro, ils sont arrêtés.

*Et cet hiver c'était comment ?*

Femme : Ah ben on l'a mis en " réduit " hein...

(...)

*Et vous vous serviez de combien de touches en fait, il y a combien de touches sur le...*

Femme : Ben, il y en a que 2 hein apparemment, on s'en sert que de 2 : " confort " et " réduit " c'est tout.

Homme : " confort " et " réduit ".

(Chauffage HLM entretien n° 17. Le mot « confort » désigne une touche du gestionnaire, le lien n'est manifestement pas fait avec la notion correspondante. Les enquêtés sont insatisfaits de leur chauffage qu'ils jugent trop coûteux).

---

En revanche, l'emploi d'une périphrase par l'enquêteur s'est révélé nettement moins productif que l'utilisation directe du mot. Par exemple, dans l'enquête sur l'usage de l'électricité en milieu rural, l'enquêteur a posé systématiquement la question : «Qu'est-ce que ça représente pour vous l'électricité ?»... seulement 4 fois (sur 49) la réponse a été le "confort" mais, dans trois cas, avec une réaction bien significative (voir encadré ci-dessous).

---

Tableau 9. Un confort hors d'atteinte ?

*L'électricité ça évoque quoi pour vous ?*

Ce que ça évoque pour moi ? Ca évoque le **confort**, avant toute chose, mais ça évoque surtout une grosse dépense d'argent (Rire). Parce que c'est vrai que c'est pratique : on appuie sur un bouton, on se chauffe, il n'y a pas de stock, pas d'entretien, c'est bien. Mais tant pis, je me chauffe au bois. J'ai 2 cheminées, j'en ai une avec des récupérateurs de chaleur et tout ça.

(Usages de l'électricité et précarité en milieu rural. Homme 45 ans, vigile)

---

Il semble donc possible de répondre par la négative à la première question : le mot "confort" (sinon la notion elle-même) ne figure pas parmi les thèmes principaux dans les entretiens... Ce premier constat ne répond pas totalement à la seconde question concernant le réseau sémantique.

## 2. Un mot au contenu apparemment assez pauvre

Un mot, même employé par une minorité de la population étudiée, peut être intéressant à partir du moment où, chez les locuteurs considérés, il génère de nombreuses associations... Deux mesures sont possibles pour évaluer l'importance du « confort » dans les entretiens étudiés : les syntagmes répétés et l'univers lexical.

La notion de "syntagmes répétés" est la transposition, en statistique lexicale, de la technique des segments répétés<sup>8</sup>. La prise en considération des vocables permet notamment de neutraliser la conjugaison des verbes et les flexions des groupes nominaux ou des pronoms, et celle des catégories grammaticales permet la neutralisation des « mots outils » (adverbes, déterminants, prépositions). Ces deux opérations rendent la notion de « syntagme répété », notion beaucoup plus puissante et productive que celle de segment. Par exemple, les expressions suivantes seront considérées comme équivalentes et toutes rattachées au syntagme "faire froid" : "il

---

<sup>8</sup> Salem A., *Pratique des segments répétés. Essai de statistique textuelle*, Paris, Klincksieck, 1987. Pibarot A., Labbé D., "Les syntagmes répétés dans l'analyse des commentaires libres", *Communication aux 4e Journées d'analyse des données textuelles*, 1998, Nice.

fait\_", "il ne fait pas\_", "il faisait\_", "il a fait\_", "il fait très très\_", "il ne fait pas très\_", etc. Comme nous le verrons, le recensement des syntagmes répétés permet d'isoler les principaux thèmes présents dans un corpus et de détecter les figements créateurs de locutions et d'expressions toutes faites. Appliqué au substantif *confort*, il donne les résultats récapitulés dans le tableau 10.

Tableau 10. Les syntagmes répétés formés avec le substantif "confort"

En position avant :	F syntagme	F pivot	F 2nd	% du pivot	% du 2nd
confort chauffage	9	641	3 732	1,4	0,2
confort esthétique	3	641	38	0,5	7,9
confort heure	5	641	3 232	0,8	0,2
confort journée	3	641	789	0,5	0,4
confort prix	3	641	492	0,5	0,6
confort sécurité	7	641	115	1,1	6,1
confort vie	4	641	239	0,6	1,7
confort économie	5	641	500	0,8	1,0
confort électrique	18	641	1 932	2,8	0,9
confort été	5	641	536	0,8	0,9
Total avant	62			9,8	19,9
En position arrière :	F				
apporter confort	3	114	641	2,6	0,5
avoir confort	64	48 118	641	0,1	10,0
besoin confort	3	623	641	0,5	0,5
chauffage confort	3	3 732	641	0,1	0,5
conseil confort	14	272	641	5,1	2,2
dire confort	4	9 038	641	0,0	0,6
être confort	64	55 597	641	0,1	10,0
gagner confort	4	186	641	2,2	0,6
grand confort	7	621	641	1,1	1,1
heure confort	3	3 232	641	0,1	0,5
label confort	20	144	641	13,9	3,1
meilleur confort	11	122	641	9,0	1,7
niveau confort	16	1 337	641	1,2	2,5
notion confort	12	46	641	26,1	1,9
parler confort	4	1 086	641	0,4	0,6
qualité confort	3	238	641	1,3	0,5
question confort	3	553	641	0,5	0,5
retrouver confort	4	210	641	1,9	0,6
température confort	17	1 051	641	1,6	2,7
terme confort	3	150	641	2,0	0,5
vivre confort	3	404	641	0,7	0,5
vouloir confort	3	3 258	641	0,1	0,5
Total	268				42,1

Le mot considéré peut occuper la première position du syntagme : dans ce cas, il en est le pivot ou encore le "thème" du groupe considéré<sup>9</sup>. Le substantif confort se trouve

<sup>9</sup> Le couple thème/rhème est aujourd'hui essentiellement employé dans une perspective sémantique et

62 fois dans cette situation (soit moins de 10% de ses emplois), ce qui engendre 10 syntagmes différents. Un seul syntagme émerge : "confort électrique" (avec 18 occurrences). En second lieu, 236 fois le substantif considéré se trouve en seconde position (il est l'élément régi ou le rhème) et il contribue à former ainsi 22 syntagmes différents. Deux d'entre eux émergent particulièrement : "avoir (le) confort" et "être (le ou un) confort" (mais aussi : "il est en (position) confort" pour désigner le réglage d'un appareil... Viennent ensuite deux expressions toutes faites qui appartiennent au jargon interne d'EDF : "label confort" et "conseil confort". Enfin, "température" et "niveau" sont les deux autres mots qui génèrent une quantité significative d'associations.

Au total, le confort entre dans un nombre très limité d'associations et se trouve plus souvent en position subordonnée qu'en position de pivot du syntagme. La comparaison avec les autres syntagmes du corpus est relativement délicate car l'on comprendra aisément que le nombre d'associations potentielles, dans lesquelles un mot donné peut entrer, croît exponentiellement avec la fréquence de ce mot. La comparaison ne peut donc se faire qu'avec les vocables de même catégorie grammaticale et de fréquence comparable. Ainsi, dans l'ensemble du corpus, les substantifs dont la fréquence est comprise entre 500 et 1000 génèrent en moyenne deux fois plus d'associations syntagmatiques que "confort" qui apparaît comme étant l'un des plus pauvres.

Cependant, avant de conclure que la question posée par le GRETS n'a pas de sens ou que, comme il arrive souvent dans la communication des grandes entreprises, les idées stratégiques — comme celle de "confort électrique" — ne "collent" pas à la réalité du marché, on peut se demander si les analyses qui viennent d'être présentées correspondent bien à la réalité du langage et notamment à la richesse des combinaisons que permet la langue. En fait, des outils plus puissants existent, et se révèlent mieux adaptés à l'étude de la richesse combinatoire de notre langue. Appliqués au "confort", ces outils révèlent que le terme est bien significatif...

### 3. Un mot bien significatif

Dans une perspective distributionnaliste, il s'agit de dépasser la simple contiguïté spatiale pour embrasser un espace plus large comme la proposition, la phrase, le paragraphe... Dans cette optique, peu importe l'ordre dans lequel les mots sont mis, on ne considère que leur présence simultanée dans un même espace doté d'une unité syntaxique minimale. Un test statistique, appliqué au vocabulaire de l'ensemble de ces phrases, permet alors de détecter les mots qui sont sur-employés dans l'entourage de "confort" (on peut considérer qu'ils s'attirent mutuellement) et quels sont ceux qui sont sous-employés (ils se repoussent). Ces attractions et ces répulsions forment l'"univers lexical" du mot (on trouvera en annexes 3 et 4 une présentation du mode de calcul et le détail de l'univers du "confort"). Une fois établies ces liaisons positives et négatives, le logiciel relit l'ensemble du corpus en recherchant les phrases les plus "caractéristiques", c'est-à-dire celles contenant à la fois le mot recherché, le plus d'associations positives et le moins de liaisons négatives. Dans les annexes, ces phrases sont classées par score

---

non plus simplement fonctionnelle (Cornulier B., « Remarques sur la perspective sémantique », *Langue française*, 42, juin 1979 et l'ensemble du numéro 78 de cette même revue (juin 1988). Aussi préférons-nous les expressions "premier élément" et "deuxième élément" tout en tenant à garder l'idée que, en dehors du syntagme nominal, le premier élément est généralement le poids fort du couple.

décroissant : les premières peuvent être considérées comme véritablement "modales" (ou représentatives du sens le plus courant), un peu comme les phrases canoniques que donnent les dictionnaires pour illustrer leurs définitions.

En premier lieu, les phrases contenant "confort" se singularisent du point de vue des parties du discours (tableau 11 ci-dessous).

Tableau 11. Densités des catégories grammaticales dans l'univers de "confort" comparées au corpus total

Catégories	(C – U) / C%
Noms propres	-61.6
Verbes	-12.3
<i>Formes fléchies</i>	-10.0
<i>Participes passés</i>	-48.0
<i>Participes présents</i>	+86.0
<i>Infinitifs</i>	+4.4
Substantifs	+25.7
Adjectifs	+16.9
<i>Adj participe passé</i>	+3.0
Pronoms	-13.7
<i>Pronoms personnels</i>	-22.0
Determinants	+11.6
<i>Articles</i>	+16.2
<i>Nombres</i>	+6.4
<i>Adjectifs possessifs</i>	-22.8
<i>Adjectifs démonstratifs</i>	-18.3
<i>Adjectifs indéfinis</i>	+11.0
Adverbes	-16.4
Prépositions	+20.0
Conjonctions	+6.3

\* C : densité de la catégorie dans le corpus total ;

U : densité de la catégorie dans les phrases contenant le mot étudié

Le déficit en noms propres est proche des deux tiers (- 62 %) : à part le tarif "Tempo", aucune marque, aucune entreprise, aucun lieu géographique, aucune ville ne semble associée au mot confort. On constate également un déficit important du verbe, ou plutôt des formes fléchies (notamment l'indicatif et surtout le passé) au profit du gérondif (en *mettant* à telle *température*, en *programmant*, en *se levant*, en *partant*...) Naturellement, les satellites du verbe sont également déficitaires (pronoms, adverbes) alors que le groupe nominal est très nettement sur-employé (substantifs, adjectifs, articles, prépositions). Selon l'interprétation dominante chez les théoriciens du style, un excédent du groupe verbal signifie une tension et un engagement car le verbe implique un sujet et une action, donc une confrontation avec la réalité, alors que le suremploi de groupes nominaux résulte d'une attitude moins impliquée et plus de l'ordre du constat...

Dans le détail en effet, les listes de l'annexe 4 montrent que le confort est essentiellement d'ordre technique comme l'indique la liste des substantifs mais aussi le léger suremploi des chiffres liés non à la mesure de la température mais à la programmation horaire comme l'indique le substantif le plus fortement rattaché à

"confort" (heure) mais aussi aux rythmes de *vie*. La liste des adjectifs ajoute à ces informations quelques indications précieuses :

*électrique, meilleur, rayonnant, clair, agréable, économique, chauffant, indispensable, réduit, homogène, désagréable, supérieur, important, électronique, grand.*

Mais l'essentiel est probablement donné par la liste des déterminants les plus souvent utilisés avec ce mot : il s'agit d'"*un certain confort*" mais aussi de "*son confort*" ce qui est logique puisque l'écrasante majorité des emplois du mot sont le fait des prescripteurs, pas des usagers (autrement dit on parle du bien-être d'un tiers pas du sien). Cette intuition est renforcée par le fort suremploi du pronom démonstratif "ce" (le locuteur montre ou constate, il se place à l'extérieur de la situation qu'il décrit) et du "on" qui est ici un impersonnel dans lequel le locuteur ne se compte pas forcément (contrairement au "nous").

Enfin les phrases les plus caractéristiques éclairent bien la relativité de ce confort-là (annexe...). Nous donnons dans l'encadré ci-dessous, trois phrases caractéristiques de l'attitude de chacun des trois acteurs — les responsables d'EDF, les installateurs, les usagers — relative à cette question.

---

Tableau 12. Les phrases les plus caractéristiques de "confort" (extraits)

On est en train, notamment au niveau national, de travailler une gamme dans le neuf et, au niveau du centre, il a été travaillé une gamme dans l'existant, de façon à ce que le passeur d'ordre puisse demander à tous les électriciens qui ont à réaliser le chantier, donc, un type d'installation qui correspond à un standard défini de qualité et de coût d'installation après usage, ce qui permet au client de gérer un peu ses usages et de fonctionner, donc, avec une qualité de confort et de coût qui soit tout à fait celle qui était désirée.

(Responsable EDF, enquête fidélité)

Parce que, bon, on sait très bien qu'avec les panneaux rayonnants, les convecteurs électroniques, on obtient du confort, mais l'économie, on la fait uniquement sur la programmation : ça j'explique bien au client, j'explique bien que l'économie on la fait uniquement sur la programmation, alors plus on a une programmation qui va coller à l'activité professionnelle des gens ou à leur vie dans la maison, plus on fera d'économie, ça c'est clair et, le problème c'est qu'on s'aperçoit... euh ...

(Installateur, enquête "Gestion")

Non plus ajusté, parce que avec l'autre système ce qu'on arrivait à faire - parce qu'on arrivait jamais à avoir la température qui nous convenait - eh bien c'était de toucher aux radiateurs, ce qui fait qu'en touchant les convecteurs, on arrivait, on mettait les chambres, parce qu'on rentrait là c'était une étuve parce que d'un seul coup, on avait touché trop et puis, euh, pour un peu que ça se mette en "confort", en même temps, résultat : on baissait sauvagement, ce qui faisait qu'après, il faisait froid ...

(Locataire, enquête Tremblay)

---

Au fond, l'attitude des techniciens et des commerciaux, face aux utilisateurs, pourrait se résumer dans ce propos tenu par un agent EDF, à propos d'une expérience de "plancher chauffant". Le mot confort n'y figure pas mais l'idée est bien présente :

*"Cet homme, on lui met une Rolls dans les mains, et il veut encore mieux. La programmation (...) peut faire plein de choses, et il en veut encore plus".*

La liste des sous-emplois est également éclairante : il s'agit des mots qui, dans l'esprit de la plupart des locuteurs, ne peuvent pas être associés au "confort" (voire s'opposent à lui). Un seul nom propre est significativement - au sens statistique du terme - sous-employé : EDF. La chose est d'autant plus remarquable que la majorité des

occurrences de ce mot surviennent dans la bouche d'agents de cette entreprise ou d'installateurs qui lui sont liés... Quand il s'agit de "confort", les verbes d'action sont oubliés, aucune personne n'est impliquée (*je, il et nous* s'absentent...) ; on ne parle pas de "facture", de "chaudière", des "locataires", des "fins de mois", des "jours rouges"... et, bien sûr, pas des *francs*, des *kilowatts*, du *gaz* ni du *fuel* !

En définitive, nous tenons la réponse à la question posée. La majorité des utilisateurs, comme les travailleurs sociaux et la plupart des gestionnaires de logements collectifs ne font pas spontanément de lien entre l'électricité et le confort, ou s'interdisent de le faire à cause de la contrainte budgétaire. En revanche, pour les agents de l'EDF et les installateurs, le confort est une notion pleine de sens, mais dont ils se distancient sans même forcément en avoir conscience. Pour eux, cette notion renvoie à la subjectivité des utilisateurs ; ils ne peuvent fournir qu'une réponse technique, donc relative. La réussite dépend de l'utilisateur et n'implique pas leur responsabilité personnelle ou celle de leur entreprise...

En conclusion, nous espérons que cette expérience aura fait comprendre combien les outils les plus élaborés de la statistique lexicale sont capables de révéler les réseaux sémantiques qui structurent en profondeur les propos d'un enquêté et qui demeurent inaccessibles à l'analyste le plus aguerri voire aux simples "dépouillements assistés par ordinateur". En effet, il ne suffit pas d'embrasser d'un coup les 640 emplois du mot, dispersés à travers tout le corpus (ce qui est déjà hors de portée de la mémoire humaine), il faut encore rapporter le contexte de ces emplois à tout le reste : 1,2 millions de mots qui doivent être présents tous en même temps dans le calcul...

Une telle démarche est indispensable quand les emplois du mot recherché ne sont pas encore figés en quelques stéréotypes, comme c'est le cas du confort. En effet, le terme "confort" est probablement connu de tous les enquêtés, mais en dehors des "techniciens" (ici en majorité commerciaux), peu de personnes l'emploient spontanément et les autres se montrent réticentes à le reprendre à leur compte même lorsqu'il leur est soufflé. Ceci tient à deux obstacles révélés par notre analyse : d'une part, le mot renvoie à la conception des appareils et à l'aménagement intérieur, perçus comme des problèmes "techniques" relativement hors de portée de l'utilisateur ; d'autre part, il est assimilé sinon à la catégorie du luxe, du moins à celle du superflu que la plupart des enquêtés estiment hors de portée de leur budget... Cependant, "confort" est-il promis, comme beaucoup d'autres mots issus d'un vocabulaire technique, à devenir un mot d'usage courant ? La réponse est banale : il faut pour cela que le mot réponde à un besoin et vienne occuper une "case vide" du vocabulaire général... Les commerciaux d'EDF auraient-ils su anticiper cette diffusion dans la population générale ? Autrement dit, si le mot "confort" n'est pas employé par le plus grand nombre des usagers, l'idée et la chose ne sont-elles pas malgré tout présentes, au moins de manière potentielle et avec un autre vocabulaire, dans les propos de ces personnes ? La discussion qui précède permet de comprendre qu'il existe deux manières de répondre à cette question. Ou bien l'on donne une définition a priori de l'idée de confort — par exemple, en consultant un dictionnaire de langue censé refléter l'usage médian dans la population générale — et l'on recherche les attestations de cette définition dans le corpus. Ou bien, si l'on refuse cette démarche a priori, il reste une voie possible que nous venons d'esquisser : examiner les thèmes les plus souvent abordés dans les entretiens et voir quels liens ils peuvent avoir avec le bien-être dans le cadre de vie... C'est ce que nous nous proposons de faire rapidement dans la suite de ce rapport.

Auparavant, il faudra d'abord revenir sur une question que le lecteur se sera certainement posée : puisque le corpus est hétérogène — par exemple, les agents d'EDF ne parlent pas du "confort" comme certains habitants de HLM qui semblent avoir proscrit ce terme de leur vocabulaire — il est sans doute nécessaire de ne pas mélanger ces entretiens et de chercher à découper quelques grands groupes au sein du corpus.



## Chapitre II

### Les deux principaux groupes d'enquêtés (Discrimination et classement au sein du corpus des entretiens)

Face à un grand nombre d'entretiens, il est indispensable d'opérer des regroupements. Les sociologues utilisent généralement pour cela des informations extérieures aux textes proprement dits : sexe, âge, profession, niveau de formation, proximités partisans... des différents locuteurs. Le texte des entretiens vient alors en illustration de ces classements a priori. On imagine aisément tous les risques de biais que comporte ce type de démarches, surtout lorsqu'il est couplé avec un choix plus ou moins arbitraire de citations "illustratives". C'est pourquoi nous proposons ici la démarche inverse : classer les individus en fonction de leurs propos en excluant toute autre information. Mais surtout : utiliser des caractéristiques mesurables et classer automatiquement, c'est-à-dire sans aucune intervention du chercheur qui, quel que soit ses scrupules et son savoir-faire, risque d'être source de biais.

Pour répondre à cet objectif, nous avons élaboré un indice de "distance intertextuelle" dont le calcul et les propriétés sont présentées dans l'annexe 5. Le logiciel commence par mesurer la distance séparant chaque entretien du corpus aux 199 autres, considérés deux à deux. On obtient ainsi une matrice 200 x 200 sur laquelle des algorithmes opèrent des classifications (classification hiérarchique ascendante et analyse arborée), ce qui permet de délimiter rigoureusement quelques grands groupes plus ou moins homogènes et éloignés les uns des autres. Pour illustrer ces calculs, nous utiliserons d'abord une petite enquête extraite de la base Verbatim.

#### 1. Distance et classification : un exemple

Depuis l'indice de Jaccard, de nombreuses formules ont été proposées pour opérer des discriminations et des classements au sein de populations statistiques<sup>10</sup>. Toutefois, la quasi-totalité de ces indices se fondent sur la présence ou l'absence d'un caractère, au sein des populations considérées, et ne tiennent pas compte de la fréquence de ce caractère<sup>11</sup>. Cette limitation s'explique par l'impossibilité de recenser exhaustivement la plupart des individus étudiés par les spécialistes du vivant (biologistes, entomologistes, botanistes, etc.).

L'outil a été utilisé, avec ces limitations, pour l'analyse des textes, sous le nom de « **connexion** lexicale » définie comme « l'intersection du vocabulaire de deux textes »<sup>12</sup>. La connexion est donc le complémentaire de la **distance**, terme plus familier en statistique. Mais en statistique lexicale également, l'attention s'est fixée sur le

---

<sup>10</sup> P. H. Sokal et R. R. Sneath, *Numerical Taxonomy*, Freeman, San Francisco, 1973 et l'article de J.-C. Gower, "Measures of similarity, dissimilarity and distance", in Kotz S., Johnson N.-L., et Read C.-B. (eds), *Encyclopedia of Statistical Sciences*, Vol 5, New York, Wiley, 1985, p 397-405.

<sup>11</sup> Pour un recensement de ces indices et une synthèse de leurs propriétés : Z. Hubalek, "Coefficients of Association and Similarity, Based on Binary (Presence Absence) Data : an evaluation", *Bio. Rev.*, 57, 1982, p 669-689.

<sup>12</sup> C. Muller, *Principes et méthodes de statistique lexicale*, Paris, Hachette, 1977, p 145-154.

**vocabulaire (ou lexique)** : ensemble des mots différents (ou **vocables**) utilisés dans un texte, sans tenir compte de leur fréquence<sup>13</sup>.

Cette approche présente des inconvénients lorsque les caractères observés sont très inégalement répartis comme c'est le cas des mots dans tout texte écrit en langue naturelle. Dans ce cas, les indices fondés sur la présence ou l'absence donnent un très grand poids aux mots rares et négligent les fluctuations de densité parfois importantes chez les individus présents partout (comme les mots outils ou les verbes usuels). Pour pallier cet inconvénient, nous avons élaboré un indice de la distance qui utilise les écarts entre les fréquences des mots, ce qui revient à considérer le texte entier et non le seul vocabulaire. Enfin, soulignons que, dans un certain intervalle, l'indice est insensible aux différences de taille entre les textes (pour des précisions sur ce calcul, voir annexe 5). Autrement dit, l'indice mesure, les proximités ou les éloignements relatifs des vocabulaires employés dans les entretiens. On peut ainsi répondre à la question : "qui est proche de qui ?" Ce qui rend également possible la constitution, au sein du corpus, de groupes homogènes.

Pour éclairer cette technique, nous commencerons par une application à l'une des enquêtes de la base Verbatim avant de présenter le traitement des 200 entretiens. Nous avons choisi l'enquête réalisée sur le chauffage électrique dans une cité HLM neuve de la banlieue parisienne (ChauHLM) qui présente quelques caractéristiques intéressantes :

- elle est de taille réduite, ce qui permet de se reporter aux différents textes pour éclairer et contrôler la pertinence des résultats des opérations statistiques ;
- elle réunit toutes les catégories concernées : installateur des appareils, maître d'ouvrage, gestionnaire des logements, agent EDF chargé du suivi et, naturellement, locataires habitant la cité ;
- elle a été réalisée en deux vagues — le second passage faisant suite à une modification dans le questionnaire réalisée quelques mois après la première vague — et l'une des personnes a même été interrogée lors des deux vagues<sup>14</sup>.

Le calcul de la distance intertextuelle appliqué aux 18 entretiens aboutit à une matrice de 18 colonnes x 18 lignes donnant la valeur de l'indice pour chaque couple de textes (tableau 13). Même sur un échantillon de cette taille, la matrice atteint déjà une taille assez difficile à traiter manuellement. C'est pourquoi, l'on demande à l'algorithme d'extraire quelques grandeurs remarquables et notamment :

- la distance moyenne séparant les entretiens étudiés et le coefficient de variation des distances autour de cette moyenne<sup>15</sup>. Plus ces deux grandeurs sont élevées, plus les enquêtés ont tenu des propos éloignés et divers.

---

<sup>13</sup> E. Brunet, "Une mesure de la distance intertextuelle : la connexion lexicale", *Le nombre et le texte. Revue informatique et statistique dans les sciences humaines*, Université de Liège, 1988. Nous avons proposé une reformulation de ce problème dans : D. Labbé, P. Hubert, "La connexion des vocabulaires", in Mellet S. (ed), *4e Journées d'analyse des données textuelles*, Nice, 1998, p 361-370.

<sup>14</sup> Les deux entretiens avec le même couple portent les numéros 13 et 18. Les numéros 1 à 4 et le 15 correspondent aux intervenants extérieurs, les autres aux entretiens avec les locataires. Nous donnons plus bas des indications détaillées concernant les personnes enquêtées.

<sup>15</sup> Le coefficient de variation relative est le moment centré d'ordre 1 de la série exprimé en pourcentage, c'est-à-dire le rapport de l'écart-type à la moyenne arithmétique (Ecart-type : moyenne quadratique des différences entre les valeurs de la série et la moyenne arithmétique de celle-ci). C'est la mesure standard de la dispersion d'une série autour de la valeur moyenne.

Tableau 13. Matrice des distances intertuelles de l'enquête "ChauHLM".

Texte	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Moyenne
01	0,000	0,300	0,270	0,311	0,337	0,343	0,353	0,352	0,347	0,374	0,355	0,346	0,289	0,326	0,291	0,396	0,361	0,324	0,334
02	0,300	0,000	0,293	0,340	0,281	0,340	0,318	0,304	0,320	0,314	0,347	0,319	0,273	0,311	0,279	0,357	0,336	0,305	0,314
03	0,270	0,293	0,000	0,331	0,363	0,349	0,363	0,362	0,365	0,371	0,359	0,358	0,282	0,334	0,294	0,415	0,372	0,335	0,342
04	0,311	0,340	0,331	0,000	0,406	0,440	0,432	0,425	0,429	0,445	0,425	0,419	0,366	0,407	0,351	0,468	0,448	0,412	0,403
05	0,337	0,281	0,363	0,406	0,000	0,314	0,251	0,230	0,258	0,257	0,304	0,239	0,276	0,277	0,319	0,249	0,281	0,275	0,289
06	0,343	0,340	0,349	0,440	0,314	0,000	0,297	0,289	0,293	0,308	0,285	0,285	0,277	0,246	0,358	0,378	0,299	0,293	0,317
07	0,353	0,318	0,363	0,432	0,251	0,297	0,000	0,261	0,249	0,257	0,295	0,230	0,288	0,274	0,334	0,308	0,275	0,290	0,299
08	0,352	0,304	0,362	0,425	0,230	0,289	0,261	0,000	0,233	0,259	0,286	0,231	0,249	0,261	0,334	0,302	0,264	0,262	0,289
09	0,347	0,320	0,365	0,429	0,258	0,293	0,249	0,233	0,000	0,250	0,273	0,218	0,275	0,256	0,343	0,321	0,251	0,281	0,292
10	0,374	0,314	0,371	0,445	0,257	0,308	0,257	0,259	0,250	0,000	0,315	0,245	0,295	0,270	0,362	0,312	0,282	0,303	0,307
11	0,355	0,347	0,359	0,425	0,304	0,285	0,295	0,286	0,273	0,315	0,000	0,261	0,302	0,252	0,367	0,370	0,295	0,314	0,318
12	0,346	0,319	0,358	0,419	0,239	0,285	0,230	0,231	0,218	0,245	0,261	0,000	0,259	0,249	0,338	0,287	0,261	0,265	0,283
13	0,289	0,273	0,282	0,366	0,276	0,277	0,288	0,249	0,275	0,295	0,302	0,259	0,000	0,247	0,281	0,352	0,300	0,200	0,283
14	0,326	0,311	0,334	0,407	0,277	0,246	0,274	0,261	0,256	0,270	0,252	0,249	0,247	0,000	0,325	0,342	0,291	0,269	0,290
15	0,291	0,279	0,294	0,351	0,319	0,358	0,334	0,334	0,343	0,362	0,367	0,338	0,281	0,325	0,000	0,384	0,370	0,310	0,332
16	0,396	0,357	0,415	0,468	0,249	0,378	0,308	0,302	0,321	0,312	0,370	0,287	0,352	0,342	0,384	0,000	0,319	0,312	0,346
17	0,361	0,336	0,372	0,448	0,281	0,299	0,275	0,264	0,251	0,282	0,295	0,261	0,300	0,291	0,370	0,319	0,000	0,282	0,311
18	0,324	0,305	0,335	0,412	0,275	0,293	0,290	0,262	0,281	0,303	0,314	0,265	0,200	0,269	0,310	0,312	0,282	0,000	0,296
Moyenne	0,334	0,314	0,342	0,403	0,289	0,317	0,299	0,289	0,292	0,307	0,318	0,283	0,283	0,290	0,332	0,346	0,311	0,296	0,314

Dans cette enquête, la distance moyenne séparant les entretiens est de 0,314 et le coefficient de variation relative de 16,9%. L'indice de la distance étant normalisé, il est possible de se reporter à l'échelle donnée en annexe 5 : on constate que les thèmes traités ont été, en moyenne, assez proches et que les fluctuations au sein de l'enquête ne sont pas considérables ;

— les "couples" remarquables pour leur proximité ou leur éloignement (tableau 14 ci-dessous). On remarque que les entretiens 13 et 18 sont séparés par une distance de 0,20, ce qui permet d'affirmer avec certitude que la même personne a été interrogée deux fois. On voit également que les textes les plus proches entre eux sont tous issus d'entretiens avec des locataires, ce qui signale la très grande proximité des réponses apportées par certains usagers. En revanche les couples les plus distants — une distance supérieure à 0,4 signale des contenus très éloignés — opposent toujours des gestionnaires et des habitants...

Tableau 14. Grandeurs caractéristiques de l'enquête "ChauHLM"

Les 10 couples de textes les plus proches :			Les 10 couples de textes les plus éloignés :		
13	18	0,1998	03	16	0,4154
09	12	0,2181	04	12	0,4187
05	08	0,2297	04	08	0,4247
07	12	0,2299	04	11	0,4250
08	12	0,2313	04	09	0,4288
08	09	0,2335	04	07	0,4322
05	12	0,2391	04	06	0,4403
10	12	0,2450	04	10	0,4446
06	14	0,2464	04	17	0,4485
13	14	0,2474	04	16	0,4680

— le classement des textes en fonction de leur plus ou moins grande proximité du centre de gravité de l'enquête entière (tableau 15). Les enquêtés les plus "centraux" sont tous des locataires et tous les non-habitants sont situés au-dessus de la moyenne.

Tableau 15. Classement des textes en fonction de leur distance moyenne à tous les autres

Rang	Numéro de l'entretien	Distance moyenne à tous les autres :
1	12	0,2829
2	13	0,2830
3	08	0,2884
4	05	0,2892
5	14	0,2902
6	09	0,2919
7	18	0,2959
8	07	0,2985
9	10	0,3068
10	17	0,3109
Moyenne		0,3135
11	02	0,3139
12	06	0,3172
13	11	0,3179
14	15	0,3317
15	01	0,3337
16	03	0,3420
17	16	0,3454
18	04	0,4031

A la limite, l'analyste pourrait se contenter des constats ci-dessus et partager la population enquêtée en deux blocs : les locataires d'un côté et les "gestionnaires" de l'autre. Il pourra alors étudier les thèmes traités par chacun de ces groupes en utilisant la démarche "contrastive" qui sera présentée dans le prochain chapitre.

Cependant, on a rarement la chance de tomber sur des situations aussi simples. Il faut alors recourir à des méthodes de classification<sup>16</sup> plus ou moins sophistiquées, en tenant compte de la nature particulière du matériau utilisé et en rejetant les procédures qui ne prennent en compte qu'une partie des textes (par exemple, celles qui ne considèrent que les mots très fréquents). En principe, *les meilleurs groupements possibles sont ceux qui minimisent les distances "intra", séparant les textes composant chacun des groupes, et qui maximisent les distances "inter", celles qui séparent les groupes ainsi constitués.* Etant donné la nature particulière des données et les propriétés de l'indice de distance, deux algorithmes se révèlent particulièrement performants.

En premier lieu, nous avons appliqué à la matrice des distances du tableau 15 le procédé classique de la classification automatique ascendante<sup>17</sup>. L'algorithme procède à la construction d'une classe en regroupant les deux textes les plus proches puis il recalcule les distances des autres textes par rapport à ce nouvel ensemble, fusionne les deux textes ou groupes de textes les plus proches, etc. Et ceci jusqu'à la constitution d'un ensemble unique. Ces regroupements successifs sont représentés dans le dendrogramme ci-dessous (tableau 16). En abscisses, figurent, de gauche à droite, les agrégations successives et, en ordonnées, les distances correspondantes à ces regroupements. Le couple formé par les deux entretiens les plus proches figure donc à gauche et la barre horizontale qui les relie est la plus basse du graphe. A l'opposé, l'entretien le plus décalé (le numéro 4) figure à droite et ne rejoint les autres qu'en dernier et à la hauteur maximale. Naturellement, plus l'on s'élève dans le graphe, plus les classes constituées sont hétérogènes et plus l'interprétation des différences devient complexe.

Deux groupes semblent très cohérents (A et B). Au sein du groupe C, un sous-ensemble compte 4 entretiens. Voici quelles sont les caractéristiques des entretiens correspondants aux numéros placés en abscisses :

Groupe A :

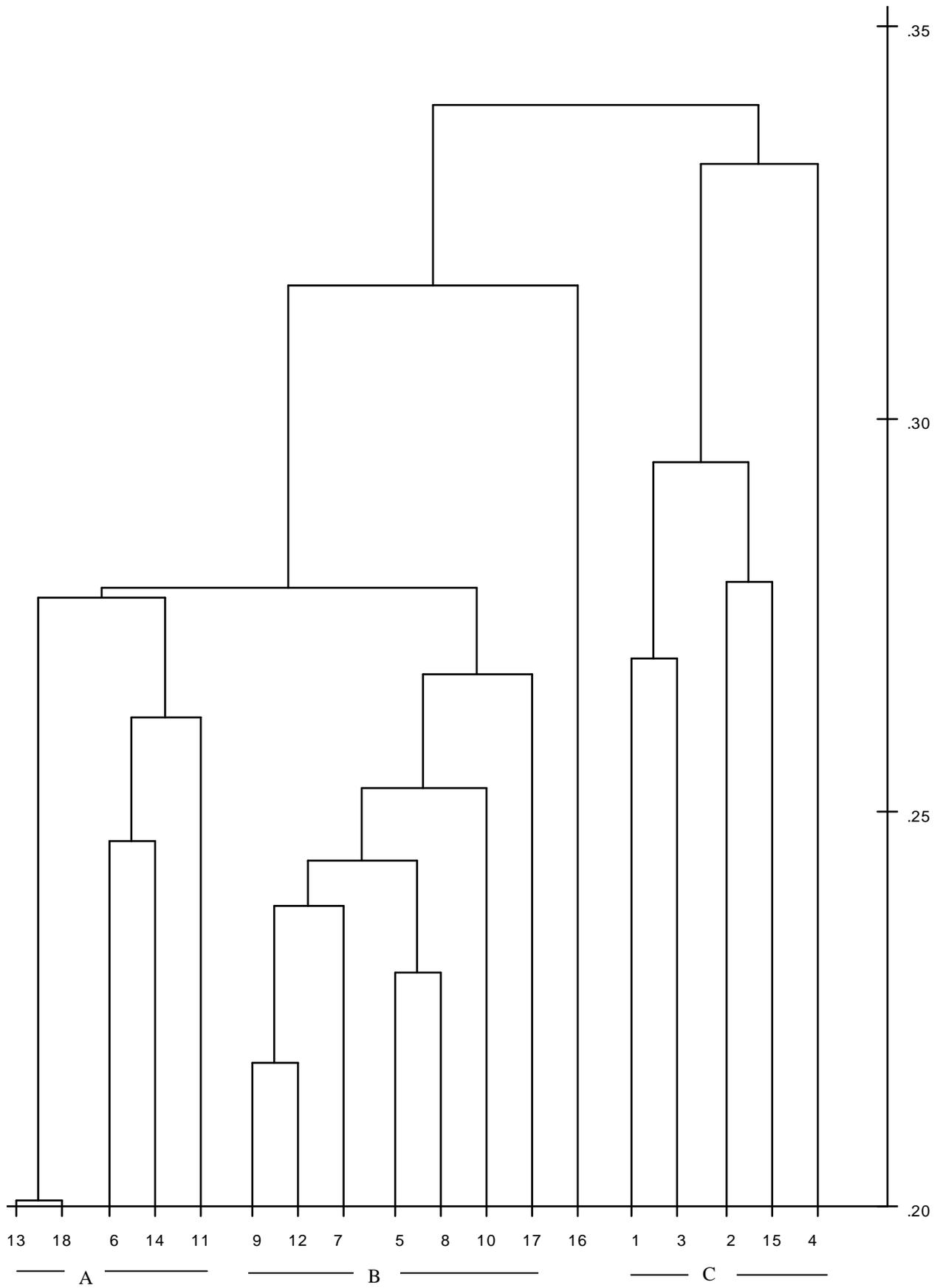
— entretiens 13 et 18 : il s'agit du couple qui a été interrogé deux fois. Il est marié avec deux enfants. L'homme est fonctionnaire municipal. Ses revenus sont nettement plus élevés que la moyenne de l'échantillon. Les époux sont satisfaits de la cité et du système de chauffage. Leur opinion n'a pas été modifiée par le changement de gestionnaire intervenu entre les deux entretiens, d'où la proximité des propos tenus à ces deux occasions ;

---

<sup>16</sup> Voir l'exposé canonique des méthodes de classification automatique dans l'ouvrage de Sokal et Sneath déjà cité. Egaleme nt : J.-P. Benzecri, *L'analyse des données. 1. La taxinomie*, Paris, Dunod, 1980, et M. Roux, *Algorithmes de classification*, Paris, Masson, 1985 (et une synthèse dans M. Roux, "Classification des données d'enquête", in D. Grange et L. Lebart, *Traitement statistique des enquêtes*, Paris, Dunod, 1994, p 91-112). Les propriétés de l'indice de la distance intertextuelle rendent inutile le recours aux méthodes multidimensionnelles.

<sup>17</sup> En recalculant les distances de la nouvelle matrice par la moyenne arithmétique simple des distances des textes regroupés. Cette méthode est celle qui est la plus adaptée aux propriétés de l'indice de la distance (cf. annexe 5).

Tableau 16. Classification automatique sur le sous-corpus Chauffage HLM



— entretien 06 : couple avec un enfant avec des revenus moyens. Ils sont satisfaits de la cité mais portent un jugement mitigé sur le système de chauffage ;

— entretien 11 : couple avec deux enfants. L'homme est intérimaire et les revenus du couple sont plutôt médians. Ils sont satisfaits de la cité mais portent un jugement plutôt mitigé sur le système de chauffage.

— entretien 14 : couple avec deux enfants. L'homme est gardien de nuit. Les revenus du couple sont médians. Ils sont satisfaits de la cité mais ils portent un jugement très mitigé sur le chauffage.

#### Groupe B :

— entretien 09 : couple sans enfant. L'homme est ouvrier municipal, la femme inactive. Le couple dispose de faibles revenus. Ils sont mécontents du chauffage : trop difficile d'emploi, trop coûteux ;

— entretien 12 : Femme seule chômeuse, faibles revenus. Mécontente du chauffage ;

— entretien 07 : Homme seul célibataire avec de faibles revenus. Il a peu d'opinions sur le chauffage mais craint son coût ;

— entretien 05 : Homme seul avec des revenus moyens. Indifférent ;

— entretien 08 : femme seule avec 3 enfants avec de faibles revenus. Elle trouve le chauffage malcommode et trop cher ;

— entretien 10 : femme seule à la retraite avec de faibles revenus. Elle se plaint de la cité et du coût du chauffage ;

— entretien 17 : couple avec deux enfants. L'homme est ouvrier municipal, la femme inactive. Ils ont de faibles revenus. Ils sont mécontents du chauffage, inquiets quant à son coût ;

#### Groupe C :

— entretien 01 : Responsable de la société qui commercialise et installe le procédé de régulation du chauffage ;

— entretien 03 : Employé qui suit le dossier dans la société d'économie mixte maître d'ouvrage ;

— entretien 02 : Gestionnaire du HLM ;

— entretien 15 : Agent EDF qui suit l'expérience.

— entretien 04 : Responsable de la société maître de l'ouvrage ;

Le dendrogramme indique que les habitants du HLM tiennent des propos plus proches, ou plus homogènes que les intervenants extérieurs (puisque les nœuds qui les joignent se situent plus bas sur le graphe). Entre les groupes A et B, le critère de partition essentiel réside dans le jugement porté sur le chauffage électrique et le gestionnaire (facilité d'utilisation, sensation de chaleur et coût). Les locataires satisfaits, ou plutôt satisfaits, se regroupent ensemble (A) ; les peu satisfaits ou insatisfaits, dans le B. On notera que la situation sociale des seconds est plutôt moins bonne que celles des premiers. L'examen du vocabulaire spécifique (sur cette notion, voir chapitre suivant) de chacun des groupes indique que le facteur "coût" se combine avec un problème de moindre maîtrise du système dans le groupe B que dans le A et d'une difficulté un peu plus grande à gérer les contraintes temporelles et spatiales que ce système impose aux habitants (nous revenons sur ces points dans un chapitre ultérieur).

Un seul entretien (n° 16) se trouve à l'écart de ce groupe. Il s'agit d'un homme seul, peu présent dans son logement et qui ne se sert pratiquement jamais du chauffage et de ses appareils électriques...

Chez les intervenants extérieurs, les deux "techniciens" développent des thèmes relativement proches, de même que le gestionnaire des HLM et l'agent EDF (ceux-là se préoccupent moins de la technique et plus de la mise en œuvre, des factures, des réclamations...) Malgré tout, ces quatre enquêtés restent assez proches entre eux et manifestement éloignés des thèmes développés par les gens dont ils parlent. En effet, le dernier nœud du graphe — qui relie {A+B} à C se situe à 0,34 ce qui signale des thèmes nettement différents.

En définitive, la classification aboutit au résultat recherché : deux groupes nettement contrastés sont constitués dont on va pouvoir comparer les caractéristiques lexicales et stylistiques. Cependant, la technique n'est pas sans défaut. Elle produit parfois des "effets de chaîne" : certaines proximités entre textes ne sont pas discernables car les sommets qui les relient sont effacés par des agrégations effectuées à un niveau inférieur. Par exemple, l'entretien 16 est-il plus proche du groupe A ou de B, et le cas échéant de quels enquêtés dans ces deux groupes ? De même, la responsable de la société d'économie mixte qui a piloté ce programme (entretien 4), dont les propos se distinguent nettement des autres intervenants extérieurs est-elle plus proche des "techniciens", des gestionnaires ou même de certains locataires ?

Un second algorithme permet de répondre à ces questions en combinant l'analyse topologique et la classification arborée<sup>18</sup>. Il s'agit d'obtenir, dans un plan, la meilleure représentation possible des distances de chacun des textes à tous les autres. Chaque texte est représenté par une feuille terminale de l'arbre. La distance qui le sépare d'un autre est matérialisée par la longueur du chemin à parcourir sur l'arbre pour unir ces deux textes (tableau 17)<sup>19</sup>. Les principaux nœuds suggèrent autant de regroupements possibles.

Sur le fond, les deux procédés aboutissent à des résultats semblables : les couples et les regroupements sont les mêmes. Mais l'arbre apporte trois informations supplémentaires par rapport au dendrogramme :

— en premier lieu, on apprend que le groupe des "plutôt satisfaits" (A) est plus proche des gestionnaires (C) que le groupe des insatisfaits (B) ;

— en second lieu, on voit que le numéro 4 appartient bien au groupe C et que cette enquêtée tient même les propos les plus distants par rapport aux habitants pour lesquels

---

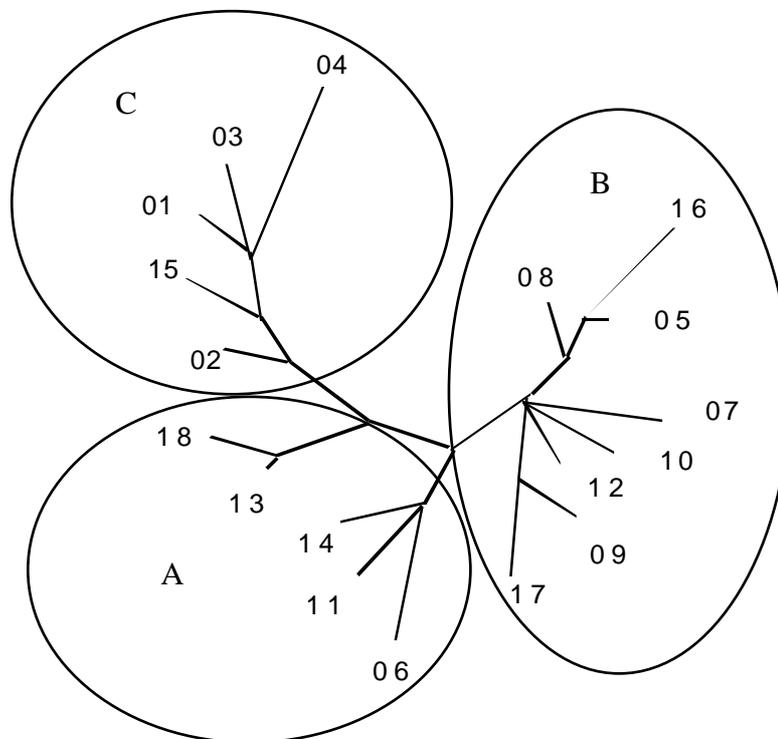
<sup>18</sup> J.-P. Barthélémy, Alain Guénoche, *Les arbres et les représentations des proximités*, Paris, Masson, 1988. J.-P. Barthélémy, X. Luong, "Représenter les données textuelles par des arbres", in S. Mellet (ed), *4e journées internationales d'analyse statistique des données textuelles*, Université de Nice, 1998, p. 49-71. X. Luong, "L'analyse arborée des données textuelles : mode d'emploi", *CUMFID*, 1994, 16, p 25-42.

<sup>19</sup> X. Luong a aimablement tracé ce graphe à partir de la matrice des distances intertextuelles. Attention, ce graphe est obtenu en "grossissant" les faibles écarts existant entre la plupart de textes. Pour cela, on a appliqué le "théorème" selon lequel la topologie de l'arbre est inchangée lorsque l'on retranche de toutes les distances une quantité légèrement inférieure à la plus petite d'entre elles (ici la distance 13-18) soit .15 (de même que, dans les dendrogrammes ci-dessus, les origines sont placées à cette distance minimale). Pour les arbres, cette opération ne change rien à la disposition des textes dans le plan, mais elle réduit la longueur des branches reliant les "feuilles" terminales et grossit les "troncs", c'est-à-dire les sections unissant les principaux nœuds. Ces techniques de "grossissement" ne doivent pas faire oublier la relative proximité des propos tenus par la plupart des enquêtés, ce que signalait déjà la moyenne de l'échantillon.

elle a dirigé la construction de la cité ;

— enfin, le numéro 16 figure bien dans le groupe des habitants les plus distants (B), ses propos sont même les plus décalés par rapport aux autres.

Tableau 17. Classification arborée sur le sous-corpus Chauffage HLM



La représentation arborée présente donc une supériorité incontestable par rapport à la classification automatique traditionnelle. Malheureusement, le logiciel de X. Luong est en cours de développement et ne peut traiter qu'une matrice relativement petite. Telle est la raison pour laquelle nous n'avons pu l'appliquer à la classification de l'ensemble des entretiens.

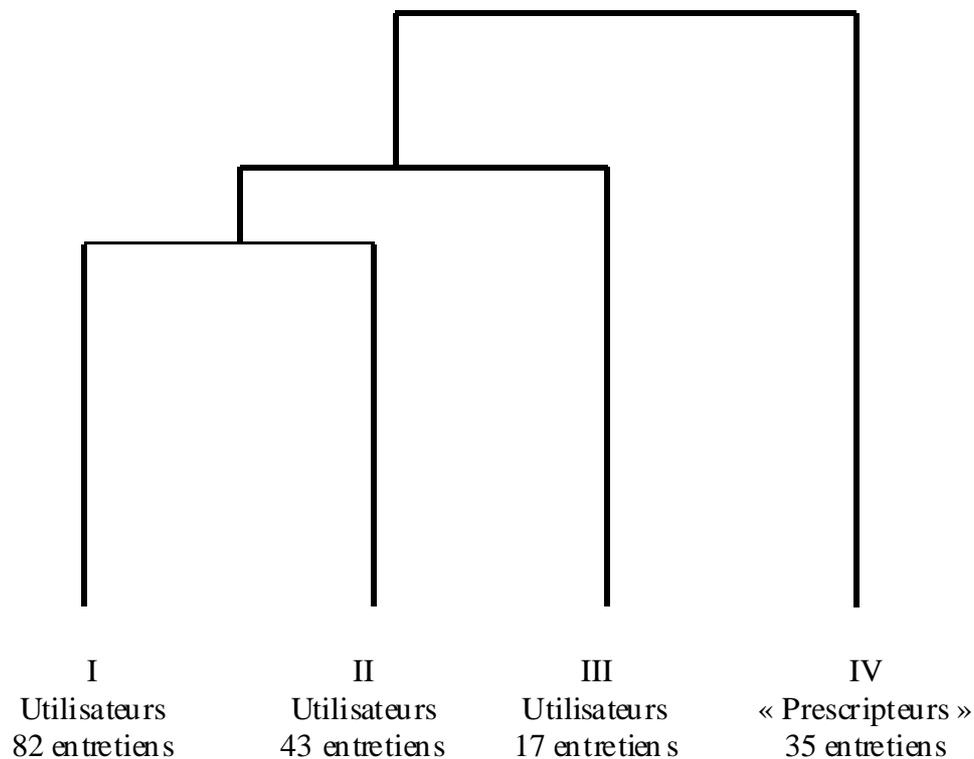
## 2. Classification sur l'ensemble du corpus

Le calcul des distances intertextuelles et la classification hiérarchique ascendante ont été appliqués aux 200 entretiens tous ensemble. La présentation des résultats se heurte à une double difficulté : la taille de la matrice (200 lignes x 200 colonnes) tout comme celle du dendrogramme les rendent impubliables... Pour ce dernier toutefois, on peut rendre compte de l'essentiel, d'une part en ne conservant que sa partie haute qui représente les dernières étapes de la classification, ainsi qu'on le fait traditionnellement dans ce genre d'analyse sur les grandes populations (tableau 18) et, d'autre part, en décomposant la partie basse en plusieurs graphes — qui seront présentés dans les sections suivantes de ce chapitre — afin d'examiner en détail les premières étapes du processus.

Les trois dernières étapes permettent de classer 186 entretiens, soit 98,5% du corpus dans l'une des 4 classes "terminales" que nous examinons plus loin dans ce chapitre<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Pour faciliter la lecture, cette classification tient compte de certains reclassements expliqués dans la suite de ce chapitre.

Tableau 18. Les étapes ultimes de la classification automatique sur l'ensemble du corpus



Résidu non classés : 14 entretiens (19 428 mots soit 1,5% du corpus)

La procédure "standard", que nous avons présentée à propos du chauffage en HLM, échoue à rattacher 14 textes à l'une des classes qu'elle a découpées. Les analyses automatiques rejettent habituellement ce "résidu" surtout quand il correspond à une part minime du corpus. Mais il n'est pas mauvais de s'y arrêter un instant pour comprendre les raisons qui peuvent expliquer les échecs de l'algorithme :

— 5 textes sont écartés, dès l'étape du calcul de la distance, à cause de leur taille trop petite (au sujet du seuil de taille minimale et de l'intervalle de validité de l'indice, voir l'annexe 5). Ainsi le 7<sup>e</sup> de l'enquête Brive déjà signalé (250 mots). Deux autres entretiens de cette même enquête se trouvent dans le même cas (les numéros 8 et 11) ainsi qu'un de l'enquête « précarité » et le 4<sup>e</sup> de l'enquête « Champfleury » qui s'interrompt mystérieusement à la deuxième page par la mention « non retranscrit intégralement »...

— trois textes se révèlent « inclassables » pour des raisons qui, à la lecture, se révèlent indépendantes de leur contenu proprement dit. Le troisième entretien de l'enquête « domotique » est le texte le plus décalé de tout le corpus : il s'agit d'un couple de cadres supérieurs d'une institution internationale dont les réponses sont presque "diplomatiques" : brèves, de style écrit avec des phrases sobres, sans tournures familières ni interjections... Deux autres enquêtés se trouvent un peu dans ce cas. D'une part, la responsable de la société d'économie mixte, maître d'ouvrage des HLM chauffés à l'électricité (ChauHLM 04), dont nous avons déjà signalé la relative "étrangeté" et que l'algorithme échoue à classer dans l'un des 4 groupes.

— le calcul isole également un entretien de l'enquête PCR (01). La lecture révèle que ce texte n'a pas été retranscrit comme les autres entretiens : les questions ont été effacées et les réponses ont été expurgées des hésitations, répétitions et reprises propres à l'oral. Sans doute cette transcription est-elle fidèle, dans l'esprit, aux propos de l'enquêté mais probablement pas à son style... Dans une moindre mesure, ces caractéristiques se retrouvent dans les 5 autres transcriptions de cette même enquête qui ne s'agrègent dans la catégorie III qu'à l'antépénultième étape de la classification.

— Enfin, un agent d'EDF se trouve dans le résidu ! Alors que tous les autres enquêtés appartenant à cette entreprise sont clairement groupés ensemble (dans la classe IV) malgré la diversité de leurs activités, de leurs régions et des enquêtes. La lecture de cet entretien révèle qu'il s'agit d'une assistante sociale employée dans le service des ressources humaines. Elle déclare d'emblée à l'enquêteur qu'elle n'a rien à dire sur le sujet de l'enquête et puis elle se contente de quelques réponses convenues... Ce texte n'étant pas trop bref, nous l'avons soumis à l'algorithme qui recherche les phrases les plus caractéristiques (l'encadré ci-dessous donne les deux phrases les plus caractéristiques et éclaire bien les raisons pour lesquelles cet entretien se place à l'écart des autres).

---

Tableau 19. Les phrases les plus caractéristiques de l'entretien numéro 2 de l'enquête « fidélisation »

« Je ne sais pas, non moi, ce que j'entends... moi, je ne peux pas trop dire, je ne juge pas. »  
« Aux ressources humaines, on est loin de la clientèle, c'est pas notre... — je ne veux pas dire qu'on la voit de loin — mais nous, nos "clients", c'est nos agents, c'est un petit peu différent, on n'a pas le même aspect, la même vue qu'un agent commercial ou les agents techniques ».

---

Autrement dit, l'algorithme n'a pas été « mis en échec », au contraire, il a détecté les individus effectivement "aberrants", qui s'écartent des autres à la fois par le contenu et/ou par le style à un point tel qu'une classification automatique simple ne peut les ranger avec d'autres. Ceci étant dit, nous examinons plus loin des procédés capables de résoudre "manuellement" ces cas irrésolus.

Au fond, une coupure essentielle partage ces enquêtes : celle qui oppose les 163 usagers à tous les autres que nous baptiserons les "prescripteurs" (à cause d'une caractéristique de leur vocabulaire qui sera examinée plus loin). Dans la suite de ce chapitre, nous allons examiner, en détail, la manière dont se décomposent ces deux grands groupes.

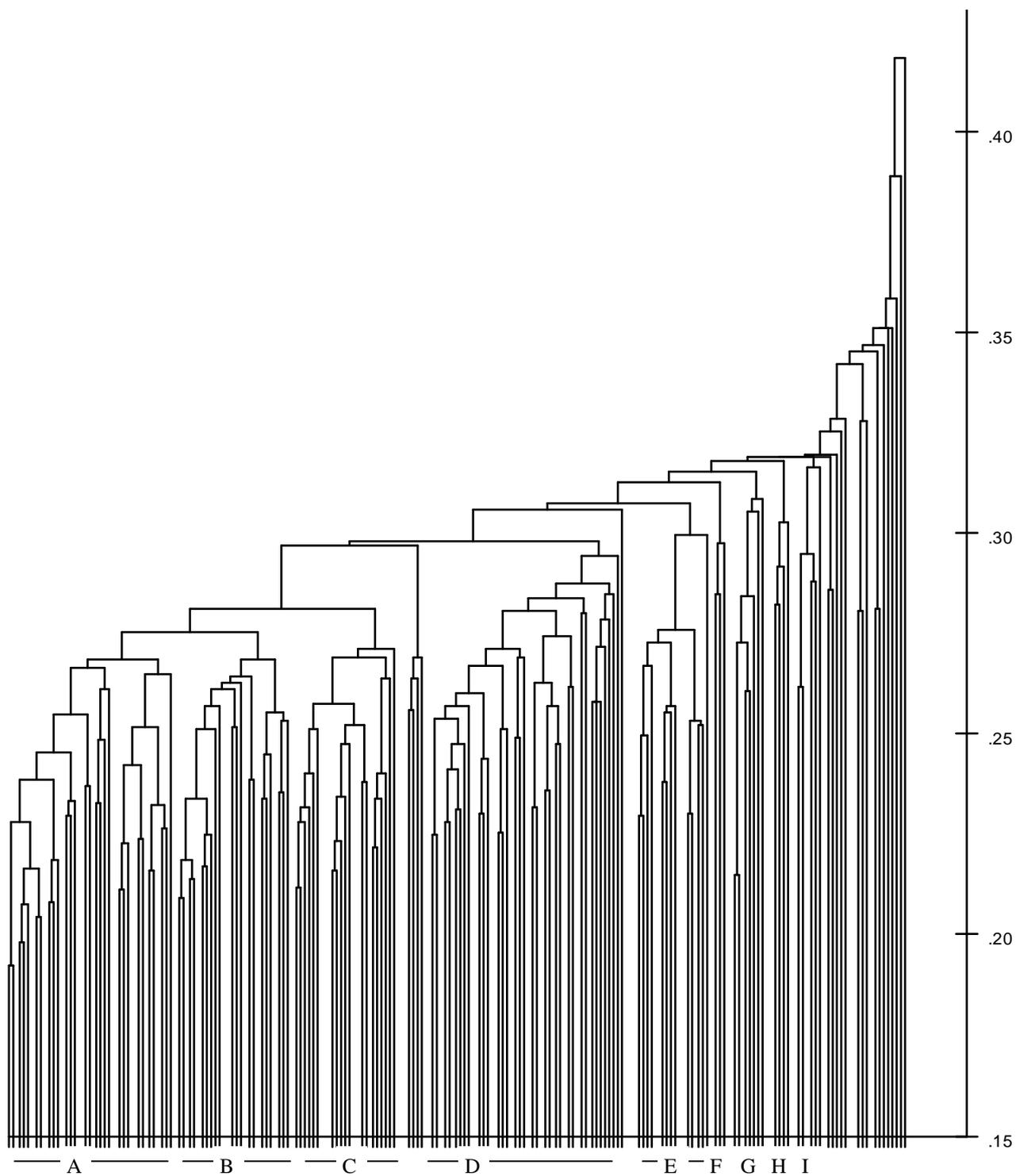
### **3. Composition des deux principaux groupes**

On suivra l'ordre dans lequel a procédé l'algorithme, c'est-à-dire en commençant par le groupe le plus homogène : les usagers.

#### *Classification des usagers*

Nous allons nous intéresser ici à la manière dont l'automate a constitué successivement les classes I, II et III présentées dans le tableau 18 ci-dessus. Les étapes successives de la classification sont retracées dans le tableau 20 (pour une présentation de la technique, cf. ci-dessus les commentaires du tableau 17).

Tableau 20. Classification automatique sur l'ensemble des usagers



(Légende page suivante)

## Légende du dendrogramme de classification des usagers

De gauche à droite :	ClimPav06	Precar37	Groupe G :
Groupe A :	ACCU02	Precar12	Brive12
ChauHLM13	Gestion17	Precar16	Brive01
ChauHLM18	ClimPav03	Gestion12	Brive13
Gestion09	ACCU01	Precar15	Brive02
Gestion18	ACCU05	Precar22	Brive03
Gestion05	Chalon03	Precar11	Brive09
Gestion07	Groupe C :	Precar49	Precar31
Gestion08	ChauHLM09	Precar51	Groupe H :
Gestion13	ChauHLM12	Precar30	Brive06
Gestion15	ClimHLM02	Precar43	Gestion10
Gestion16	ChauHLM07	Precar32	Precar28
ACCU07	ACCU08	Precar41	Brive05
Magic2	ClimPav08	Precar44	Chalon04
Magic3	Chalon08	Precar48	Groupe G :
Ambio11	Chalon09	Precar01	Precar06
Gestion11	Chalon07	Precar53	Precar52
ChauHLM14	Chalon02	Champ02	ChauHLM16
ClimHLM05	ChauHLM10	Precar46	Precar38
ChauHLM06	Chalon10	Precar05	Precar14
ChauHLM11	Chalon13	Precar42	Couple isolé :
Tempo01	ChauHLM05	Precar21	Precar17
Tempo09	ChauHLM08	Precar45	Precar29
Tempo03	ClimHLM01	Precar34	Isolés inclassables :
Tempo06	ClimHLM06	ClimPav01	Brive10
Tempo07	ClimHLM03	Groupe E :	Precar07
Tempo08	ChauHLM17	Gestion06	Precar02
Tempo10	Groupe équidistant	Gestion14	Couple isolé :
Tempo04	entre les précédents	Champ03	Precar03
Tempo05	et le groupe D :	Dom01	Precar09
Tempo02	Chalon05	Dom02	Isolé inclassable :
Groupe B :	Chalon11	PCR08	Precar47
Ambio05	Chalon06	PCR02	Couple isolé :
Ambio07	Chalon12	PCR09	ACCU03
Ambio08	Groupe D :	PCR05	ACCU06
Ambio10	Precar10	PCR06	Isolés inclassables :
Ambio04	Precar19	PCR07	Precar23
Ambio09	Precar33	PCR10	Chalon14
Ambio06	Precar35	PCR03	Precar27
ClimPav05	Precar04	PCR04	Precar50
ClimPav10	Precar13	Dom03	Brive14
ClimHLM07	Precar20	Groupe F :	PCR01
ClimPav09	Precar36	ClimPav04	
ClimPav07	Precar08	Brive04	
ClimPav02	Precar18	ClimHLM04	

L'origine du graphe est placée à 0.15 et non à 0 afin d'obtenir un "zoom" sur la classification. Cette présentation ne doit pas faire oublier que la plupart de ces textes se rejoignent pratiquement au même niveau et qu'il existe donc une nette parenté à la fois dans la thématique mais aussi dans le style, le choix des mots... Si l'on songe que les enquêtés présentent une extraordinaire diversité d'origine sociale, d'âge, de niveau de formation et de revenu, qu'ils sont répartis dans toute la France, logés dans des habitations très diverses, mais aussi au fait qu'il s'agit de plusieurs enquêtes sur des sujets assez différents, on ne peut qu'être frappé par la puissance du moule sous-jacent : la langue française orale dont nous allons découvrir quelques caractéristiques dans les deux prochains chapitres de ce rapport. Deux mesures peuvent confirmer cette homogénéité : la distance moyenne (0,31) — c'est-à-dire que les entretiens partagent en moyenne plus des deux tiers du vocabulaire — et la faible dispersion autour de cette moyenne (coefficient de variation relative : 12,3%).

Comme le précédent, la lecture du graphe se fait de gauche à droite et l'algorithme commence par regrouper les deux textes les plus proches (ici les deux entretiens réalisés avec la même personne dans l'enquête sur le chauffage des HLM déjà présentés)... Puis le programme agrège à ce premier couple un groupe de 5 textes très ressemblants et tous issus de l'enquête "gestion", etc.

Les principaux "nœuds" du dendrogramme — les traits horizontaux les plus longs — signalent des seuils manifestes et suggèrent de "couper" le graphe à différentes hauteurs :

— un seuil "bas" (0.27) identifie avec certitude des groupes homogènes. Tous les textes dont la distance est inférieure à ce seuil peuvent être considérés comme développant les mêmes thèmes avec le même style : l'ensemble des groupes A, B, C ainsi que les deux tiers des textes des groupes D ou du groupe E (ceux qui se trouvent le plus à gauche de ces groupes sur le dendrogramme).

— un seuil "haut" (0,3) fixé à la distance immédiatement inférieure à la moyenne indiquée ci-dessus. Ceci permet de constituer un vaste groupe central en fusionnant A, B et C, de classer ensemble tous les textes du groupe D. De même, à droite du graphique les petits groupes de textes F, G, H et I. Enfin, on identifie quelques couples isolés comme ceux qui se trouvent placés à l'extrême droite du graphique (les entretiens n° 3 et 6 de l'enquête "accumulateurs" ou les n°3 et 9 de l'enquête précarité) ;

A ce stade, l'opérateur doit effectuer des choix qui dépendent de ses buts de recherche.

S'il souhaite analyser finement les petits groupes dont la classification lui a signalé l'existence, il fusionne les textes constituant chacun de ces groupes homogènes et compare ces fusions avec le corpus total pour en faire apparaître les singularités (cf plus bas, les caractéristiques spécifiques des groupes A, B...) Il renonce alors à exploiter une partie des entretiens (les inclassables situés à droite du graphe) ;

En revanche, s'il veut traiter l'ensemble du matériel à sa disposition en acceptant une hétérogénéité un peu plus forte dans les groupements qu'il va constituer, il reprend l'analyse de la manière suivante :

— en premier lieu, l'algorithme agrège tous les textes et groupes de textes possibles en dessous du seuil choisi par l'opérateur (ici la distance immédiatement inférieure à la distance moyenne : 0.3). Ainsi les groupes A, B et C sont fusionnés ensemble et forment la classe I ;

— puis l'on compare la distance relative des non-classés par rapport aux groupes ainsi constitués. Par exemple, au milieu du dendrogramme, figure à part, sensiblement à équidistance entre {A+B+C} et D, un groupe de 4 textes tous issus de l'enquête "Chalon" et fort proches entre eux. Le calcul des distances séparant ces 4 textes, considérés ensemble, des autres groupes donne les résultats suivants :

Groupe A	Groupe B	Groupe C	{A+B+C}	Groupe D	Groupe E
0,3110	0,3047	<b>0,2853</b>	0,2975	0,3094	0,3368

Le petit groupe isolé, composé de ces quatre textes, peut donc être rattaché sans problème au groupe C (qui comporte d'ailleurs six autres textes issus de cette même enquête "Chalon"). Le rattachement se faisant à une "distance d'agrégation" faible (0,285), on peut considérer que le nouveau groupe ainsi formé demeure fortement homogène, ce qui rend l'opération légitime. Pourquoi l'algorithme de classification n'a-t-il pas opéré de lui-même ce regroupement qui semble évident ? Cette distance est légèrement supérieure à celle à laquelle se rejoignent A, B et C. L'algorithme a donc commencé par "marier" ces trois groupes puis il a recalculé la distance de tous les textes ou groupes restant avec ce nouvel ensemble. Pour les 4 "isolés", le nouvel indice est de 0,298 (tableau ci-dessus, colonne {A+B+C}), soit une valeur légèrement supérieure à celle à laquelle l'algorithme a fusionné A, B et C. Ces "effets en chaîne" ont déjà été signalés dans la classification des entretiens sur le chauffage dans les HLM de la banlieue parisienne. Ils sont classiques dans ce type d'opérations dès qu'elles portent sur de vastes populations et justifient des interventions manuelles, comme celle que nous venons de décrire, pour les neutraliser, au moins tant que des algorithmes comme la classification arborée ne seront pas disponibles pour traiter des ensembles assez vastes.

Le tableau 21 ci-dessous donne les résultats issus de la même opération effectuée sur les "mal classés" ou les isolés de la partie droite du dendrogramme.

Tableau 21. Classification des groupes isolés par comparaison de leur distance aux différents groupes constitués antérieurement\*

	Groupe F	Groupe G	Groupe H	Groupe I	Couple X	Couple Y	Couple Z
Groupe A	0,3111	0,3188	0,3277	0,3154	0,3159	0,3250	0,3396
Groupe B	0,3151	0,3129	0,3218	0,3369	0,3212	0,3300	0,3184
Groupe C	<b>0,3069</b>	<b>0,3113</b>	<b>0,3081</b>	<b>0,3063</b>	0,3381	0,3433	<b>0,3131</b>
<i>Classe I</i>	<i>0,3110</i>	<i>0,3143</i>	<i>0,3192</i>	<i>0,3195</i>	<i>0,3251</i>	<i>0,3328</i>	<i>0,3237</i>
Groupe D	0,3289	0,3182	0,3370	0,3110	<b>0,3040</b>	<b>0,3108</b>	0,3601
Groupe E	0,3271	0,3414	0,3775	0,3589	0,3323	0,3605	0,3974

Composition des groupes (par ordre alphabétique) :

- F : Brive04, ClimHLM04, ClimPav04 ;
- G : Brive01, Brive02, Brive03, Brive09, Brive12, Brive13, Précar31 ;
- H : Brive05, Brive06, Gestion10, Precar28 ;
- I : ChauHLM16, Precar06, Precar14, Precar38 ;
- Couples isolés : {Precar17, Precar29} ; {Precar03, Precar09} ; {Accu03, Accu06} ;

Les résultats permettent à nouveau de constater l'importance des "effets en chaîne" au détriment du groupe C. Cependant, à chaque fois, l'on constate bien que, si les distances placent ces "isolés" dans une position relativement plus proche de C que de tout autre groupe, les valeurs obtenues sont importantes et nettement supérieures à celle à laquelle le groupe C se fusionne avec A et B. Dans la logique dichotomique de la classification, il est donc logique que ces textes ou petits groupes soient placés dans le "résidu". Il en est de même pour les textes les plus à droite du graphe. Par exemple, deux couples isolés, composés d'entretiens issus de l'enquête "précarité" sont logiquement rattachés au groupe D qui contient la quasi-totalité de ces entretiens. Toutes ces observations permettent d'affecter l'ensemble des "mal classés" et des "isolés" dans l'un des trois principaux groupes d'utilisateurs (tableau 22).

Tableau 22. Les regroupements au sein de la classe des "usagers"

<b>Classe usagers I.</b>	Gestion17	Precar08
A :	Precar47	Precar09
ACCU07	C :	Precar10
Ambio11	ACCU03	Precar11
ChauHLM06	ACCU06	Precar12
ChauHLM11	ACCU08	Precar13
ChauHLM13	Brive01	Precar15
ChauHLM14	Brive02	Precar16
ChauHLM18	Brive03	Precar17
ClimHLM05	Brive04	Precar18
Gestion05	Brive05	Precar19
Gestion07	Brive06	Precar20
Gestion08	Brive09	Precar21
Gestion09	Brive12	Precar22
Gestion11	Brive13	Precar23
Gestion13	Chalon02	Precar27
Gestion15	Chalon04	Precar29
Gestion16	Chalon05	Precar30
Gestion18	Chalon06	Precar32
Magic2	Chalon07	Precar33
Magic3	Chalon08	Precar34
Tempo01	Chalon09	Precar35
Tempo02	Chalon10	Precar36
Tempo03	Chalon13	Precar37
Tempo04	ChauHLM05	Precar41
Tempo05	ChauHLM07	Precar42
Tempo06	ChauHLM08	Precar43
Tempo07	ChauHLM09	Precar44
Tempo08	ChauHLM10	Precar45
Tempo09	ChauHLM12	Precar46
Tempo10	ChauHLM16	Precar48
B :	ChauHLM17	Precar49
ACCU01	ClimHLM01	Precar50
ACCU02	ClimHLM02	Precar51
ACCU05	ClimHLM03	Precar52
Ambio04	ClimHLM04	Precar53
Ambio05	ClimHLM06	
Ambio06	ClimPav08	<b>Classe usagers III :</b>
Ambio07	ClimPav04	Chalon14
Ambio08	Gestion10	Champ03
Ambio09	Precar06	Dom01
Ambio10	Precar14	Dom02
Brive10	Precar28	Dom03
Brive14	Precar31	Gestion06
Chalon03	Precar38	Gestion14
Chalon11		PCR01
Chalon12	<b>Classe usagers II :</b>	PCR02
ClimHLM07	Groupe D :	PCR03
ClimPav01	Champ02	PCR04
ClimPav02	Gestion12	PCR05
ClimPav03	Precar01	PCR06
ClimPav05	Precar02	PCR07
ClimPav06	Precar03	PCR08
ClimPav07	Precar04	PCR09
ClimPav09	Precar05	PCR10
ClimPav10	Precar07	

### *Classification des prescripteurs*

La distance moyenne - 0,32 – est légèrement plus forte que dans le groupe des usagers alors même que les "prescripteurs" sont moins nombreux. Autrement dit, ce deuxième groupe est moins homogène. Cette hétérogénéité relative est d'ailleurs confirmée par l'étendue de la distribution (de 0,23 à 0,46) et par le coefficient de variation relative (12,0).

Mais l'essentiel est révélé par le dendrogramme (tableau 23 ci-dessous) et réside dans l'existence d'un vaste groupe central assez compact formé des classes A, B et C qui se rejoignent tous à une distance inférieure à 0.32...

Dans le détail, le tableau se lit comme les précédents.

— A gauche, l'automate a regroupé les 5 entretiens réalisés avec les "non-usagers" dans le cadre de l'enquête sur les « gestionnaires » (groupe A). Ce résultat n'était pas évident puisque les personnes interrogées occupent des fonctions assez différentes : les entretiens 1 à 4 émanent d'installateurs depuis l'artisan travaillant seul (entretien 01) jusqu'à la grosse PME spécialisée dans l'équipement industriel (entretien 03) et l'agent EDF chargé d'animer cette opération pilote (entretien 19). Au passage, on note que l'agent EDF et l'intervenant « industriel » donnent des réponses si proches que leurs propos pourraient être considérés comme ayant été tenus par la même personne...

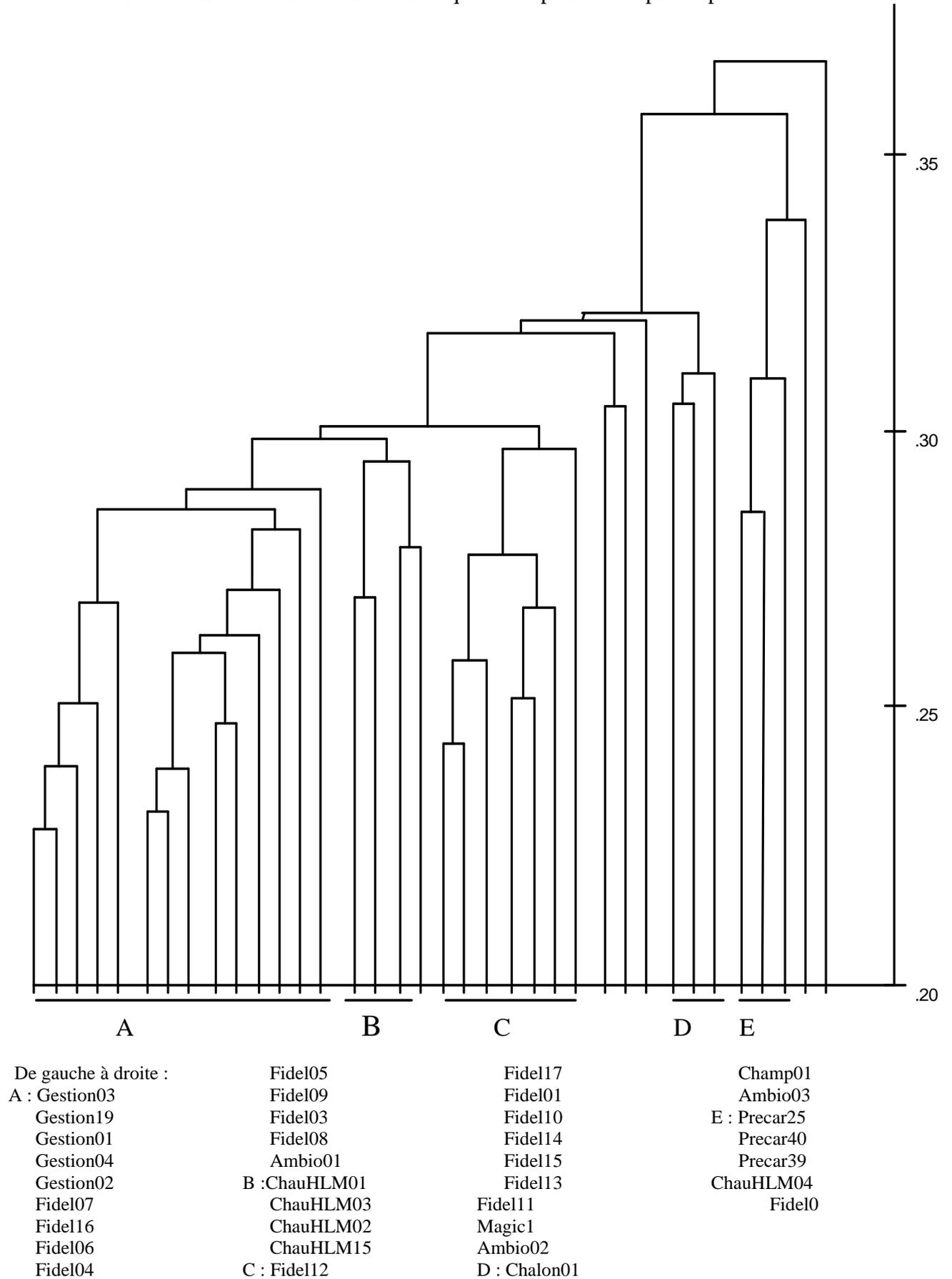
— Un bloc aussi compact est formé par la moitié environ des entretiens « fidélisation » (groupe B). Trois de ces entretiens se rejoignent d'ailleurs en dessous du seuil de 0,25 qui indiquent des propos semblables. L'un est désigné comme "technicien-clientèle" (07) et travaille dans un centre de la banlieue parisienne, le second est qualifié de "commercial" (n° 16) et travaille dans un centre de province, le troisième (06) travaille dans le même centre de banlieue que le 07. Attention : ces trois agents ne sont pas des défenseurs les plus enthousiastes de l'opération de fidélisation ! Mais ils semblent assez proches du « point moyen » comme l'indique le graphe. Au fond, ils partagent une même caractéristique : ils sont en contact avec les usagers et ont le souci d'apporter des réponses adaptées, voire « pragmatiques ».

L'autre bloc de l'enquête « fidélisation » (groupe C) est constitué d'agents qui adhèrent plus nettement à la problématique de la fidélisation mais sont sans doute un peu plus distants du « terrain ». Au centre de ce groupe, se trouvent trois entretiens : le (16) est réalisé avec un chef de centre pilote dans l'opération, le 17 avec la responsable du service clientèle de ce même centre et le 01 avec le chef du centre de la région parisienne également pilote, où travaillent les enquêtés 6 et 7 mentionnés ci-dessus. Les entretiens 10 (chef d'un groupement régional), 15 (chef de centre de province) et 14 (conseiller clientèle) appartiennent encore plus nettement à cette caractéristique (mélange d'un discours stratégique qui semble relativement calqué sur celui de l'entreprise avec des considérations concernant l'organisation interne et la mobilisation des agents). La même remarque peut être faite pour les numéros 04 et 05.

En fait les défenseurs les plus zélés de l'opération "fidélisation" se trouvent classés plus nettement à part (groupe C), notamment les 12 et 17, deux chefs de centre de province dont les réponses, au vu du vocabulaire et des phrases les plus caractéristiques, semblent assez « officielles ».

Entre A et C on retrouve les 4 entretiens réalisés dans le cadre de l'étude "chauffage HLM" (groupe B) et déjà présentés ci-dessus...

Tableau 23. Classification automatique des réponses des prescripteurs



Les intervenants sociaux sont plus dispersés sur le diagramme. Seuls trois d'entre eux tiennent des propos très proches (enquête « précarité en milieu rural ») : la responsable du centre intercommunal d'action sociale (25), l'agent EDF chargé du « Centre communautaire d'action sociale » mis en place par l'entreprise publique pour aider des familles en situation précaire et incapables de régler leur facture d'électricité, la conseillère en économie sociale et familiale qui intervient auprès de ces familles pour les aider à gérer leur budget (numéro 39)...

Enfin, dans l'enquête « fidélisation », deux entretiens sortent de la plage de fluctuation « normale ». L'un reste cependant assez proche des autres (11). C'est l'agent qui exprime le plus de réticence envers le chauffage électrique (il est responsable commercial dans une zone d'habitat ancien dont la majorité des immeubles sont mal rénovés). Voici les phrases les plus spécifiques de cet entretien (encadré ci-dessous).

---

Les réticences d'un responsables commercial (fidel 11)

« Pour le propriétaire, c'est facile à placer... Qu'est-ce que ça va lui coûter de poser 6 radiateurs par appartement ? Pour le propriétaire c'est tout avantage. Mais c'est le locataire qui trinque derrière. Et puis le locataire, il se retourne contre qui ? Vers EDF, pas vers le propriétaire : ça, ça revient tous les jours ».

« Ben, on le sait nous, les mécontents, nous on va le savoir pourquoi ils sont mécontents ! Ils sont mécontents de leur chauffage électrique parce qu'ils ont froid, (...) ils sont mécontents à cause du confort ou alors ils sont mécontents sur la facture ».

---

Enfin, les deux entretiens les plus à droite de cette classification sont déjà connus : la responsable de la société d'économie mixte maître d'ouvrage des HLM de la banlieue parisienne et l'enquêtée travaillant aux ressources humaines d'EDF que l'examen de la matrice des distances a cependant permis de rattacher à ce groupe des prestataires.

En conclusion, nous voudrions d'abord rappeler que le calcul de la distance et la classification automatique exigent une correction et une standardisation graphiques préalables et rigoureuses des textes. Certes, les transcriptions issues de la base Verbatim sont parmi les meilleures qu'il nous a été donné d'utiliser depuis le début de nos travaux, mais elles n'en restent pas moins émaillées d'abréviations, de fluctuations graphiques, de coquilles et de fautes d'orthographe. De plus, chaque secrétaire, qui y a travaillé, avait évidemment ses propres conventions, différentes de celles des autres, notamment en matière de chiffres, d'unités monétaires ou de mesure, de degrés, d'heures, de date... De telle sorte que le calcul de distance et les classifications opérées sur ce matériel brut, traduiront certainement ce pittoresque désordre formel et non pas des différences de fond entre les enquêtés, différences qui sont nettement plus discrètes. Seule une correction soignée et une normalisation sévère des graphies peuvent donc éliminer cet inconvénient et ramener chaque individu sous une toise commune.

Ces considérations peuvent sembler banales. Sans doute est-ce pour cela que les chercheurs ne les mentionnent habituellement pas<sup>21</sup>. Pourtant aucun logiciel de statistique textuelle n'intègre l'esquisse d'une standardisation préalable des graphies, tout en comptant les formes graphiques avec une extrême précision...

Les calculs et les méthodes présentés restent largement expérimentaux et leurs résultats doivent être soigneusement contrôlés par le chercheur. De plus, la classification appliquée à des populations assez homogènes et de grande taille présente l'inconvénient des "effets chaînes". Pour l'instant, le meilleur moyen de neutraliser en partie ces effets, consiste dans un "dialogue" entre l'algorithme et le chercheur...

Quant au fond, nos résultats appellent également un certain nombre de remarques :

— il ne faut pas considérer ces résultats comme triviaux : la lecture "flottante" ne permet pas de dire que le discours des usagers de la climatisation est semblable à celui des utilisateurs du chauffage électrique, ou encore qu'il n'y a pas de différence nette entre les propriétaires et les locataires, lorsqu'ils utilisent un appareillage classique, ou entre les "commerciaux" et les "techniciens" d'EDF ou entre les usagers en fonction de leurs catégories professionnelles ou de leur niveau de formation. Toutes ces conclusions peuvent sembler "naturelles" à l'issue de la classification, mais le lecteur n'aura pas de mal à se convaincre de leur caractère profondément contre-intuitif en se demandant quelles hypothèses il aurait spontanément formulées devant un corpus de ce genre ;

— l'influence de l'objet d'enquête et du questionnaire ? L'analyse montre que — en dehors des enquêtes "précarité" et "fidélisation" — dont la plupart des entretiens sont classés ensemble — il n'y a pas de corrélation entre l'enquête et le caractère plus ou moins décalé des propos, ce sont donc très probablement des caractéristiques individuelles (sociologiques mais aussi thématiques, stylistiques) qui placent les individus plus ou moins loin les uns des autres ;

— l'influence des enquêteurs ? En fait, certains enquêteurs sont intervenus dans plusieurs de ces enquêtes — et les textes de ces entretiens entrent dans des groupes différents —, d'autres enquêtes ont été réalisées par plusieurs enquêteurs — notamment PCR, ClimHLM, Précarité — et pourtant ces entretiens sont groupés ensemble...

Autrement dit, lorsque les entretiens ont été conduits en respectant les règles de l'art — ce qui est le cas en l'espèce — la classification restitue bien le contenu de la conversation et, secondairement, le style de l'enquêté ou sa position (usager ou professionnel).

Pour mieux appréhender ces contenus, il faut examiner les vocabulaires des différents groupes.

---

<sup>21</sup> Ou bien, on les considère comme acquises. Ainsi dans sa synthèse déjà mentionnée sur la classification des données d'enquête, Maurice Roux écrit : "Nous supposons que tout le travail préliminaire sur les données, comme le codage, la standardisation est fait et que l'on a calculé une matrice des distances inter-individuelles. Il ne faut pas cependant dissimuler que ce travail préliminaire est probablement celui qui a le plus d'influence sur les résultats de la classification" (*art cit*, p 94).

## **Chapitre III**

### **Les usagers**

Au fond, l'ambition première des analyses de discours vise à remonter à la source dont coule le discours : le lexique des locuteurs, envisagé non comme une collection de mots, rangés de manière plus ou moins arbitraire, mais comme une structure où chaque vocable occupe une place définie par les relations logiques qui le relient à l'ensemble du vocabulaire. Ainsi l'observateur disposerait-il d'une manière de remonter objectivement des productions langagières vers les cultures et les visions du monde qui ne lui sont pas accessibles directement mais qu'il suppose en œuvre derrière les mots qu'il enregistre.

Le sociologue a une ambition encore plus grande : il suppose que certaines de ces représentations peuvent être communes à des ensembles d'individus plus ou moins vastes. D'où l'importance qu'il accorde aux classifications... Appliquée au corpus des entretiens extraits de la base Verbatim, cette classification a montré qu'il existe un vaste groupe d'enquêtés "usagers" dont les propos sont suffisamment proches pour qu'on puisse commencer par les considérer globalement. Cette première approche permettra de découvrir quels sont les principaux thèmes probablement partagés par le plus grand nombre des usagers de l'électricité en France. Au-delà des combinaisons de mots, nous verrons que quelques thèmes majeurs se dégagent de leurs propos : la maîtrise du temps, de l'ambiance thermique et du cadre de vie.

Cependant, la classification a également suggéré l'existence, au sein de cette vaste population, de plusieurs sous-groupes plus homogènes et significativement différents les uns des autres. Les singularités de chacun de ces sous-groupes seront révélées à l'aide de la notion de "vocabulaire spécifique". Ce sera l'occasion de montrer que la plus grande partie des usagers de l'électricité voient surtout cette énergie comme une source de contraintes dans leur vie quotidienne et que, à part un petit nombre d'enquêtés assez singuliers, ces usagers semblent encore assez éloignés des schémas de pensée que les prescripteurs voudraient leur voir adopter, notamment chez les agents d'EDF. Cette distance importante n'empêche pas que l'entreprise et ses agents possèdent une image relativement positive dans l'esprit des enquêtés.

## 1. Les principaux thèmes des usagers

L'examen du vocabulaire usuel des usagers éclaire leurs préoccupations et leur hiérarchie probable, au moins dans l'optique "fréquentialiste" (annexe 6). Naturellement, nous éliminons de la liste de ces mots, les "outils" du français (articles, prépositions, pronoms personnels, verbes auxiliaires, etc.) Nous donnons en annexe la liste des 100 premiers verbes, substantifs et adjectifs. Pour une première analyse, ce sont naturellement les substantifs qui sont les plus éclairants. Ils permettent de se faire une idée approximative de la hiérarchie des préoccupations des usagers. On sera sans doute surpris par le substantif le plus employé : "heure" qui vient nettement avant "chauffage". Comme nous le verrons plus loin, ce sont les "prescripteurs" qui insistent sur la question du chauffage, plus que les usagers...

L'étude de ces listes suggère que les usagers développent trois principaux thèmes qui sont, par ordre d'importance, celui du rythme de la vie, de la régulation de la température et du cadre de vie (centré ici sur l'habitat). Le tableau 25 ci-dessous résume ces trois thèmes en ventilant les principaux substantifs employés par les usagers. Enfin, quelques thèmes occupent des surfaces non négligeables quoique plus secondaires ou plus diffuses :

- le *coût*, la cherté de l'*électricité*, le *compteur*, les *taxes*, et, plus encore, le fait d'*avoir des surprises* avec la *facture*...
- les appareils domestiques sur lesquels nous revenons plus bas.

Tableau 25. Classement thématique et hiérarchique des substantifs les plus fréquents

Rythmes de vie	Thermique	Cadre de vie
heure	chauffage	maison
jour	radiateur	chambre
mois	système	pièce
temps	température	salle
an	chaleur	appartement
année	convecteur	cuisine
moment	eau	bain
hiver	froid	air
matin	degré	porte
soir	appareil	fenêtre
journée	installation	zone
nuit	chaud	linge
été	cheminée	volet
semaine	bois	
travail	programmation	
week-end	clim	

NB: le tableau se lit verticalement: il n'y a pas de correspondance entre les cases situées sur une même ligne

Ces listes appellent une remarque préalable : en consultant l'annexe 5 on verra que le substantif "électricité" ne vient qu'en 22e position, ce qui peut évidemment surprendre puisque c'était le thème des enquêtes ! En fait, dans cette même annexe, la liste des adjectifs les plus fréquents donne la clef de l'énigme : l'adjectif "électrique" arrive en 3e position (avec 1183 emplois). En effet, dans les propos des usagers, l'électricité n'existe pas en tant que telle, elle est perçue au travers des appareils qu'elle alimente. C'est d'ailleurs le quatrième thème des

entretiens. Outre le chauffage, la climatisation et l'eau chaude, ces appareils sont, dans l'ordre d'importance (mesurée par la fréquence avec laquelle ils sont mentionnés) : machine (notamment machines à laver le linge et la vaisselle), four, plaque, télé, chaîne, lave-vaisselle, ventilation, lampe, sèche-linge, congélateur, magnétoscope et frigo, aspirateur. Naturellement, un même usage de l'électricité peut se retrouver sous plusieurs noms (lampe, éclairage, lumière et les verbes "allumer", "éclairer"), ou encore le substantif « fer » et le verbe « repasser »...

En première approximation, cette liste suggère que la principale préoccupation exprimée par les usagers concerne le rythme de la vie (les heures, les moments de la journée, les saisons) puis viennent ensuite les questions tournant autour de la température et enfin le cadre de vie. Sans doute une telle hiérarchie surprendra. Elle peut en partie s'expliquer par le déroulement des entretiens qui amène nécessairement les enquêtés à parler de leur vie quotidienne...

Pour affiner ce premier constat, il faut considérer non plus les mots mais la manière dont ils sont combinés entre eux comme nous l'avons fait pour le confort.

L'annexe 7 donne les principaux syntagmes répétés dans les propos des usagers.

En premier lieu, cette liste comporte un certain nombre d'expressions et de locutions caractéristiques de la conversation, notamment: "c'est vrai", "c'est sûr", "je veux dire", etc. Une fois écartées ces locutions, l'importance primordiale tenue par le chaud et le froid et par le chauffage apparaît nettement. Quatre syntagmes dominent les propos des utilisateurs : faire chaud + avoir chaud ; faire froid + avoir froid. Si l'on y ajoute "être + avoir le chauffage", l'expression "chauffage électrique", "mettre le chauffage" et "faire frais" — qui renvoie à la climatisation qui donne du "frais" pas du "froid" ! — on se rend compte que le thème du chauffage (et secondairement de la climatisation) est traité avec un petit nombre d'expressions très fréquentes (on pourrait presque dire "stéréotypées"). Si l'on retient le degré de figement comme un indice à la fois de l'importance d'un thème et d'une vision partagée entre les différents locuteurs, il faudrait donc inverser la hiérarchie que nous avons établie à partir des substantifs considérés isolément et placer la question thermique au premier rang des usagers avant celle des rythmes de vie (c'est ce que confirmera plus bas l'examen des univers lexicaux).

Le temps et les rythmes de vie sont beaucoup plus dispersés sur un nombre important de syntagmes moins fréquents. On peut toutefois les regrouper de la manière suivante :

— le temps du récit: il y a X ans (ou années), cela fait X ans, l'année dernière, et, plus bas dans la liste l'évocation des saisons, notamment : l'hiver dernier. Cette dimension est spécifique aux usagers. Nous avons montré plus haut que les propos des "prescripteurs" présentent un déficit considérable en verbes au passé par rapport aux usagers ;

— les contraintes horaires de l'électricité : heures creuses, heures pleines, avec mention des horaires : "X heures et demi", "X heures du matin", "de X heures à Y heures" et aussi : "c'est X heures", "mettre à l'heure", "X francs par mois".

La liste des syntagmes permet également de localiser la pièce la plus problématique (quant aux thèmes abordés dans les entretiens) — la *salle de bain* avant la *salle à manger* (en revanche, la ou les *chambres* n'interviennent dans aucun des syntagmes fréquents). La liste permet aussi de repérer le deuxième appareil le plus mentionné après le chauffage : la

*machine à laver* et un problème manifestement important : *ouvrir et fermer les fenêtres, avoir (la) fenêtre ouverte*, thème auquel on peut joindre les *courants d'air*.

Enfin la manière d'exprimer le "bien-être" est très variable (en dehors des expressions utilisant des adverbes, du type "être bien", qui ne figurent pas dans cette liste puisque nous avons choisi ici d'éliminer tous les adverbes) : *être bon, être agréable, être facile, être simple, être content...*: qui s'opposent notamment à "avoir (un ou des) problèmes", "être un problème" et "c'est difficile" qui arrivent nettement en tête. A propos de ce dernier constat, une asymétrie classique se révèle : la satisfaction est souvent nuancée, elle s'exprime avec une palette assez large d'expressions alors que, en revanche, une relation insatisfaisante avec l'appareil ou le service est exprimée de manière plus pauvre et stéréotypée mais aussi plus largement partagée par les différents locuteurs. Dès lors, il ne faut pas attacher au classement hiérarchique des syntagmes trop d'importance...

Naturellement, cette vue synthétique laisse en suspens certaines questions. Par exemple, l'automate chargé de repérer les syntagmes élimine les adverbes de telle sorte que toutes les constructions autour de "il (ne) fait (pas) chaud" sont considérées comme équivalentes (nous reviendrons plus en détail sur cette question).

Cette discussion révèle toute la difficulté du raisonnement sur le contexte étroit des mots. Pour les expressions les plus courantes, l'examen des deux ou trois mots devant et derrière peut se révéler insuffisant pour lever la polysémie et préciser à coup sûr l'opinion réellement développée par l'enquêté. Le calcul des univers lexicaux, déjà présenté, permet de contourner cette difficulté.

## **2. Les principaux univers des usagers**

Le tableau 26 récapitule les principaux univers lexicaux des usagers (à l'exception des verbes).

L'importance des différents thèmes peut être appréciée de différentes manières. Le tableau les classe en fonction décroissante du nombre d'occurrences du vocable qui se trouve au cœur de l'univers considéré (en vertu du postulat fréquentialiste énoncé ci-dessus). D'autres mesures sont concevables, notamment :

— La taille des univers, c'est-à-dire le nombre total de vocables attirés ou repoussés par le vocable étudié. Ce premier calcul ne bouleverse pas la hiérarchie des univers sinon pour deux d'entre eux : "température" qui monte du 11e rang au 5e et "EDF" qui monte du 7e au 3e rang.

— si l'on considère la "densité" des associations, c'est-à-dire la puissance d'attraction et de répulsion du mot étudié (le taux 1 donne le nombre de vocables différents associés à chaque apparition du vocable et le second taux la surface de texte couverte par ces associations), trois vocables se distinguent nettement : *température, chambre* et *facture* suivis de *EDF...* et, nettement plus loin: "*chauffage*". Nous allons limiter notre analyse à ces principaux ensembles présents dans les propos des enquêtés (le détail des univers est présenté dans l'annexe 8).

Tableau 26. Les principaux univers des enquêtés  
(classement en fonction de la fréquence du vocable)

Rang	Mot	Fréquence	Taille univers	Associations+	Associations-	Taux 1	Taux 2
1	heure	2742	509	10 228	8 415	0,19	6,80
2	chauffage	2486	429	6 471	5 123	0,17	4,66
3	jour	2038	376	6 075	4 597	0,18	5,24
4	maison	1536	304	4 280	3 577	0,20	5,12
5	problème	1500	269	4 927	4 128	0,18	6,04
6	temps	1361	254	3 575	3 013	0,19	4,84
7	EDF	1261	388	4 398	3 932	0,31	6,61
8	gens	1110	292	4 409	3 976	0,26	7,55
9	chambre	988	315	4533	3 347	0,32	7,98
10	facture	981	272	3907	2 925	0,28	6,96
11	température	947	346	4 309	3 273	0,37	8,01

\* Nombre de vocables différents liés positivement ou négativement à l'univers

\*\* Nombre de mot "en excédent" du fait des vocables S+

\*\*\* Fréquence de mots "manquants" du fait des vocables S-

\*\*\*\* Taux 1 : rapport entre la fréquence du vocable et la taille de l'univers ; taux 2 : somme des associations positives et négatives rapportée à la fréquence du vocable.

### *La température*

Par ordre d'intensité décroissante, la *température* est donc le premier univers lexical. Le principal constat intéressant réside probablement dans l'absence de certains mots (spécificités négatives) lorsque l'on parle de "température", notamment les *kilowatts*, le *compteur*, la *consommation*, la *facture*, *l'électricité*, *tarif*, *prix*, *abonnement*... Même le "chauffage", qu'on attendrait au premier rang des liaisons positives ne figure qu'en queue de liste juste au-dessus du seuil (en revanche, "radiateur" est mieux placé au milieu de cette liste). Au fond, si la première préoccupation exprimée par le plus grand nombre d'utilisateurs est probablement bien la régulation thermique, la plupart d'entre eux n'associent pas cette question à un appareillage (en dehors du "thermostat"), mais à une certaine qualité. Dès lors c'est la liste des adjectifs associés à ce vocable qui est particulièrement éclairante quant à l'état d'esprit des usagers. Dans chaque *pièce*, la température *ambiante* doit être *bonne*, c'est-à-dire : **constante, agréable, stable, homogène, confortable**... Naturellement la question se pose quand la *température extérieure* est *froide*, *basse* ou *trop forte* (puisque la climatisation est manifestement envisagée dans les mêmes termes).

Les trois phrases les plus caractéristiques de cet univers expriment bien ce rapport assez subjectif au bien-être thermique :

"Confort de chauffage égale à température homogène dans toutes les pièces, et à l'intérieur de chaque pièce... avoir une température homogène aussi dans une même pièce" (PCR05).

"Alors, suivant la température, on baisse ou on met plus, on règle notre chauffage comme on veut." (Chalon04).

"Et bien le confort en termes d'électricité pour nous, c'est de pouvoir aller d'une pièce à l'autre sans sentir de différence de température, d'avoir chaud aussi bien au sol, enfin d'avoir la même température à la fois d'une pièce à l'autre et, à la fois pour ce qui est sur toute la hauteur de la pièce, encore que, bon ! au ras du plafond, on ne sait pas combien il fait mais...

enfin que ce soit harmonieux à tous les niveaux quoi, que ce soit vraiment une température constante et développée dans toute la maison" (Champ03).

Cependant, ici, l'on parle aussi de degrés (dix-sept, dix-huit, dix-neuf et vingt sont les plus cités) mais c'est en relation avec le thermostat et le réglage. A vrai dire, la majorité des usagers semble peu à l'aise sur cette question "technique". L'une des phrases les plus caractéristiques de cet univers éclaire bien cette relation complexe au réglage des appareils et la difficulté à atteindre la stabilité et l'homogénéité souhaitées :

"Et, malheureusement, d'un radiateur à l'autre, les chiffres ne correspondent pas, c'est-à-dire vous mettez deux, à un radiateur sur l'autre, ça ne va pas être ça du tout, même si la pièce est à peu près identique en taille et donc, on estimait mettre ... un chiffre, sur cinq en température confort, c'est-à-dire 20 ou 21°, et on estime mettre, on disait OK, ça fait 3 degrés et demi donc, c'est tout à fait vivable, ça fait 16° ou 17° et en fait, on était plus chaud que ça, on ne savait pas ou, on était trop froid." (Tempo07).

Si le problème se pose dans tout le logement, c'est manifestement dans les chambres qu'il est ressenti de la manière la plus vive comme l'indique l'étendue de l'univers de ce mot et l'intensité des liens d'attraction et de répulsion qu'il déclenche.

### *Les chambres et le chauffage*

La lecture de l'univers lexical de "chambre" montre que :

— c'est l'ensemble de la question spatiale qui se trouve posée comme l'indique l'étroitesse des liens existant entre la chambre et les autres *pièces* : *salle de bain, cuisine, séjour, couloir, salon*, etc. En fait, le problème réside d'abord dans les *portes*, les *fenêtres* (ouvertes, fermées) dans *l'aération* (et le verbe *aérer*)...

— la majorité des enquêtés sont des mères de famille et l'importance attachée aux chambres s'explique par la présence, dans l'univers, des mots "enfant", "fille", "gamin", "bébé", "gosse"...

L'essentiel est peut-être indiqué par les spécificités négatives : "chauffage" est le mot le plus significativement sous-employé quand on évoque les chambres ! Dans ce cas, on parle de "convecteur" ou de "radiateur". Au fond, la difficulté réside sans doute dans la maîtrise du système de régulation thermique dans son ensemble, comme le suggère le vocabulaire caractéristique du mot "chauffage" (annexe 8).

En premier lieu, cet univers présente une asymétrie intéressante : les mots repoussés (spécificités négatives) sont beaucoup plus nombreux que les mots attirés par "chauffage", signe que le réseau sémantique de ce mot est probablement assez pauvre et stéréotypé. Le tableau placé au début de cette annexe indique un déficit notable en noms propres qui signale que les usagers ne raisonnent pas en termes de marque d'appareil mais en termes génériques (*chauffage électrique, chauffage central, chauffage au gaz*, etc). Comme pour le confort, on constate aussi un déficit notable du groupe verbal (pronoms, verbes et adverbes) et un excédent tout aussi notable du groupe nominal (déterminant, préposition, substantif et adjectifs). Il est donc probable que le rapport des usagers à leur chauffage (électrique en l'espèce) est souvent de l'ordre du constat plus que de l'action... Un détail attire particulièrement l'attention : le déficit considérable des chiffres. Manifestement, le chauffage est une question qualitative plus que quantitative...

Pour entrer dans le détail, et vérifier notamment la relative "passivité" qui caractériserait les rapports des usagers avec leur chauffage (électrique), il faut consulter les listes des

vocables associés. Certaines associations sont logiques : "mettre" est le verbe le plus fortement lié à chauffage ; ou encore : le substantif "hiver". La présence d'autres mots, comme "route", s'éclairent en se reportant aux syntagmes (*mettre en route le chauffage*). D'autres encore s'expliquent par la présence de l'enquête sur les HLM du midi où le même système assure le chauffage en hiver et la *climatisation* en été (d'où la présence du mois de *juin* et de *l'été* dans l'univers du chauffage...)

Au fond, trois associations sont particulièrement éclairantes. En premier lieu, quand ils parlent de chauffage, les usagers évoquent volontiers le *chauffage central traditionnel* (au gaz ou au *fuel*) alors même qu'ils sont tous équipés de *chauffages individuels électriques*... Deuxièmement, l'adverbe "bon" qui correspond aux locutions "être bon" et "faire bon" mais aussi à une interjection dont la forte présence aux alentours de "chauffage" est plutôt un signe de perplexité ou de lassitude... Et enfin le suremploi du pronom personnel "nous", sujet des principaux verbes (*mettre, chauffer, couper, éteindre, remettre*, etc) et qui est posé en opposition à certaines consignes des techniciens dont les enquêtés se font *écho* (*ne pas laisser les fenêtres ouvertes, ne pas régler directement le radiateur mais laisser à température constante ou programmer l'horloge*). Voir également la présence du verbe "comprendre" dans la liste des sous-emplois manifestes ! Au chapitre des mots sous-employés, on trouve logiquement les appareils, mais aussi de façon plus surprenante le *compteur*, *l'horloge* (il s'agit du système de programmation souvent désigné par "truc") et la plupart des chiffres les plus employés dans le corpus...

Mais on sera surtout interpellé par la présence en spécificités négatives des mots : *thermomètre, francs, degré*. Au fond, lorsqu'ils parlent du "chauffage", les usagers émettent un jugement subjectif : "bon", "agréable", "confortable" mais ils semblent n'avoir aucun repère objectif en termes de coûts ou de température et n'évoquent pas la vie quotidienne domestique...

### EDF...

Avant d'achever ce tableau de synthèse des univers lexicaux des usagers, il faut rappeler que en termes d'intensité des associations, le nom propre EDF figure au 4<sup>e</sup> rang des univers, donc probablement des thèmes abordés par ces enquêtés (présentation détaillée en annexe VIII). Voici quelles en sont les principales caractéristiques :

— la forte présence du participe passé indique d'abord que l'entreprise est l'objet de "récits", elle est même évoquée à propos de faits précis et non dans des jugements généraux ;

— on ne parle pas tant de l'entreprise que de ses salariés : "les gens d'EDF", "le monsieur", "la personne", "le gars", "l'agent" mais aussi "quelqu'un d'EDF" ;

— il s'agit avant tout d'un contact oral : *dire, demander, appeler, parler, téléphoner, proposer, contacter*, etc... Mais aussi, au troisième rang, du verbe "venir". Les usagers jugent l'entreprise sur le contact oral et d'abord à l'occasion d'une visite ou pour "relever le compteur". Enfin, de manière plus discrète, on trouve aussi dans la liste des substantifs associés à EDF : *publicité, stand, information, courrier*...

— enfin, on ne sera pas surpris par deux substantifs étroitement liés à ce nom : *facture* et *compteur*... Les syntagmes les plus fréquemment formés avec "facture" sont : "(ne pas) payer la facture", "ne pas être d'accord avec la facture". Signalons aussi, un peu plus loin dans ce classement : "(ne pas) comprendre la facture".

Mais au fond le plus important, concernant le mot EDF, réside sans doute dans l'asymétrie entre le nombre d'associations positives et négatives : le vocable attire plus de mots qu'il n'en repousse, ce qui est probablement le signe d'une place positive dans le lexique de la majorité des usagers.

En conclusion sur ce point, il est important de rappeler que le tableau qui vient d'être esquissé caractérise bien le plus grand nombre des usagers mais ne les caractérise pas forcément tous, ni tous de la même manière. La classification présentée dans le chapitre précédent signale bien la relative homogénéité des propos tenus par ce plus grand nombre, mais elle indique aussi l'existence de plusieurs groupes distincts dont il faut également envisager les singularités. Les "spécificités du vocabulaire" fournissent le moyen de connaître ces singularités.

### 3. Les spécificités du vocabulaire

Pour mesurer précisément la singularité de chaque individu, il faudrait disposer d'un sorte d'échantillon représentatif du français tel qu'il est parlé par nos contemporains. Un tel échantillon n'existe pas et, à notre connaissance, la question n'a jamais été abordée par les linguistes et les sociologues français, depuis la fameuse expérience du "français fondamental"<sup>22</sup>.

En attendant cet échantillon du "français standard", il reste à comparer les parties du corpus entre elles grâce à la technique des spécificités du vocabulaire. Cette étude suit le raisonnement présenté par P. Lafon<sup>23</sup> : un vocable appartient au **vocabulaire spécifique** d'une portion de corpus lorsque sa fréquence, dans cette partie, s'écarte *significativement* de celle observée dans l'ensemble du corpus. S'il y en a de "trop", on dit que le vocable est une *spécificité positive* ; dans le sens contraire, la spécificité est dite *négative*. En revanche, si l'écart n'est pas significatif, dans aucune des parties du corpus, on dit que le vocable est "non-spécifique" (on peut le supposer commun à tous les sous-corpus). Autrement dit, la norme de calcul est le corpus entier et la spécificité du vocabulaire de chaque partie est jugée par rapport à ce tout.

Puis, une fois qu'il a établi le vocabulaire caractéristique du sous-corpus, le logiciel relit celui-ci en comptant, pour chaque phrase, le nombre de liaisons positives (auxquelles il soustrait les liaisons négatives). Les phrases les plus caractéristiques sont listées dans un ordre décroissant : les premières sont les plus représentatives du lexique spécifique de la population étudiée.

La prise en compte des catégories grammaticales ouvre la voie à une étude de stylistique quantitative, qui, mise en relation avec les listes de mots et les phrases caractéristiques, laisse

---

<sup>22</sup> Gougenheim G. et Al, *L'élaboration du français fondamental. Etude sur l'établissement d'un vocabulaire et d'une grammaire de base*, Paris, Didier, 1964. A la fin des années 1950, G. Gougenheim et son équipe avaient enregistré les propos d'un vaste échantillon de la population. Ils en ont tiré un dictionnaire et une grammaire destinés à l'apprentissage du français langue étrangère.

<sup>23</sup> P. Lafon, *Dépouillements et statistiques en lexicométrie*, Genève-Paris, Slatkine-Champion, 1984. Du point de vue statistique, notre calcul s'inspire de celui qui a été présenté pour les univers lexicaux (annexe III). Pour faciliter la lecture des annexes, nous avons adopté la même présentation. Sur ces méthodes, voir également : C. Labbé et D. Labbé, "Que mesure la spécificité du vocabulaire ?", Grenoble, CERAT, 1994, repris dans : *Lexicometrica*, 3, 2001.

entrevoir les visions du monde partagées par certains groupes d'enquêtés et leurs singularités par rapport aux autres.

Naturellement, le choix du point de comparaison pose un problème délicat. Par exemple, lorsque l'on étudie la singularité de chaque groupe d'utilisateurs par rapport au corpus entier, le "contraste" avec les "prescripteurs" l'emporte sur tout le reste et les singularités des différents utilisateurs passent au second plan. Pour faire ressortir ces singularités, l'ensemble des utilisateurs forme l'étalon adéquat et il faut donc sortir les "prescripteurs" du corpus de référence. C'est ce que nous ferons dans la suite de ce chapitre.

Appliquée aux utilisateurs, cette technique révèle la principale caractéristique de ce groupe : à part, un petit noyau d'"amoureux de la technique" qui adoptent une vision assez proche des "prescripteurs" (groupe 3), la plupart des utilisateurs font plutôt état des contraintes que représentent pour eux l'usage de l'électricité, c'est-à-dire, essentiellement, les contraintes spatio-temporelles (groupe 1) et budgétaires (groupe 2).

#### **4. Les contraintes spatio-temporelles (le groupe I).**

Les principales caractéristiques "stylistiques" des utilisateurs du groupe I — telles qu'elles ressortent des catégories grammaticales qu'ils sur-utilisent ou sous-emploient — sont résumées dans le tableau 29 ci-dessous. A ce propos, deux remarques préalables méritent d'être formulées :

— ce vaste groupe représente près de 70 % du total du sous-corpus "utilisateurs". Aussi les écarts avec les autres sont-ils minimisés. Cependant, la faiblesse relative des écarts s'explique aussi par l'existence d'un modèle sous-jacent : le "français oral" mal connu et peu étudié jusqu'à maintenant ...

— on y trouve des entretiens provenant de toutes les enquêtes hormis celle qui ne portait que sur des agents EDF ("fidélisation") et l'enquête PCR, essentiellement pour des raisons déjà explicitées lors de la classification.

##### *Déficit du groupe nominal et un excédent de verbes*

Par rapport aux autres, ce groupe d'enquêtés "nomme" assez peu. En effet, leurs propos présentent un déficit considérable de noms propres, spécialement les marques des appareils qui sont désignés par leur nom générique — *radiateur, climatiseur, gestionnaire*, voire "truc" ou "chose" (voir à ce sujet les listes complètes de spécificités en annexe). En revanche,

— certains gestionnaires sont désignés par leur marque (essentiellement : Ambiotherme, Magicc, Starbox), ce qui signale leur statut à part dans les entretiens mais aussi l'importance des contraintes que ces appareils font peser sur certains enquêtés ;

— on désigne volontiers certaines personnes par leurs noms plutôt que par leur fonction (fournisseurs, conseillers d'EDF), ce qui se traduit par la présence, dans la liste des noms propres spécifiques, des lettres C., X., Y, M (puisque les noms de personnes sont remplacés par les initiales...) La personnalisation des rapports est d'ailleurs attestée par l'excédent des pronoms personnels. Au passage, on peut relever que cette personnalisation est une source de satisfaction et que, dans certaines enquêtes, comme le chauffage des HLM de la banlieue parisienne, l'absence d'un interlocuteur facile à joindre et capable de conseiller efficacement

l'enquêté dans l'utilisation de son système est l'une des sources d'insatisfaction les plus manifestes que l'on voit bien apparaître dans les phrases les plus spécifiques.

Tableau 29. Densités des catégories grammaticales chez les enquêtés du groupe I par rapport à l'ensemble des usagers

Catégories	Groupe I / Usagers
Verbes	+0.5
<i>Formes fléchies</i>	+4.2
<i>Participes passés</i>	+1.0
<i>Participes présents</i>	-21.9
<i>Infinitifs</i>	-15.7
Noms propres	-34.6
Noms communs	-11.5
Adjectifs	-9.1
<i>Adj. participe passé</i>	-18.4
Pronoms	+7.6
<i>Pronoms personnels</i>	+6.4
Determinants	-9.6
<i>Articles</i>	-10.6
<i>Nombres</i>	-7.0
<i>Possessifs</i>	-6.4
<i>Démonstratifs</i>	-13.0
<i>Indéfinis</i>	-5.7
Adverbes	+16.5
Prépositions	-13.6
Conjonctions	+8.4

Si les enquêtés de ce groupe sur-emploient légèrement les verbes, il s'agit essentiellement des formes fléchies (surtout le présent) alors que le déficit en participes présents et en infinitifs est important. Autrement dit : leurs propos sont plus orientés vers des actions ponctuelles que vers des processus et des modalités. De plus, la liste des pronoms spécifiques signale que le principal sujet de ces verbes n'est pas l'interviewé mais un tiers ("il") et même l'objet (*celui-ci, celui-là*), voire une situation générale : *cela...*

L'emploi important du groupe verbal explique le déficit des adjectifs issus du participe passé puisque ceux-ci sont la manière normale d'éviter le verbe (nous reviendrons sur ce point dans le dernier chapitre qui sera consacré aux prescripteurs).

On note également un déficit en nombres. La présence de "température" dans les substantifs les plus spécifiques à ce groupe confirme que, en fait la température n'est pas chiffrée mais plutôt qualifiée : la "bonne température" est associée à des expressions comme : *faire (ou avoir) chaud, bon, froid...* Ce jugement en termes d'état physique personnel explique :

— le réglage manuel et au coup par coup des appareils, qui est assez général dans cette classe. Ce comportement est bien exprimé par l'une des phrases les plus caractéristiques de ce groupe d'entretiens :

"Ben, quand il fait froid, on chauffe, quand il fait chaud, on arrête !" (Ambio07).

Naturellement, ce comportement "erratique" est fortement condamné par les techniciens qui conseillent ces personnes et dont elles connaissent fort bien les consignes.

— les réticences envers les systèmes automatiques :

"Ah non, non, enfin moi non, ma copine : oui parce qu'elle est frileuse, alors avant de prendre son bain l'hiver, elle met le chauffage, avant et après, mais moi, non je n'en ai pas besoin, moi, il y a qu'ici je le fais tourner une heure le soir, ça me réchauffe. (ChauHLM 07)

— les conflits au sein du couple autour de cette question. L'autre est accusé d'enfreindre les consignes, de perturber le système :

"Ben lui, il se l'allume, il se l'éteint quand il veut" (Ambio 03)

Ou bien, le réglage manuel devient un véritable "rapport de force" dans le couple :

"Elle, elle a froid, elle allume, moi j'ai trop chaud !" (ChauHLM12).

### *Le poids des contraintes temporelles, spatiales et techniques*

La contrainte que ressentent la majorité des enquêtés de ce groupe est d'abord signalée par le nom propre le plus spécifique (*Tempo*) et par le substantif le plus caractéristique (*heure*). En se reportant à la liste des spécificités (classées par ordre décroissant), on établit que la principale contrainte est celle qui rythme la *journée* : *heure, jour, matin, soir, journée, nuit, midi, heure, mercredi, minuit, après-midi...* Se rattachent à cette première catégorie de contraintes : *l'eau chaude* (le *manque de...* à *certaines heures*) et le fonctionnement des *machines* et en premier lieu : la *machine à laver* (syntagme très caractéristique de ce groupe qui signale l'un des points noirs aux yeux des enquêtés : l'impossibilité de laver le linge à certaines heures, voire certains jours...). En effet, du fait de la tarification, cette contrainte temporelle peut s'étendre sur plusieurs jours, notamment le *lendemain*, les *mois*, particulièrement celui où commence le chauffage (*octobre*) et l'intervalle pendant lequel il y a des tarifications spécifiques (avec les couleurs) : *novembre* (à *mars, septembre, avril...*

Au total, la question des rythmes de vie semble être la plus importante, pour ce groupe d'enquêtés, même si elle est très diffuse et non pas concentrée sur un petit nombre d'expressions (comme c'est le cas de la question de la température... L'examen des univers liés à ces mots fait découvrir combien des systèmes comme "Tempo" ou comme "heures creuses/heures pleines" sont ressentis comme des contraintes lourdes, parfois considérées avec humour :

"Quand on entend le bip le soir, que le lendemain, on va être en zone rouge - donc le système de chauffage le plus cher - là c'est le branle-bas de combat dans la maison, c'est les machines à laver le linge qui se dépêchent, le sèche-linge qui se remet en route. Mais c'est marrant... Enfin, je veux dire : tout le monde est obligé de faire sa chambre le soir... C'est une façon de gérer les choses en fait... On a l'impression qu'EDF s'installe dans notre vie... C'est comique ce que je vais vous dire, mais on se dit : oh ben ! tiens il y a Monsieur EDF qui va bientôt frapper à la porte ! les enfants dépêchez-vous ! demain on est en rouge ! prenez vite vos douches ce soir au lieu de les prendre demain matin, pour ceux qui sont du matin, parce que chez nous c'est comme ça, on est 6 alors..." (Enquête Tempo, entretien 4.)

Il s'agit d'une mère de famille nombreuse qui ne travaille pas : le cas le plus favorable... Bien souvent les contraintes ne sont pas acceptées aussi facilement.

En second lieu, les spécificités du vocabulaire font apparaître des contraintes de caractère spatial que signalent les mots : *chambre, pièce, salle* (de *bain*), *appartement, cuisine, porte, fenêtre, couloir, entrée, logement, douche, balcon, séjour...*

Deux éléments émergent :

— la *salle de bain* et l'*eau chaude* (ce sont les syntagmes nominaux les plus spécifiques à ce groupe) ;

— le problème, de l'*aération*, de l'ouverture des portes et des *fenêtres*, de la *ventilation* et du *bruit*.

Cette contrainte est également présente dans sa dimension technique : *programmation*, *boutons*, *gestionnaire*, *carte*, *télécommande*, *horloge*, *programme*, etc. Sont également associés à cette dimension certains verbes sur-employés, au premier rang desquels figure "savoir" (deuxième verbe le plus spécifique de ce groupe après "mettre en marche"). S'y ajoutent : *penser*, *croire*, *regarder*, *expliquer*, *comprendre*, *programmer*, *(se) souvenir*, *reprogrammer*, *(se) rappeler*, *(s') habituer*, *s'énerver* !!! A ce propos, il est incontestable qu'une proportion très importante des enquêtés de ce vaste groupe ressent un véritable malaise en face des contraintes techniques imposées par les appareils, notamment la programmation, et par la tarification.

Au fond, les questions de coût transparaissent à travers l'évocation de ces contraintes techniques, mais la contrainte budgétaire n'a cependant pas l'importance qu'elle prend dans le second groupe où elle l'emporte sur toutes les autres dimensions.

## 5. La contrainte budgétaire (Groupe II)

Ce groupe se compose essentiellement des entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête "précarité dans le milieu rural". Les particularités de leur style sont résumées dans le tableau 30 ci-dessous.

L'excédent du nom propre provient pour moitié d'EDF, de la localisation de ses "agences", des "gens d'EDF" (ou du "gars d'EDF"), etc... et, pour l'autre moitié par les institutions auxquelles ces enquêtés font le plus référence : office de HLM (OPAC), caisse d'allocation familiales (CAF) de chômage (Assedic), l'assistante sociale, etc. Attention, EDF n'est pas là seulement à cause des questions de l'enquêteur mais parce que la "facture d'électricité" et "couper le courant" sont les syntagmes les plus spécifiques de ce groupe par rapport aux deux autres..

L'excédent du verbe se concentre sur quelques groupes verbes également très caractéristiques, au premier rang desquels figure "je vais pouvoir payer". L'omniprésence des problèmes financiers est également signalée par : *franc*, *facture*, *problème*, *compteur*, *consommation*, *argent*, *aide*, *prélèvement*, *chèque*, *paiement*, *retard*...

Les propos de ces enquêtés sont marqués par une forte personnalisation marquée par le pronom *je*, qui est le pronom le plus spécifique et par les adjectifs possessifs, au premier rang desquels "*mon*". Deux autres caractéristiques méritent d'être signalées :

— le fort sur-emploi de la construction "ne... pas", "ne... plus" : Beaucoup d'enquêtés de ce groupe réagissent aux questions par des dénégations, ce qui ne fait que souligner les difficultés qu'ils nient ;

— le déficit en coordinations qui signale une certaine difficulté à articuler les propos en une argumentation cohérente, non pas probablement parce que le locuteur serait intellectuellement incapable de le faire, mais parce qu'il n'est pas en situation d'établir des

liens logiques entre les thèmes qu'il traite, lorsqu'il parle de sa vie et de la manière dont il compte faire face à ses dépenses (notamment sa facture d'électricité)...

Tableau 30. Densités des catégories grammaticales dans les entretiens du groupe II comparé à l'ensemble des usagers.

Catégories	Groupe II / Usagers (%)
Verbes	+4.4
<i>Formes fléchies</i>	+1.1
<i>Participes passés</i>	+3.7
<i>Participes présents</i>	+12.7
<i>Infinitifs</i>	+22.5
Noms propres	+65.6
Noms communs	+2.2
Adjectifs	-0.7
<i>Adj. participe passé</i>	+12.1
Pronoms	+0.6
<i>Pronoms personnels</i>	+4.2
Déterminants	+3.6
<i>Articles</i>	+2.3
<i>Nombres</i>	+0.4
<i>Possessifs</i>	+20.8
<i>Démonstratifs</i>	+6.3
<i>Indéfinis</i>	+13.4
Adverbes	-9.7
Prépositions	+5.8
Conjonctions	-7.8

Enfin, les spécificités négatives décrivent "en creux" tout ce qui est hors de la portée — ou de la conscience — de ces enquêtés, et en premier lieu : "chauffer", "chauffage", "chaleur", "chaud" et "froid". Elles signalent également la solitude de ces enquêtés : "nous" est la première spécificité négative... Rappelons à ce sujet que cette classe est essentiellement constituée par les entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête "précarité" et qu'elle comporte une majorité de ménages uniparental, surtout des femmes, avec de faibles revenus, dépendantes de l'aide sociale...

## 6. Les "technophiles" (groupe III)

Par rapport aux deux groupes précédents, ces entretiens se caractérisent par la faible densité du groupe verbal (tableau 31) et, au sein de celui-ci par un excédent significatif du participe présent. Autrement dit, dans ce groupe, on agit relativement peu, on décrit des processus.

Les propos de ces enquêtés présentent un excédent notable du groupe nominal et de l'adjectif dérivé du participe passé : la description l'emporte sur l'action. En fait, l'enquêté se contente de régler un système qu'il qualifie abondamment (*chauffant, rayonnant, technique...*) et qu'il juge volontiers : *pratique, économique, précis, efficace, confortable*, etc. Dans ce groupe, on parle de "température", de "degré" et les enquêtés utilisent largement les nombres pour chiffrer cette température (en relation avec la programmation).

Tableau 31. Densités des catégories grammaticales dans les entretiens du groupe III

Catégories	Groupe III / Usagers (%)
Verbes	-9.8
<i>Formes fléchies</i>	-12.5
<i>Participes passés</i>	-9.5
<i>Participes présents</i>	+42.5
<i>Infinitifs</i>	+2.0
Noms propres	+0.9
Noms communs	+27.9
Adjectifs	+26.7
<i>Adj. participe passé</i>	+30.7
Pronoms	-18.9
Pronoms personnels	-23.3
Déterminants	+19.2
<i>Articles</i>	+25.1
<i>Nombres</i>	+18.2
<i>Possessifs</i>	-21.9
<i>Démonstratifs</i>	+24.2
<i>Indéfinis</i>	-10.6
Adverbes	-17.4
Prépositions	+27.2
Conjonctions	-4.2

A l'opposé du groupe précédent, les enquêtés présentent une pensée que l'on pourrait qualifier de "stratégique". Ceci est suggéré notamment par la présence de nombreux verbes spécifiques à ce groupe comme *prévoir, choisir, mesurer, agir, moduler, affiner, tester, comparer, conseiller, etc...*

On pourrait également qualifier leur propos d'"objectif" (au sens premier de ce mot : orienté vers les objets et non vers les personnes). Outre l'excédent considérable du groupe nominal et le suremploi du démonstratif, qui sont les premières caractéristiques de ce type de discours, sa faible personnalisation renforce cette conclusion. De ce point de vue, l'absence relative du locuteur dans ses propos est très significative. En effet, le pronom "je" est le sous-emploi le plus caractéristique dans ce groupe. De plus, les pronoms "on" et "nous" sont sur-employés. Dans le français parlé, le premier pourrait presque être caractérisé comme la "non-personne"<sup>24</sup> et le second comme l'inclusion du locuteur dans un collectif censé assumer le propos : la décision est collective et le "nous" peut dépasser le couple au nom duquel parle l'enquêté — dans ce groupe, il y a effectivement une majorité d'hommes — et englober les techniciens qui ont participé à la décision d'investissement : l'architecte, le maître d'œuvre, l'installateur, le conseiller EDF (qui figurent tous dans les spécificités positives)... Les autres pronoms personnels sont manifestement évités autant que possible, ce qui signale un propos "objectif" ou de l'ordre du constat...

Comme on le verra plus bas, ces caractéristiques sont également celles des "prescripteurs" et plus particulièrement celles des agents EDF interrogés dans le cadre de l'enquête "fidélisation". Cette remarque conduit à se demander s'il n'existe pas une certaine "parenté"

<sup>24</sup> Voir C. Muller, "Sur les emplois personnels de l'indéfini "on"", *Langue française et linguistique quantitative*, Paris-Genève, Slatkine-Champion, 1979, p 65-72.

entre les deux groupes. Le tableau 32 ci-dessous permet de vérifier cette intuition. Il s'agit d'une petite partie de la matrice des distances intertextuelles : celle qui mesure les proximités entre les enquêtés "technophiles" avec les sous-corpus dans lesquels il n'a pas été classé. Ce tableau répond donc à la question de savoir duquel des principaux types dégagés par la classification, tel ou tel usager, considéré individuellement, se trouve-t-il le plus proche ?

Tableau 32. Détail des distances entre les entretiens du groupe III (les "technophiles") et les différents sous-corpus.

	UsagersA	UsagersB	UsagersC	UsagersII	Prescripteurs (ensemble)
Chalon14	<b>0,3046</b>	0,3177	0,3105	0,3278	0,3095
Champ03	<b>0,2180</b>	0,2410	0,2538	0,2475	0,2441
Gestion06	0,2233	0,2507	0,2735	0,2673	<b>0,2174</b>
Gestion14	<b>0,2202</b>	0,2657	0,2859	0,2621	0,2446
II Dom01	0,2313	0,2331	<b>0,2161</b>	0,2188	0,2368
II Dom02	0,2234	<b>0,2148</b>	0,2445	0,2651	0,2635
II Dom03	<b>0,2227</b>	0,2332	0,2535	0,2620	0,2616
PCR01	0,3937	0,3921	0,4277	0,3945	<b>0,3570</b>
PCR02	0,2983	0,2958	0,3282	0,2996	<b>0,2908</b>
PCR03	0,2837	0,2722	0,2660	<b>0,2595</b>	0,2771
PCR04	0,2986	0,3071	0,3114	0,2877	<b>0,2751</b>
PCR05	0,2877	0,2832	0,3207	0,2973	<b>0,2751</b>
PCR06	<b>0,2539</b>	0,2619	0,2906	0,2628	0,2631
PCR07	0,2388	0,2450	0,2662	0,2372	<b>0,1955</b>
PCR08	<b>0,2467</b>	0,2658	0,2860	0,2651	0,2557
PCR09	<b>0,2526</b>	0,2710	0,2998	0,2777	0,2565
PCR10	0,2514	0,2636	0,2603	0,2440	<b>0,2439</b>

On constate que les propos de quelques enquêtés sont fort proches de ceux tenus par les agents d'EDF — et plus généralement par les différents prestataires — c'est notamment le cas pour trois des utilisateurs de gestionnaires (champ 03, gestion 06 et gestion 14) dont les entretiens sont à une distance inférieure à 0.25 par rapport à la moyenne des "prescripteurs". C'est aussi le cas de certains utilisateurs de planchers chauffants et rafraîchissants (PCR), en particulier les numéros 7 et 10. Ces cinq enquêtés pourraient aussi bien travailler chez un installateur d'appareils électriques (c'est d'ailleurs le cas de l'un d'entre eux !) ou chez EDF...

On remarquera que la majorité de ces enquêtés n'adoptent pas ce discours "technophile" sans quelques nuances. Leurs propos peuvent être aussi assez proches des usagers du groupe I — c'est-à-dire que les contraintes induites par ces appareillages ne sont pas absentes de leurs réponses et que, parfois elles peuvent même se trouver au premier plan, ce qui les amène à être plus proches des groupes A, B ou C que du groupe des prestataires — voire pour certains d'entre eux (PCR 03 ou Dom 01), développer aussi une problématique proches du groupe II en mettant l'accent essentiellement sur les coûts et les contraintes budgétaires....

Malgré ces nuances, on retiendra la proximité relative de la plupart de ces enquêtés avec les propos des "prestataires". Au fond, ces usagers adhèrent à la problématique qui se trouve au centre de l'enquête "fidélité" : le "confort" — puisque la plupart de ces enquêtés n'éprouvent pas de réticences envers ce terme — est une affaire de choix rationnels concernant des investissements, des dispositifs techniques. C'est aussi une affaire de connaissances nécessaires pour le pilotage optimal de ces équipements et d'adaptations

comportementales. Enfin la "température", et sa mesure objective en degrés, constituent les paramètres objectifs auxquels il convient de se référer pour apprécier ce confort.

La classification automatique masque les proximités, qui existent entre quelques hommes "technophiles" et les agents d'EDF ou les installateurs, en les agrégeant dans un bloc qui est lui-même rattaché à l'ensemble des consommateurs. Nous avons déjà signalé l'existence de ces "effets en chaîne". En l'état actuel des techniques de classification, il n'existe aucun moyen "automatique" capable de déceler ces proximités "sous-jacentes". Seule la consultation des parties spécifiques de la matrice des distances permet de les retrouver. Toutefois, des algorithmes plus complexes sont concevables qui permettraient d'alerter le chercheur sur ces caractéristiques "cachées" de la classification ;

En conclusion, la grande majorité des usagers n'associent pas spontanément l'électricité au bien-être mais à des contraintes sur leurs rythmes de vie et leur manière d'occuper l'espace de l'habitation. Pour une minorité non négligeable, elle est également associée aux problèmes financiers.

En revanche, moins d'un dixième des enquêtés adoptent, non sans réserves parfois, un discours proche de celui des agents EDF, orienté plutôt vers l'appareillage, la technique au service d'un certain bien-être. C'est apparemment fort peu. Mais il faut rappeler nos remarques liminaires : l'échantillon n'est probablement pas tout à fait représentatif et ces entretiens datent des années 1990. Il est donc possible que ce discours soit plus répandu dans la population en 2002 tout en demeurant certainement très minoritaire... Sans doute n'est-il pas anodin de signaler que la quasi-totalité des enquêtés de ce dernier groupe sont des hommes, à revenus élevés, propriétaires de maisons neuves conçues dès l'origine pour intégrer au mieux les contraintes induites par le "tout électrique"...

## Chapitre IV

### Les prescripteurs

Le corpus comporte 36 entretiens avec des personnes qui ne sont pas interrogées en tant qu'usagers : agents EDF, installateurs d'appareils électriques, gestionnaires d'immeubles collectifs, travailleurs sociaux... La classification est parvenue à en identifier 35, mais, comme nous l'avons indiqué dans le deuxième chapitre, ce groupe est plus hétérogène que celui des utilisateurs. Il existe cependant un "noyau" relativement homogène composé essentiellement d'agents EDF autour duquel viennent s'agréger certains installateurs.

Ces "non-usagers" ont un point commun que révèle la lecture des spécificités de leur vocabulaire : la projection sur les usagers d'un modèle comportemental fortement prescriptif. En effet, le calcul des spécificités montre que les constructions les plus caractéristiques de ce groupe d'enquêtés sont dans l'ordre : "falloir faire", "devoir faire", "falloir savoir" et que ces impératifs ne s'adressent pas à eux-mêmes mais aux usagers dont ils parlent. C'est la raison pour laquelle nous avons baptisé ces locuteurs des "prescripteurs"...

#### 1. Les spécificités du vocabulaire des prescripteurs

Comme nous l'avons fait pour les usagers, on commence par s'intéresser aux parties du discours, en ce qu'elles peuvent révéler une relation singulière au monde et à l'objet de l'entretien (tableau 33 ci-dessous). Ce tableau fait apparaître des différences significatives avec l'autre grande population enquêtée (c'est-à-dire avec les usagers qui servent de point de comparaison).

##### *Faiblesse relative du groupe verbal mais forte "modalisation"*

Le déficit considérable du participe passé signale l'absence relative de "récits", c'est-à-dire un discours où le passé est gommé au profit du présent et du futur, voire de l'intemporel. Cette dernière caractéristique est également suggérée par le suremploi des formes "dégradées" du verbe, notamment l'excédent du participe présent : les enquêtés ont tendance à décrire des processus plus que des actions ponctuelles...

Le suremploi de l'infinitif indique une forte utilisation de la "modalisation" : des constructions "verbe + verbe" à l'aide de "pseudo-auxiliaires". Nous avons signalé ci-dessus qu'il s'agit probablement du trait stylistique le plus significatif de ce groupe. Le tableau 34 récapitule les principales constructions de ce genre. Le verbe *aller* est le "pseudo-auxiliaire" le plus spécifique à ce groupe. Il indique une orientation du propos sur le futur immédiat — "aller faire, penser..." — voire une inscription dans le temps de la conversation : "je vais vous dire"... S'y ajoutent les modalités du possible (*pouvoir faire*) et de la nécessité (*falloir faire*), la volonté (*vouloir*) et la pensée (*penser, croire, connaître*)...

Quelles sont les actions ainsi modalisées ? Le tableau 34 montre qu'il s'agit avant tout de la parole et de la communication : *proposer, satisfaire, répondre, conseiller, apporter, convaincre, persuader, informer*... Mais aussi d'un rapport marchand : *vendre, coûter, placer, investir; fidéliser*...

Tableau 33. Densités des catégories grammaticales dans les propos des "prescripteurs"

Catégories	Prescripteurs / Corpus (%)
Verbes	-7.2
<i>Formes fléchies</i>	-8.1
<i>Participes passés</i>	-30.3
<i>Participes présents</i>	+10.2
<i>Infinitifs</i>	+21.6
Noms propres	+26.9
Noms communs	+15.2
Adjectifs	+14.0
<i>Adj. participe passé</i>	+26.7
Pronoms	-11.2
<i>Pronoms personnels</i>	-18.4
Determinants	+9.8
<i>Articles</i>	+14.7
<i>Nombres</i>	-14.5
<i>Possessifs</i>	+12.5
<i>Démonstratifs</i>	+26.8
<i>Indéfinis</i>	+11.8
Adverbes	-16.0
Prépositions	+24.2
Conjonctions	-1.5

Tableau 34. Les principaux syntagmes "verbe + verbe" chez les prescripteurs

Pseudo-auxiliaire	Infinitif	Fréquence
vouloir	dire	260
pouvoir	faire	142
pouvoir	être	95
aller	faire	93
falloir	faire	92
aller	être	78
pouvoir	dire	78
aller	voir	65
aller	dire	60
pouvoir	avoir	57
devoir	être	49
falloir	savoir	43
vouloir	faire	43
entendre	parler	37
savoir	faire	34
falloir	être	33
aller	avoir	29
falloir	avoir	28
devoir	faire	26
falloir	mettre	26
être	faire	26
aller	pouvoir	25
essayer	faire	25
pouvoir	arriver	24
aller	aller	23
arriver	faire	23
devoir	avoir	23
faire	faire	22

Le discours des "prescripteurs" est faiblement personnalisé comme l'indique le déficit du pronom. Certes, ce déficit est logique puisque le pronom est l'un des éléments du groupe verbal — la rareté relative du verbe entraîne celle de son principal appendice —, mais, ici elle est accentuée et porte surtout sur le pronom personnel. La liste des spécificités en annexe montre qu'il s'agit essentiellement du pronom de la première personne. Ici on parle plus volontiers des "autres" (pronom "ils", "leur" et "eux") que de soi-même...

### *Excédent du groupe nominal*

Cet excédent est la conséquence logique du déficit du groupe verbal. Il s'agit d'un groupe nominal complexe, construit essentiellement à l'aide de la préposition "de", et dans lequel entrent :

— un nombre considérable de constructions "substantif + substantif" sur le modèle "conseiller clientèle" ou "atout watt" (voir tableau 35 ci-dessous). S'agit-il d'une caractéristique du langage publicitaire ? ou d'un jargon "technique" de plus en plus envahissant ?

Tableau 35 Les principaux syntagmes "nom + nom" chez les prescripteurs

Pivot	Deuxième nom	Fréquence
conseiller	clientèle	59
chauffage	gaz	55
mise	main	45
maître	ouvrage	44
atout	watt	40
agence	clientèle	38
heure	heure	36
kilowatt	heure	34
agent	accueil	28
électricité	gaz	28
agent	EDF	27
installation	chauffage	26
point	vue	26
salle	bain	26
temps	temps	26
heure	demie	23
niveau	chauffage	23
prix	kilowatt	23
système	chauffage	23
label	confort	20
mode	chauffage	20
bout	an	18
client	chauffage	18
offre	service	18
bureau	étude	17
gaz	électricité	17
plan	fidélisation	17
rénovation	chauffage	17
laine	verre	16
tarif	Tempo	16
chef	agence	15

— une proportion importante de noms propres. Cette caractéristique signale l'une des différences les plus importantes entre les deux grands groupes d'enquêtés : les usagers nomment l'appareil par sa fonction "radiateur", "clim", "gestionnaire"... Les prescripteurs utilisent plus volontiers la marque (voir la liste des noms propres spécifiques en annexe)...

— un net excédent des adjectifs dérivés du participe passé, caractéristique qui doit être mise en relation avec la "dépersonnalisation" du propos. Le petit exemple ci-dessous permet de comprendre ce mécanisme :

(1) "Le client n'est pas satisfait de notre intervention"

(2) "Le client est insatisfait"

(3) "Le client insatisfait "...

Le procédé présente donc l'avantage de gommer l'action voire le complément d'agent. En quelque sorte, il "naturalise" et dédramatise la situation dont on parle... Telle est la raison pour laquelle les politiques, les techniciens et les publicitaires utilisent beaucoup l'adjectif dérivé du participe passé... Voici quelles sont les combinaisons "nom + participe passé adjectivé" les plus fréquemment rencontrées chez les prescripteurs<sup>25</sup> :

moment donné,  
client insatisfait  
personne âgé  
client satisfait  
marche forcé  
compte tenu  
logement chauffé  
maison isolé  
surface corrigé  
tarif adapté  
appareil installé

— un nombre considérable de démonstratifs (déterminants mais aussi pronoms "ce", "ça", "celui"...). Désigner les choses (et les nommer) est une autre caractéristique du discours technique, pédagogique ou prescriptif (au moins quand la leçon ou la prescription s'adresse à d'autres qu'au locuteur !);

— peu de chiffres et de dates. En effet, avec les noms de lieux et de personnes, les chiffres et les dates assurent l'ancrage temporel et social des propos et, habituellement, le discours "savant" se situe plutôt sur le plan général...

Voici, à grands traits, les principales caractéristiques du discours des prescripteurs. Ce portrait peut être complété en lisant les listes et les phrases caractéristiques reproduites en annexe 10. Ce tableau général ne doit pas masquer l'hétérogénéité relative de ce groupe d'enquêtés. Le noyau le plus homogène est formé d'un certain nombre d'agents d'EDF qui ont été interrogés dans le cadre de l'enquête "fidélisation". Il nous a semblé intéressant de rechercher les singularités de leurs propos à l'aide d'une expérience particulière.

## **2. Les singularités des agents d'EDF**

En se limitant aux frontières du corpus, le calcul des spécificités laisse une question en suspens : le discours tenu par les enquêtés est-il singulier par rapport au reste de la société française et, si oui, en quoi se singularise-t-il ? Pour répondre à cette question, il faudrait disposer d'un échantillon aussi représentatif que possible du français tel qu'il est parlé par nos

---

<sup>25</sup> Il s'agit ici de vocables et non de formes. Par exemple, « client insatisfait » peut se rencontrer au pluriel ou comme noyau de combinaisons complexes « un client vraiment très insatisfait »...

contemporains. Un tel échantillon n'existe pas et, à notre connaissance, la question n'a jamais été abordée par les linguistes et les sociologues français, depuis la fameuse expérience déjà évoquée sur le "français fondamental".

A défaut de disposer d'un tel étalon, nous proposons une expérience plus modeste : la confrontation d'une partie du corpus — ici la quinzaine d'entretiens des employés d'EDF (enquête fidélisation) — avec une base d'entretiens constituée grâce à des travaux antérieurs. Il s'agit de 110 transcriptions, réalisées en suivant les principes exposés ci-dessus, et comportant au total 885.000 mots : huit entretiens radio-télévisés — C. de Gaulle, F. Mitterrand, J. Chirac (Labbé, 1990) — 35 entretiens sur les Français et la politique (réalisés par S. Pionchon en 1994), 15 entretiens sur la vie scolaire et les conduites à risque chez les adolescents (remis par N. Leselbaum et C. de Peretti), 36 entretiens sur les relations professionnelles et la négociation collective au Québec<sup>26</sup>, etc. Même s'il s'agit du plus grand corpus étiqueté existant sur le français oral, il n'atteint pas la taille ni la diversité qu'exigerait un véritable échantillon représentatif. Aussi faut-il prendre les résultats de la confrontation avec prudence (annexe XI et tableau 36 ci-dessous).

Tableau 36. Densité comparée des catégories grammaticales employées par les agents EDF comparées au "français oral contemporain".

Catégories	EDF / Français oral (%)
Noms propres	- 10.9
Verbes	- 4.3
<i>Formes fléchies</i>	- 2.4
<i>Participes passés</i>	- 34.2
<i>Participes présents</i>	- 2.4
<i>Infinitifs</i>	+ 12.8
Substantifs	+ 6.0
Adjectifs	+ 0.4
<i>Adj. participe passé</i>	- 32.6
Pronoms	- 4.0
<i>Pronoms personnels</i>	- 3.5
Déterminants	- 3.2
<i>Nombres</i>	- 7.5
Adverbes	+ 6.8
Prépositions	- 0.8
Conjonctions	+ 12.2

En premier lieu, les propos des employés d'EDF, interrogés sur la fidélisation au chauffage électrique, ne s'écartent pas considérablement de "l'usage moyen". Ils présentent malgré tout un net déficit en noms propres et en chiffres qui avait déjà été relevé à propos de l'ensemble des "prescripteurs" : les noms propres, comme les dates et les chiffres fournissent une bonne partie de l'ancrage spatial et temporel du discours. Le déficit confirme donc une réelle propension à se réfugier dans les généralités. Cette tendance est confirmée par le déficit du verbe — excepté sous sa forme infinitive qui est la plus proche du groupe nominal et du discours "prescriptif" déjà signalé ci-dessus —, par la faiblesse relative de la personnalisation du propos et de l'engagement du locuteur dans ce qu'il dit : le pronom "je" se trouve presque en tête des spécificités négatives alors que "on" et "nous" figurent dans les pronoms les plus

<sup>26</sup> Outre nos travaux sur le discours politique, voir : D. Labbé, "Le discours sur la prévention de la toxicomanie en milieu scolaire", in G. Berger et N. Leselbaum, *La prévention des toxicomanies en milieu scolaire : éléments pour une analyse*, Montpellier, 2002, p 42-71. J.-G. Bergeron, D. Labbé, "L'évaluation de la négociation raisonnée par les acteurs : une analyse lexicométrique", XVIe congrès de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française, Québec, 2000 (à paraître aux Presses de l'Université Laval).

significativement sur-employés. Enfin, le fort excédent des adverbes et, en premier lieu, de la négation, signale que le propos des agents d'EDF est souvent construit en réaction contre des choses déjà dites. Les phrases les plus caractéristiques de l'annexe III montrent que cette réaction vise à la fois l'image négative du chauffage électrique dans l'opinion mais aussi peut-être certaines réformes internes... Mais, en définitive, une telle attitude ne saurait surprendre : interrogé sur leur lieu de travail par un enquêteur venant au nom du "centre", il est normal que l'enquêté soit relativement prudent dans ses propos, même si son anonymat est garanti.

Naturellement, il peut sembler logique de trouver, en tête des spécificités, des mots comme EDF, *électricité* ou *électrique*... Il est peut-être moins banal, étant donné la culture de l'entreprise, de trouver également des vocables comme *client*, *clientèle* ou *commercial*, etc.

En conclusion sur cette dernière expérience, l'outil rend exactement les services qu'on peut attendre de lui. Il est intéressant de disposer d'une synthèse des principaux thèmes caractéristiques développés dans une collection de textes avant de les dépouiller en détail (les 130.000 mots de ce groupe d'enquêtés représentent près de 500 pages dactylographiées en double interligne, soit une vingtaine d'heures d'entretiens). On peut même considérer que l'instrument n'est pas assez discriminant et souhaiter des listes plus courtes, ou plus clairement hiérarchisées. C'est une piste à explorer.

Le dernier mot sera donné aux agents d'EDF. En effet, une fois qu'il a déterminé le vocabulaire spécifique des enquêtés par rapport au "français standard", le logiciel relit leurs propos, en recherchant les phrases les plus caractéristiques, c'est-à-dire celles qui, par rapport à leur taille, contiennent le maximum de S+ (associations positives) et le minimum de S- (spécificités négatives). Voici les trois phrases les plus significatives dans lesquelles on n'aura pas de mal à lire un débat bien actuel !

— *Une maison neuve ou un appartement neuf : possibilité d'électricité.*

— *Il faut quand même qu'on ait un minimum de commercial dans EDF.*

— *Ben oui, il faut quand même... il faut quand même vendre des kilowatts aussi ! de l'autre côté, il faut tout voir, mais il faut vendre des bons kilowatts, je dirais.*

## Conclusions

Sur le fond, l'exploitation secondaire de la base Verbatim montre que la notion de « confort » - sinon le mot lui-même - n'est pas absente mais qu'elle s'exprime essentiellement de deux manières différentes.

D'une part, chez les agents de l'EDF, surtout les commerciaux ou les cadres supérieurs, le confort est une notion pleine de sens, mais dont ils se distancient sans même forcément en avoir conscience. Pour eux, cette notion renvoie à la subjectivité des utilisateurs; ils ne peuvent fournir qu'une réponse technique, donc relative, en termes d'appareillage et d'abonnement. La réussite dépend de l'utilisateur et n'implique pas leur responsabilité personnelle ou celle de leur entreprise... Ce discours est partagé par les installateurs d'appareils électriques – particulièrement les chauffagistes et les vendeurs de programmeurs et, dans une moindre mesure, par quelques gestionnaires d'habitat collectif. Cette approche « rationnelle » et technique est rare chez les usagers. La classification met en évidence le type d'usagers qui adhère à ce discours : les couples avec enfants, propriétaire de leur logement (plutôt en habitat individuel), d'une catégorie sociale supérieure et ayant des rythmes de vie stables. Beaucoup d'entre eux sont équipés d'appareils relativement sophistiqués : planchers chauffants, radiateurs rayonnants, pompe à chaleur, programmeur... Ils ne représentent guère plus de 10% des enquêtés usagers dans la base Verbatim, mais, par rapport à la population générale, ce poids est peut-être sous-estimé. D'autre part, on ne peut exclure que, depuis ces entretiens, dont certains ont plus de 8 ans, une dynamique positive ait donné plus de poids à ce groupe. Il n'en reste pas moins minoritaire.

D'autre part, chez l'écrasante majorité des enquêtés, le malaise domine. Pour la plupart, ce malaise est engendré par des états physiques – sécheresse, absence de sensation de chaleur – et par les contraintes que font peser le chauffage électrique, ou la climatisation, couplés à des abonnements de type « tempo », à la fois sur les rythmes de vie et sur l'utilisation de l'espace, notamment le confinement de l'habitation au niveau des portes et fenêtres durant la période de chauffe. Ce malaise se transforme parfois en mécontentement chez les PCS les plus basses, logées en HLM, particulièrement quand la contrainte budgétaire se couple avec des rythmes de vie déstructurés et une difficulté à maîtriser les appareillages complexes, à déchiffrer la facture d'électricité, à comprendre tout particulièrement la déconnection entre le montant de celle-ci et leur consommation la plus récente...

Cependant, l'image de l'EDF ne semble pas trop souffrir de ce mécontentement essentiellement grâce à ses agents, tout au moins lorsqu'ils appliquent les consignes avec souplesse, prennent le temps d'écouter l'utilisateur et ne se défont pas face aux questions portant sur le fonctionnement des appareils et sur la programmation...

Sur la méthode, la recherche avait l'ambition de montrer l'intérêt de la statistique textuelle appliquée aux entretiens sociologiques et particulièrement aux vastes ensembles. C'est pourquoi notre analyse s'est principalement située à un niveau "macro" et a insisté sur les outils qui permettent d'embrasser les principales dimensions des vastes corpus : thèmes, familles d'enquêtés... D'autres outils, plus "micro", n'ont pas été présentés, notamment ceux qui ont été développés pour analyser un texte ou un petit groupe de textes en profondeur :

richesse du vocabulaire, la diversité, la localisation des ruptures stylistiques et thématiques<sup>27</sup>, etc.

De plus, certaines pistes sont en cours d'exploration et ne pouvaient être développées. Par exemple, l'étude de la distance intertextuelle : la contribution de certains mots ou catégories grammaticales (substantifs, verbes, pronoms...) devrait permettre d'élaborer des typologies de locuteurs — non plus fondées sur leur sexe, leur âge, ou leur PCS, mais sur les représentations, les valeurs, les conceptions du monde — et pourrait apporter des éclairages intéressants sur les mécanismes de la langue. De même, la recherche de la structure du vocabulaire (liens de synonymie, antonymie, hyperonymie entre les mots...) et des familles de thèmes devrait permettre de retrouver les principaux champs sémantiques, de mesurer leur importance relative et leurs interconnexions<sup>28</sup>...

Ces études auront une portée sociologique importante. Par exemple, elles pourront apporter une réponse scientifique à la fameuse question de savoir si le langage diffère selon les classes sociales et le "capital" culturel des individus. Par exemple, dans les 200 entretiens sur le confort électrique, on observe aucune distance significative en fonction de ce critère hormis pour deux cadres supérieurs d'une organisation internationale et celui d'un office de HLM (dont les propos sont d'ailleurs très brefs). Il est possible que ces différences seraient apparues si l'on avait prolongé les entretiens en passant à des sujets plus abstraits ou si l'on avait demandé aux enquêtés de consigner par écrit certaines de leurs observations. Mais, pour la langue de la vie quotidienne, cette fameuse "misère" (lexicale) des classes populaires représente peut-être une pré-notion de la sociologie contemporaine ? Il faudra, pour en avoir la certitude, commencer par constituer de grandes bases de données textuelles aussi représentatives que possible.

Sur l'exploitation secondaire, nous espérons avoir montré que celle-ci représente un outil intéressant pour une entreprise comme EDF. Il faut naturellement que les entretiens stockés dans la base soient soigneusement relus, ponctués, documentés et que cette base soit alimentée par un flux régulier de transcriptions nouvelles. Deux conséquences en découlent :

- il serait souhaitable de remettre à niveau la base Verbatim actuelle : correction orthographique soignée ; contrôle des renseignements portés dans les entêtes et élimination de quelques doublons ; "balisage XML" des entretiens sur le modèle présenté en introduction dans le tableau 2 ;

- intégrer, dans le futur, dès le stade de la transcription des entretiens, les contraintes du balisage, de la normalisation des graphies et de la ponctuation, enfin de la correction orthographique des textes ;

- appliquer systématiquement à ces textes nouveaux les programmes d'étiquetage lexicaux présentés dans l'introduction ;

- naturellement, il faudra faire évoluer les programmes de lexicométrie, qui viennent d'être présentés dans ce rapport, en fonction des attentes et des observations formulées par les chercheurs.

---

<sup>27</sup> Travaux en cours. Sur la localisation des ruptures : Hubert P. et Labbé C., "Segmentation automatique des corpus", in Morin A. et Sébillot P. (dir), *6e Journées d'analyse des données textuelles*, Rennes, IRISA, 2002, 1, p 359-370.

<sup>28</sup> Leselbaum J. et Labbé D., "Lexicographie assistée par ordinateur", in Morin A. et Sébillot P. (dir), *6e Journées d'analyse des données textuelles*, Rennes, IRISA, 2002, 2, p 447-456.

Quelle serait l'utilité de cette base normalisée, balisée et étiquetée ?

— avant de lancer toute nouvelle enquête, elle permettrait un débroussaillage du problème, comme nous l'avons montré avec le confort. Elle permettrait également de réfléchir aux questionnaires et à la sélection des enquêtés ;

— elle fournira une base de comparaison pour l'analyse des résultats obtenus dans toute nouvelle enquête. Qu'apporte-t-elle ? Que confirme-t-elle ? Quelles "nouveauités" annonce-t-elle ? Ainsi, Verbatim offrira la possibilité d'un regard rétrospectif, un moyen précieux pour identifier les tendances lourdes au sein de la population, ce qu'une enquête isolée a plus de mal à faire. On dit souvent que les enquêtes intégrant le temps, grâce aux panels ou aux techniques longitudinales, offrent un film, une tranche de vie alors que l'enquête ponctuelle se contente d'un instantané, nécessairement figé...

En effet, l'aspect non-cumulatif est sans doute la caractéristique la plus frappante de la pratique sociologique actuelle. Chaque enquête est lancée à nouveaux frais comme s'il n'y avait aucune connaissance disponible dans le champ qu'elle veut explorer. De même, l'analyse des entretiens n'intègre jamais les conclusions tirées des expériences antérieures. D'ailleurs, à notre connaissance, aucun des logiciels existants sur le marché ne permet de constituer des bases de données "textuelles" réutilisables dans les enquêtes futures... Leurs concepteurs y ont-ils songé ?

Dans une perspective plus éloignée, l'expérience sur les agents EDF et le "Français oral contemporain" suggère les bénéfices que l'on pourrait retirer de la constitution d'une vaste base de données représentative du "Français oral contemporain", dont Verbatim est une esquisse intéressante. La confrontation d'un entretien, ou d'un groupe d'entretiens, avec cet "étalon" permettra d'en connaître instantanément les singularités, les thèmes essentiels, les absences... Mais la création d'un tel étalon dépend de la collaboration d'un grand nombre de chercheurs dans une entreprise collective (par exemple, le LOB corpus pour l'Anglais comporte 10 millions d'occurrences<sup>29</sup>). On imagine l'utilité que pourrait avoir un tel instrument pour l'ensemble de la communauté des sociologues... Nous espérons que cette modeste expérience sera un jalon dans cette voie.

---

<sup>29</sup> Burnard L, *Users Reference Guide for the British National Corpus*, Oxford, Oxford University Computing Service, 1995.



## Annexe 1. Le corpus des entretiens

200 entretiens semi-directifs administrés lors de 15 enquêtes différentes menées entre 1994 et 1998.

Les propos des enquêtés comportent au total : 1 267 089 mots (vocabulaire : 20 255 formes graphiques et 10 913 vocables différents).

Parmi ces enquêtés : 34 sont des « prestataires » dont 20 agents EDF, 9 concepteurs et installateurs, 5 gestionnaires d'habitat collectif et travailleurs sociaux. Ces entretiens comportent au total : 270 178 mots (vocabulaire : 10 179 formes graphiques, 5 897 vocables différents). 166 sont des « usagers » soit 996 911 mots, 17 199 formes graphiques et 9 397 vocables différents.

### ACCU\*

Gestion du chauffage en habitat collectif avec les radiateurs à accumulation Ecotherm et Abes Heating : usages et opinions. Mai 1998.

7 entretiens (tous usagers) :

35 839 mots, 2 583 formes graphiques, 1 631 vocables différents.

### AMBIO

La pompe à chaleur réversible "ambiothermeur" en maisons individuelles du sud-ouest : expériences d'utilisateurs et conditions de fidélisation (Juillet 1997)

11 entretiens :

- 3 prestataires : gestionnaire de HLM, installateur, agent EDF ;

- 8 usagers

114 823 mots, 5 803 formes graphiques, 3 527 vocables différents.

### BRIVE

PPRD « Logement Social à coût maîtrisé »: Appréciations des locataires d'un immeuble HLM à Brive-la-Gaillarde sur leur nouveau logement et son chauffage électrique collectif (février 1998).

14 entretiens (tous usagers) :

35 775 mots, 2 952 formes graphiques, 1 995 vocables différents.

### CHALON

Chauffage à accumulation en logement collectif : Retour d'expérience à Châlon en Champagne (décembre 1996).

14 entretiens dont :

- 1 installateur ;

- 13 usagers.

84 578 mots, 4 085 formes graphiques, 2 447 vocables différents.

### CHAMP

Pavillons "haut de gamme" pour confort maximum ? Gestionnaire d'énergie Planchers chauffants : une étude à Champfleury (Marne) Novembre 1997.

4 entretiens

— installateur ;

- 3 usagers.

20 622 mots, 2 553 formes graphiques, 1 765 vocables différents.

### CHAU HLM :

Le confort dans les nouveaux logements sociaux de Tremblay-en-France ( acte1 : novembre 1997 ; acte 2 : juillet 1998).

18 entretiens :

- 5 prestataires : l'installateur, 2 maître d'ouvrage, gestionnaire HLM, agent EDF ;

- 13 entretiens (dont un répété).

113 447 mots, 5 532 formes graphiques, 3 457 vocables différents.

#### CLIM HLM :

Une expérimentation de climatisation fixe-réversible en HLM à Cannes (décembre 1995).

7 entretiens (tous usagers) :

40 205 mots, 2 720 formes graphiques, 1 786 vocables différents.

#### CLIM PAV :

Climatisation fixe réversible (CFR) Novembre 1994.

10 entretiens (tous usagers et propriétaires ?) :

51 728 mots, 3 627 formes graphiques, 2 374 vocables différents.

#### DOMOTIQUE :

Titre Processus d'acquisition et usages autour de trois systèmes domotiques (juillet 1995)

4 entretiens (tous usagers et propriétaires) :

26752 mots, 2 708 formes graphiques, 1 848 vocables différents.

#### FIDEL :

Titre Perception des agents vis à vis du projet Fidélisation Chauffage électrique (automne 1996).

17 entretiens (tous agents EDF) :

127 446 mots, 6309 formes graphiques, 3 815 vocables différents.

#### GESTION :

Pratiques et satisfaction autour de trois gestionnaires d'énergie à courant porteur en rénovation de maisons individuelles dans l'Eure (printemps 1998).

19 entretiens :

- 3 installateurs (1 industriel et 2 artisans), 1 agent EDF ;

- 15 usagers (tous propriétaires).

215 161 mots, 7 594 formes graphiques, 4454 vocables différents.

#### MAGICC :

La gestion d'énergie associée à l'Interface Clientèle Communicante et ses services Synchronia : expérience de clients en chauffage électrique et gaz (juin 1997).

3 entretiens (tous usagers) :

47 740 mots, 3 303 formes graphiques, 2 128 vocables différents.

#### PCR :

Les planchers chauffants rafraîchissants (printemps 1994).

10 entretiens (tous usagers) :

55 861 mots, 4 108 formes graphiques, 2 653 vocables différents.

#### PRECAR :

Usages de l'électricité et précarité en milieu rural (Midi-Pyrénées - décembre 1996).

52 entretiens :

- 3 travailleurs sociaux ;

- 49 usagers

199 907 mots, 8 479 formes graphiques, 5 093 vocables différents.

#### TEMPO :

L'option tarifaire TEMPO au bout d'un an d'expérience : enquête qualitative auprès des premiers clients (février 1996).

10 entretiens (tous usagers) :

97 205 mots, 4 493 formes graphiques, 2 804 vocables différents.

\*Note : les titres donnés aux enquêtes correspondent au radical des noms de fichiers informatiques dans notre base de données et n'ont aucun lien avec les intitulés de la base GRETS qui ne nous ont pas été fournis.

## Annexe II Concordances de : confort (n m)

(extraits)

ACCU05

ce qu'ils étaient par terre de manière à ce que ça monte, le confort était plus agréable puisqu'il envoyait de l'air cha

ACCU07

Ôh ben, la sonde ils vont l'enlever. Ce qui est maintenant ... Confort ? Non ...

Ambio01

ermiquement, mais sur le plan de la sécurité, sur le plan du confort , il y a des éléments d'équipement qui sont complèt

Ambio02

électriques. Tout à fait. Bon ... on essaie de labelliser, en confort sécurité, une installation sur deux quoi. Donc le l confort sécurité préconise un Ambiothermeur, des convecteur confort électrique. Eh ben ... Vous savez que le conseil conf confort électrique on peut le faire nous maintenant, il y a confort électrique qui est un domaine d'EDF, qui va être fa confort électrique pour tous nos clients. Des propriétaires

Ambio03

rivé à le vendre hein, mais on le vendait dans l'argument du confort en plus, mais les économies euh ... substantielles à confort sécurité, dans la mesure où il rentre dans les offr confort importants, donc la consommation était quand même i confort électrique en habitat social, voire réhabilitation)

Ambio04

ié. Oui le chauffage électrique oui. Oui, surtout on aime un confort assez tiède quoi, assez chaud, et bon je gaspillais confort , le confort que je souhaite, c'est-à-dire que si j confort que je souhaite, c'est-à-dire que si je veux vingt confort supplémentaire. Le tarif normal. J'avais avec trois confort d'été, un confort d'hiver, mais surtout par rapport confort d'hiver, mais surtout par rapport à l'économie. Bon confort dans la maison qui soit simplement d'appuyer sur un confort c'est bien, mais enfin l'abus de confort aussi c'es confort aussi c'est ... Je veux dire si dans une maison il fa confort , quand on est bien hein, on le remonte. Ah ben le confort qu'un chauffage au bois. Ah non, ça n'a rien à voir confort qui était ... parce que je vous dis, brûler trente st confort de l'Ambiothermeur, j'aurais été sûrement obligé de

Ambio05

fage électrique, bon, comment il fonctionnait, quel était le confort qu'il pouvait donner, quelles étaient les contraint confort de ce qui existait avant, et peut-être plus avec le confort de chaleur mieux réparti dans la maison, enfin mieu confort ... Le confort du midi. Oui enfin les enfants sont en confort du midi. Oui enfin les enfants sont en vacances. Et confort , à midi ... Parce que les périodes de chaleur ne son

### Annexe 3

#### Le calcul des univers lexicaux.

Chaque locuteur, lorsqu'il utilise un mot polysémique, lui imprime un sens spécifique que l'on peut retrouver en étudiant les liens d'association, ou de répulsion, que ce mot entretient avec le reste du vocabulaire. Le total de ces associations positives ou négatives, constitue l'**univers** du mot. Cette dénomination est préférable à "champ lexical" qui est employé par la lexicologie pour désigner un sous-ensemble du lexique de la langue. On a également écarté "monde lexical", utilisé pour désigner un imaginaire psychologique plus qu'une réalité langagière et qui renvoie à un calcul assez différent de celui présenté ci-dessous.

Remarque : la graphie des mots est préalablement normalisée et le texte est lemmatisé. La recherche des univers lexicaux se déroule uniquement sur les vocables.

Soit un corpus composé de N occurrences ("mots").

U est l'ensemble des phrases qui contiennent le vocable étudié.

Le nombre total d'occurrences contenues dans U sera  $N_u$ .

Pour un vocable quelconque, employé F fois dans N, on en attend dans U :

$$E_u = F \times \frac{N_u}{N}$$

Si la fréquence constatée ( $F_u$ ) est différente de la fréquence attendue ( $E_u$ ), quand peut-on dire qu'il existe une relation d'opposition ou d'association entre ce vocable et l'univers considéré ?

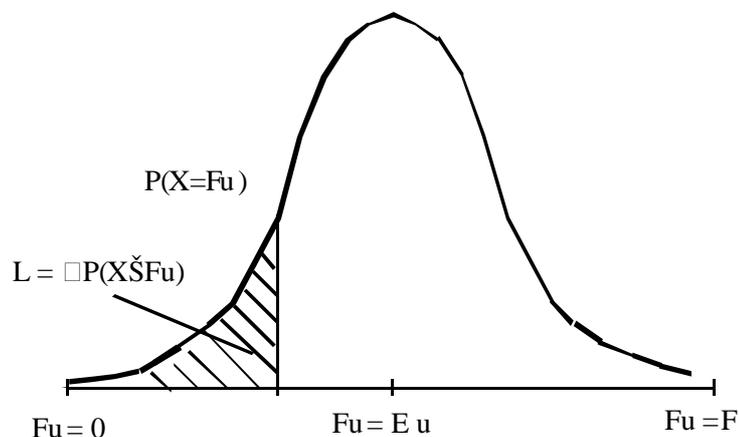
La relation existant entre le vocable et U peut se mesurer à la probabilité de l'événement observé  $F_u$  par rapport à l'événement attendu ( $E_u$ ). La variable aléatoire X suit une loi hypergéométrique de paramètres N, F et F.

$$(1) P(X = F_u) = \frac{\binom{F}{F_u} \binom{N-F}{N_u-F_u}}{\binom{N}{N_u}}$$

$F_u$  peut varier entre 0 — aucune occurrence du vocable dans U — et F : toutes les occurrences du vocable sont observées dans U ( $0 \leq F_u \leq F$ ).

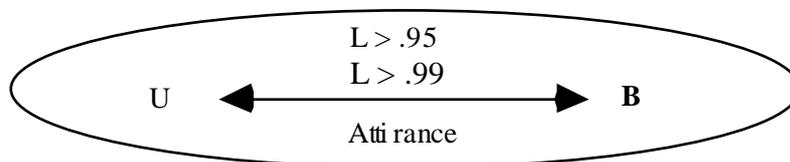
En développant (1), on constate que le calcul n'a de sens que si  $F < N_u$  et  $F < (N - N_u)$ . La borne supérieure signifie que le calcul est inutile en cas de corpus monothématique (la plupart des phrases appartiennent à U). La borne inférieure signifie que le calcul doit porter sur des grands univers, ou que, pour des petits univers, on doit exclure les vocables les plus fréquents (les "mots-outils").

A condition que N, F et U soit suffisamment grands, les valeurs de X se distribueront selon la fameuse "courbe en cloche", avec un mode pour  $F_u = E_u$  (graphique ci-dessous).

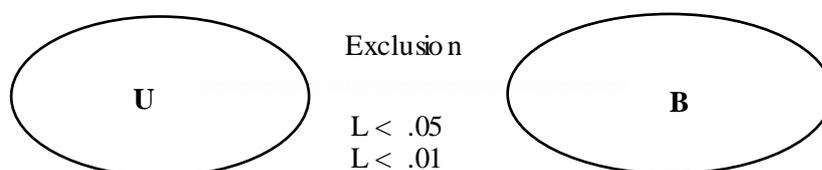


La liaison (L) entre l'univers et le vocable étudié sera la probabilité pour que la fréquence observée soit **au moins** égale à  $F_u$ . C'est la surface comprise sous la courbe.

Un vocable, noté B dans le schéma ci-dessous, sera significativement suremployé dans U lorsque L aura une valeur supérieure à .95 ou à .99 suivant que l'on choisira un risque d'erreur de 5% ou de 1%. L'attraction entre l'univers U et le vocable sera d'autant plus forte que L sera plus proche de 1.



A l'inverse, le vocable sera significativement sous-employé dans U lorsque L aura une valeur inférieure à .05 ou .01 suivant le seuil retenu. Nous pourrions donc affirmer que l'absence relative de B quand A est utilisé ne peut être due au hasard. La force d'exclusion mutuelle sera mesurée par L.



En pratique, le calcul de L se fera par cumul des valeurs de P de la manière suivante :

$$(3) \text{ avec } F_u > E_u : L = P(X \geq F_u) = 1 - \sum_{k=F_u}^{\text{Min}(F, N_u)} P(X = k)$$

$$(4) \text{ avec } F_u < E_u : L = P(X \geq F_u) = \sum_{k=0}^{F_u} P(X = k)$$

Deux remarques doivent être faites :

En premier lieu, l'espérance mathématique sera être un entier tel que (Lafon 1984) :

$$(5) \frac{(F+1)(N_u+1)}{N+2} - 1 \leq E_u \leq \frac{(F+1)(N_u+1)}{N+2}$$

Les résultats sont donc affectés d'une certaine incertitude dont il faut tenir compte dans l'interprétation. Cela oblige à ne pas descendre dans les trop basses fréquences.

En second lieu, le calcul doit porter sur les mots dont la fréquence totale (F) est telle que leur absence dans U soit significative. C'est le "seuil d'absence significative (Salem 1987) :

$$\text{avec } F_u = 0 : L < .05 \text{ ou } L < .01$$

En effet, il y a peu d'intérêt à effectuer des calculs sur des mots peu fréquents ou sur des univers trop petits. Plus fondamentalement, on rappellera que la distribution normale n'est probablement pas un modèle adéquat pour l'étude de la probabilité de survenue d'un événement très rare au sein d'une population nombreuse et diverse.

### Bibliographie :

HUBERT P., LABBE D., 1995, "La structure du vocabulaire du général de Gaulle" in BOLASCO Sergio et AL, *IIIe Giornate internazionali di analisi statistica dei dati testuali*, Rome, CISU, II, p 165-176.

LABBE C., LABBE D., 1994 et 2001, "Que mesure la spécificité du vocabulaire ?", Grenoble, CERAT. Repris dans : *Lexicometrica*, 3, 2001.

LAFON P., 1984, *Dépouillements et statistiques en lexicométrie*, Genève-Paris, Slatkine-Champion.

SALEM A., 1987, *Pratique des segments répétés*, Paris, Klincksieck.

## Annexe IV.

### L'univers lexical de « confort » dans l'ensemble du corpus

Fréquence du vocable : 641

L'univers contient : 21673 mots et 240 vocables, soit : 0.96 % du corpus total

Nombre de spécificités positives : 129 soit : 2690 mots en surplus

Nombre de spécificités négatives : 111 soit : 1846 mots manquants

#### Vocables significativement sur-employés dans l'univers

(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Tempo,

**Verbes** : être, mettre, vouloir, remettre, réduire, appuyer, gagner, oublier, apporter, coucher, améliorer, obtenir, forcer, estimer, apprécier, pousser, sentir, toucher, rentrer, correspondre, programmer, devenir, chercher, dire, lever, chauffer, arriver, partir,

**Substantifs** : heure, température, économie, degré, pièce, label, étoile, prix, réduit, zone, point, qualité, éco, notion, conseil, sécurité, panneau, terme, esthétique, curseur, gamme, critère, abaissement, aspect, cahier, sablier, consigne, besoin, convecteur, avant, niveau, profil, chauffage, plancher, régulation, vue, ordre, impression, souci, chaud, client, journée, coût, week-end, vie,

**Adjectifs** : électrique, meilleur, rayonnant, clair, agréable, économique, chauffant, indispensable, réduit, homogène, désagréable, supérieur, important, électronique, grand,

**Pronoms** : ce, on, que, lequel, qui, se,

**Adverbes** : plus, bien, surtout, plutôt, voire, point, hyper, bon, effectivement, puis, simplement, même, déjà, où, aussi, toujours,

**Déterminants** : un, certain, quatre, vingt, même, neuf, son,

**Conjonctions et prépositions** : et, en, donc, soit, lorsque, jusque, sur, ou, contre,

#### Vocables significativement sous-employés dans l'univers

(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : EDF,

**Verbes** : connaître, penser, voir, aller, téléphoner, installer, habiter, savoir, avoir, marcher, faire, laver, venir, acheter, prendre, fermer, recevoir, ouvrir,

**Substantifs** : avis, chaudière, facture, fin, temps, monde, locataire, papier, part, attention, petit, instant, jour, peur, ville, bureau, mois, compteur, porte, truc, gaz, problème, monsieur, année, travail, machine, franc, début, hiver, fois, eau, fenêtre, kilowatt, téléphone, volet, linge, suite, nuit, four, cuisine, fuel, mari, an,

**Adjectifs** : vrai, rouge, facile, creux, petit, social, gros, dernier, plein, nouveau, ouvert,

**Pronoms** : tout, ça, celui-là, lui, je, il, nous, moi, y, le,

**Adverbes** : beaucoup, ici, non, oui, ne, pas, là-bas,

**Déterminants** : cinq, tout, autre, six, mon, cent, notre, mille, ce,

**Conjonctions et prépositions** : pour, après, depuis, parce que, mais, voilà, quand, à, comme,

#### Phrases les plus spécifiques en valeur absolue (avec leurs scores)

Tempo07 Et, malheureusement, d'un radiateur à l'autre, les chiffres ne correspondent pas, c'est-à-dire : vous mettez deux, à un radiateur, sur l'autre ça ne va pas être ça du tout, même si la pièce est à peu près identique en taille et donc, on estimait mettre ... un chiffre, sur cinq en température confort, c'est-à-dire 20 ou 21°, et on estime mettre, on disait OK, ça fait 3 degré et demi donc, c'est tout à fait vivable, ça fait 16° ou 17° et, en fait, on était plus chaud que ça, on ne savait pas, ou on était trop froid.

Gestion04 Et puis moi je leur... après, je les dirige sur certaines choses... ça veut dire que, connaissant les heures creuses d'une installation, justement différentes tranches horaires, bon ! en général on fait un rappel de confort une heure avant qu'ils occupent la pièce hein, mais par exemple, on prend cas que si les gens se lèvent de très bonne heure le matin, ben on va pas hésiter à faire deux heures de rappel puisqu'on est encore dans les

heures creuses - on essaye, toujours essayer ! enfin j'essaye de leur inculquer à ce qu'ils profitent toujours au maximum des heures creuses - donc là par exemple des fois, on fait du rappel de confort deux heures avant l'utilisation de la pièce au lieu de le faire une heure, ce qui veut dire que, arrivé en heures pleines, on est déjà à température dans la pièce, donc on fait plus que du maintien.

ChauHLM18 Non plus ajusté, parce que avec l'autre système - ce qu'on arrivait à faire parce qu'on arrivait jamais à avoir ... la température qui nous convenait - eh bien c'était de toucher aux radiateurs, ce qui fait qu'en touchant les convecteurs, on arrivait, on mettait les chambres, parce qu'on rentrait là c'était une étuve parce que d'un seul coup, on avait touché trop et puis, euh, pour un peu que ça se mette en " confort ", en même temps, résultat : on baissait sauvagement, ce qui faisait qu'après, il faisait froid ...

Fidel15 On est en train notamment, au niveau national de travailler une gamme dans le neuf, et au niveau du centre, il a été travaillé une gamme dans l'existant, de façon à ce que le passeur d'ordre puisse demander à tous les électriciens qui ont à réaliser le chantier donc un type d'installation qui correspond à un standard défini de qualité et de coût d'installation après usage, ce qui permet au client de gérer un peu ses usages et de fonctionner donc avec une qualité de confort et de coût qui soit tout à fait celle qui était désirée.

Gestion04 Parce que bon, on sait très bien qu'avec les panneaux rayonnants, les convecteurs électroniques on obtient du confort, mais l'économie on la fait uniquement sur la programmation, ça j'explique bien au client, j'explique bien que l'économie on la fait uniquement sur la programmation, alors plus on a une programmation qui va coller à l'activité professionnelle des gens ou à leur vie dans la maison, plus on fera d'économie, ça c'est clair et le problème c'est qu'on s'aperçoit euh ...

ChauHLM02 C'est très simple pourtant la température, on met un thermomètre sur les parois et au centre de la pièce et plus le delta est faible, meilleure est la notion de confort parce que pour eux la notion de confort c'est ce qu'ils voient sur le thermomètre, hein, c'est un repère thermique, une valeur thermique, eux c'est le confort.

Gestion02 Alors voilà, là y a un choix assez stratégique, le Starbox c'est pas important, techniquement c'est pas important, on peut même le mettre dans un placard en fait hein, c'est un appareil qui donne des informations, " éco ", " confort " et " hors-gel ", le Driver a une sonde intégrée, donc il vous donne la température ambiante et dans le cas d'application comme " tempo " le choix de l'emplacement est hyper important, notamment pour les abaissements de températures puisque là c'est la machine, l'appareil de régulation qui prend le relais par rapport à la gestion des appareils donc le choix des emplacement sur le Driver est hyper important, hyper, hyper, hyper important.

Gestion15 Ben oui, c'est un peu un conseil quand même, bon si on veut économiser c'est certain qu'il faut réduire quelque part il est évident que si on est en " confort " 24h sur 24, on va pas faire d'économies, donc là on est en bas on est en " confort " euh ...

Gestion01 Je leur demande déjà d'une part lorsqu'ils veulent euh ... déjà les jours où ils sont présents toute la journée, déjà ça fait le samedi et dimanche, on est tranquille, généralement y a une journée dans la semaine, avant c'était souvent le mercredi, puisque bon c'est le jour des enfants, donc ça fait déjà 3 jours où pratiquement vous avez le confort toute une journée, ensuite c'est les horaires de ... je leur demande à l'heure où ils se couchent, c'est, c'est là où on réduit par rapport aux jours, ça on fait ça avec un café, gentiment, cordialement, et puis ça se passe très bien.

Gestion05 Quel rythme, alors quand on travaille le chauffage se met en route donc, le matin dans la cuisine et les salles de bain parce qu'il y a deux salle de bains, de 6H à 8H, donc ça c'est le programme 2, il se remet en route le midi de 12H à 14H : la même chose en " confort " hein ! bien sûr autrement c'est en " éco ", et puis ça se remet en route le soir à 17H jusqu'à minuit je crois : 24H.

ChauHLM18 C'est devenu une habitude le soir avant de se coucher de jeter un oeil et savoir si il est sur " réduit " ou si il est sur " confort ", et donc on remet sur " réduit " au moment de se coucher.

## Annexe V Le calcul de la distance intertextuelle

La statistique lexicale recense exhaustivement les individus qu'elle étudie : l'association à chacun de ces vocables de sa fréquence d'emploi donne en effet le nombre total des mots d'un texte (son étendue ou sa **dimension**, notée N). Dans le terme « distance intertextuelle », l'adjectif **textuel** indique que les calculs portent sur l'ensemble des textes (N) et non sur leur seul vocabulaire (V).

L'indice de la distance (D) doit être doté des propriétés suivantes (pour une discussion : Gower 1985 et Baulieu 1989) :

- insensible aux différences de longueur entre les textes comparés ;
- applicable à plusieurs textes et, potentiellement, à tous les textes d'une même langue ;
- variant « uniformément » — entre 0 (même vocabulaire et fréquence semblable de chacun des mots dans les deux textes) et 1 (aucun vocable en commun) — sans saut ni effet de seuil autour de certaines valeurs ;
- symétrique (soit deux textes A et B alors  $D(a,b) = D(b,a)$ ) ;
- « transitif » : quand on agrège le vocabulaire de deux textes, les distances de ce nouvel ensemble vis-à-vis des autres textes doit refléter l'ordre des distances antérieures :

$$\text{si } D(a,b) < D(a,c) < D(b,c) \text{ alors } D(a,b) < D\{a,(b+c)\}$$

— aussi "robuste" que possible (ie une modification marginale dans le vocabulaire d'un des deux textes doit se traduire par une variation marginale de leur distance)...

### *Le calcul de la distance intertextuelle*

Soit deux textes A et B et,

$V_a$  et  $V_b$  : nombre de vocables dans A et B (vocabulaire) ;

$F_{ia}$  : fréquence du vocable i dans A ;

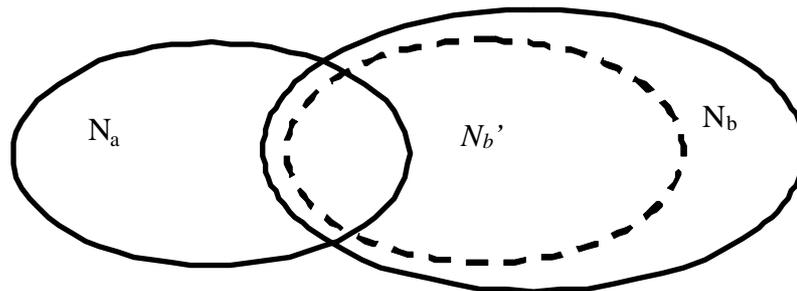
$F_{ib}$  : fréquence du vocable i dans B.

$N_a$  et  $N_b$  : nombre de mots dans A et B (taille) ;

$$\text{avec } N_a = \sum F_{ia} \text{ et } N_b = \sum F_{ib}$$

La distance absolue entre A et B sera le nombre de mots différents comptés dans A et B.

Pour neutraliser les différences de longueur et éviter de compter deux fois l'intersection, nous proposons de simuler la réduction du plus grand des deux textes à la taille du plus petit. Soit B' cette réduction de B en fonction de la taille de A :



Soit  $U(a,b)$ , le coefficient de proportionnalité entre A et B :

$$U_{(a,b)} = \frac{N_a}{N_b}$$

Tout vocable i de fréquence  $F_i$  dans B aura une fréquence attendue dans A égale à :

$$E_{ia(u)} = F_{ib} * U_{(a,b)}$$

D'où l'on tire que :

$$N'_b = \sum_{vb} E_{ia(u)}$$

Le minimum théorique (zéro) sera atteint quand le petit texte sera une sorte de modèle réduit du grand. Dans ce cas, tous les vocables de A se retrouvent dans B avec une fréquence telle que :  $F_{ia} = E_{ia(u)}$ . La distance absolue sera donc :

$$D_{V_a, V'_b(u)} = \sum_{V_a, V'_b(u)} |F_{ia} - E_{ia(u)}|$$

A l'inverse, le maximum théorique (l'unité) devrait être atteint quand les deux textes n'ont aucun mot en commun. Au numérateur, comme au dénominateur, figureront  $N_a + N'_b$ . C'est donc le numérateur de la formule permettant d'obtenir la distance relative :

$$D_{(a, b)} = \frac{\sum_{V_a, V'_b(u)} |F_{ia} - E_{ia(u)}|}{\sum_{V_a} F_{ia} + \sum_{V'_b} E_{ia(u)}} = \frac{\sum_{V_a, V'_b(u)} |F_{ia} - E_{ia(u)}|}{N_a + N'_b}$$

Enfin, pour neutraliser totalement les différences de longueur, on limite le calcul à l'ensemble des vocables de A mais seulement à  $V'_b$ , ensemble des vocables de B dont la fréquence est telle que l'on en attend au moins 1 dans A ( $E_{ia(u)} \geq 1$ ). La somme de ces espérances donne  $N'_b$ .

Remarques :

— le même résultat, aux arrondis près, peut être obtenu en soustrayant les fréquences relatives de chacun des vocables dans les deux textes comparés, à condition de limiter le calcul à tout le vocabulaire du plus petit des deux textes et à ceux des vocables qui, dans le plus grand, ont une fréquence suffisante pour qu'on en attende au moins 1 s'il avait la taille du plus petit ;

— la distance est sensible à la longueur des textes lorsque  $N_a$  et  $N_b$  sont très différents : bien que la corrélation soit faible, il existe un lien entre taille et distance. Ce lien provient de ce que les espérances sont des nombres fractionnaires (alors que les fréquences observées sont des entiers) dont les décimales pèsent d'autant plus lourd dans la distance que les mots de basses fréquences occupent une étendue importante (cas des petits textes). A structure semblable, les distances calculées sur des petits textes sont donc supérieures à celles calculées sur des textes beaucoup plus grands. Pour limiter partiellement ce premier inconvénient, on élimine du numérateur toutes les distances inférieures à 0.5.

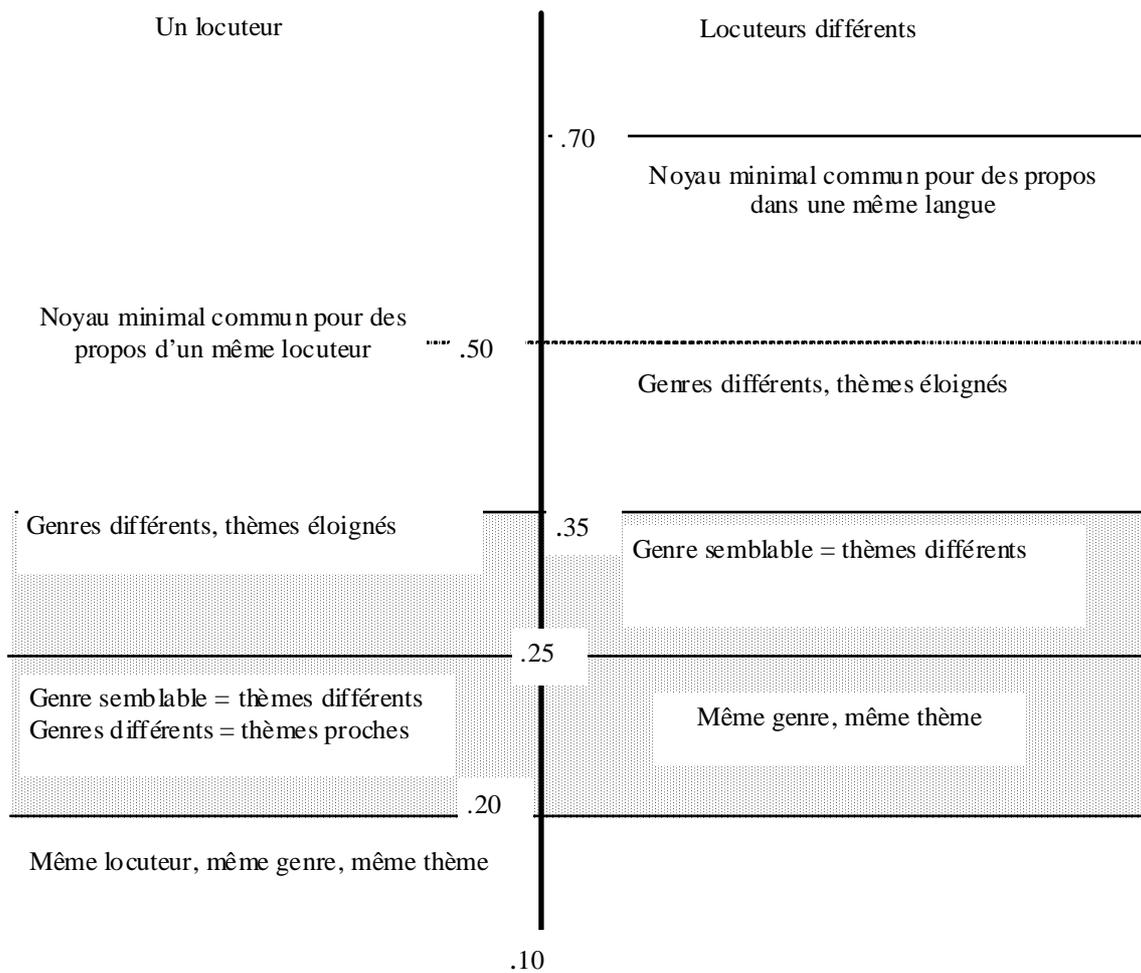
— la déformation de la distribution des fréquences avec l'augmentation de la longueur des textes. Dans un texte bref, les basses fréquences occupent toujours une étendue importante. Plus la longueur augmente, plus les fréquences élevées prennent de l'importance. Autrement dit, l'évolution de la fréquence des mots en fonction de la dimension n'est pas tout à fait une fonction arithmétique simple comme le postule notre calcul. Pour limiter cet inconvénient, nous inscrivons ce calcul dans un certain intervalle : longueur minimale de 1.000 mots et différence de taille inférieure à 1/10 entre le plus petit et le plus grand des textes. Dans cet intervalle, aucune corrélation entre longueur et distance n'a pu être observée jusqu'à maintenant (sur toutes ces propriétés, voir Labbé et Labbé, 2003).

### *Echelle des distances*

L'interprétation des résultats est simple : un indice de .50 signifie que l'intersection des deux textes comparés peut être estimée à la moitié de leur surface totale ; un indice de .25 qu'ils partagent les trois quarts de leurs mots (ou qu'ils en ont un quart de différents), etc. Il devient possible d'établir une échelle des distances (graphique ci-dessous). Cette échelle a été étalonnée sur des corpus écrits et oraux que nous avons étudiés jusqu'alors soit plus d'une dizaine de millions de mots (tous dépouillés selon la même norme).

Pour des textes contemporains, trois dimensions influent sur le phénomène : le genre (discours familier, soutenu, technique...), l'auteur et le thème. Pour un même locuteur, les distances sont toujours inférieures à celles qui peuvent exister entre deux locuteurs différents et contemporains (quand ils traitent un même thème), d'où la séparation du graphique en deux parties.

Table I. Echelle normalisée des distances entre textes



1. Les distances inférieures à .20 ne se constatent pas chez deux locuteurs différents (pour des propos appartenant à un même genre avec des thèmes semblables). En dessous de ce seuil, on peut être certain que l'un des deux s'est « inspiré » de l'autre...
2. Entre .20 et .25 la parenté des propos est très forte. Si le locuteur est unique, les thèmes changent légèrement. En revanche, pour des locuteurs différents, le genre et le thème sont semblables ;
3. Entre .25 et .35 un même locuteur aura probablement changé de registre et de thème. En revanche, des locuteurs différents demeurent relativement proches quant au thème et au genre. Ce n'est qu'en dessus de ce seuil que l'absence de parenté entre les propos devient certaine.

Naturellement, ces seuils ne doivent pas faire oublier que la distance varie uniformément et non par sauts : plus elle augmente, plus les propos sont différents dans leur forme et sur le fond.

## Bibliographie

- BAULIEU F. B. 1989, "A Classification of Presence/Absence Based Dissimilarity Coefficients", *Journal of Classification*, 6, p 233-246.
- BARTHELEMY Jean-Pierre, GUENOCHÉ Alain, 1988, *Les arbres et les représentations des proximités*, Paris, Masson.
- BARTHELEMY Jean-Pierre, LUONG Xuan, 1998, "Représenter les données textuelles par des arbres", in Sylvie MELLET (ed), *4e journées internationales d'analyse statistique des données textuelles*, Université de Nice, 1998, p. 49-71.
- BERGERON Jean-Guy, LABBE Dominique, 2000, "L'évaluation de la négociation raisonnée par les acteurs : une analyse lexicométrique", XVIe congrès de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française, Québec (à paraître aux Presses de l'Université Laval).
- BRUNET Etienne 1988, "Une mesure de la distance intertextuelle : la connexion lexicale", *Le nombre et le texte. Revue informatique et statistique dans les sciences humaines*, Université de Liège.
- GOWER J.-C. 1985, "Measures of similarity, dissimilarity and distance", in KOTZ S., JOHNSON N.-L., and READ C.-B. (eds), *Encyclopedia of Statistical Sciences*, Vol 5, New York, Wiley, p 397-405.
- HUBALEK Z., 1982, "Coefficients of Association and Similarity, Based on Binary (Presence Absence) Data : an evaluation", *Bio. Rev.*, 57, p 669-689.
- JACCART P. (1908), "Nouvelles recherches sur la distribution florale", *Bull. Soc. Vand. Sci. Nat.*, 44.
- LABBE Cyril, LABBE Dominique, "Inter-Textual Distance and Authorship Attribution Corneille and Molière", *Journal of Quantitative Linguistics*, 8-3, December 2001, p. 213-231.
- LABBE Cyril, LABBE Dominique, "La distance intertextuelle", à paraître dans *Corpus*, 2, 2003.
- LABBE Dominique, MONIERE Denis, 2000, "La connexion intertextuelle. Application au discours gouvernemental québécois", Martin RAJMAN et Jean-Cédric CHAPPELIER (eds), *Actes des 5<sup>e</sup> journées internationales d'analyse des données textuelles*, Lausanne, Ecole polytechnique fédérale, vol 1, p 85-94.
- ROBERTS F.S. et AL 1971, *Measurement Theory*, Addison-Wesley, Reading.

Annexe VI.  
Index hiérarchique du vocabulaire des utilisateurs

Les 100 verbes les plus fréquents

1	être	44293	35	allumer	611	69	recevoir	301
2	avoir	39787	36	comprendre	582	70	coûter	293
3	faire	11199	37	travailler	577	71	tenir	291
4	dire	7152	38	rester	550	72	tomber	281
5	aller	4499	39	couper	547	73	dépendre	279
6	savoir	4497	40	régler	545	74	chercher	255
7	pouvoir	4069	41	consommer	541	75	habiter	255
8	mettre	3886	42	appeler	534	76	manger	251
9	voir	3120	43	laver	530	77	rendre	246
10	falloir	3113	44	utiliser	521	78	téléphoner	245
11	vouloir	2482	45	installer	501	79	permettre	244
12	venir	1829	46	aimer	484	80	refaire	240
13	chauffer	1571	47	essayer	483	81	préférer	231
14	penser	1551	48	fermer	476	82	rappeler	231
15	devoir	1510	49	revenir	472	83	envoyer	226
16	payer	1468	50	arrêter	468	84	descendre	203
17	passer	1383	51	toucher	468	85	intéresser	194
18	arriver	1337	52	tourner	462	86	marquer	192
19	trouver	1177	53	attendre	458	87	enlever	191
20	prendre	1162	54	remettre	455	88	finir	190
21	croire	1057	55	acheter	434	89	prévoir	189
22	marcher	1040	56	monter	433	90	écouter	185
23	demander	912	57	obliger	429	91	valoir	184
24	changer	855	58	poser	391	92	proposer	183
25	servir	798	59	programmer	385	93	repasser	177
26	parler	788	60	entendre	369	94	suffire	176
27	donner	753	61	baissier	352	95	discuter	173
28	partir	736	62	occuper	351	96	montrer	169
29	laisser	711	63	éteindre	348	97	sembler	167
30	regarder	707	64	sortir	348	98	garder	164
31	rentrer	704	65	fonctionner	344	99	relever	164
32	expliquer	656	66	vivre	340	100	dépenser	163
33	ouvrir	654	67	commencer	333			
34	connaître	639	68	sentir	322			

Les 100 substantifs les plus fréquents dans le vocabulaire des utilisateurs

1	heure	2772	16	facture	1014	31	pièce	750
2	chauffage	2615	17	truc	1009	32	compteur	744
3	jour	2094	18	chambre	1008	33	gaz	743
4	fois	1775	19	système	1002	34	tout	740
5	chose	1737	20	température	984	35	soir	729
6	problème	1589	21	chaleur	960	36	appareil	710
7	maison	1578	22	électricité	957	37	façon	709
8	mois	1463	23	niveau	918	38	journée	693
9	temps	1436	24	moment	876	39	nuit	690
10	fait	1420	25	hiver	864	40	petit	682
11	franc	1414	26	convecteur	800	41	personne	654
12	an	1133	27	eau	798	42	rapport	638
13	gens	1123	28	froid	761	43	monsieur	630
14	année	1109	29	matin	756	44	salle	622
15	radiateur	1068	30	degré	754	45	côté	614

46	machine	589	65	suite	417	84	fonction	291
47	installation	580	66	part	416	85	tarif	291
48	exemple	566	67	route	409	86	téléphone	285
49	appartement	557	68	début	403	87	cas	284
50	chaud	527	69	économie	403	88	bas	278
51	cuisine	527	70	question	403	89	différence	271
52	bain	525	71	départ	382	90	rouge	264
53	consommation	519	72	coup	376	91	week-end	258
54	air	515	73	travail	372	92	service	253
55	été	515	74	mari	369	93	point	251
56	enfant	493	75	bois	365	94	linge	243
57	compte	488	76	monde	360	95	aller	238
58	porte	485	77	fin	359	96	énergie	238
59	besoin	466	78	courant	340	97	thermostat	238
60	confort	466	79	programmation	335	98	climatisation	237
61	fenêtre	460	80	clim	334	99	volet	236
62	semaine	460	81	bouton	308	100	four	227
63	attention	457	82	zone	308			
64	cheminée	449	83	prix	307			

### Les 100 adjectifs les plus fréquents dans le vocabulaire des utilisateurs

1	vrai	1994	35	juste	149	69	frileux	71
2	petit	1711	36	économique	146	70	allumé	70
3	électrique	1183	37	évident	140	71	rare	70
4	sûr	977	38	mauvais	134	72	demi	68
5	chaud	935	39	frais	132	73	grave	66
6	bon	800	40	clair	127	74	carré	65
7	pareil	739	41	neuf	120	75	esthétique	65
8	froid	583	42	propre	116	76	rapide	65
9	seul	582	43	beau	113	77	particulier	62
10	dernier	553	44	double	112	78	super	61
11	rouge	528	45	fort	110	79	général	60
12	cher	510	46	extérieur	107	80	bête	55
13	grand	498	47	énorme	106	81	impeccable	55
14	gros	450	48	dur	98	82	jeune	55
15	creux	406	49	prochain	98	83	logique	55
16	plein	366	50	fermé	96	84	rayonnant	55
17	normal	344	51	central	95	85	sec	55
18	important	291	52	chauffant	92	86	donné	53
19	possible	241	53	automatique	91	87	joli	52
20	simple	229	54	gentil	91	88	ménager	51
21	intéressant	218	55	sympa	90	89	gênant	50
22	content	217	56	bas	89	90	lourd	50
23	ouvert	210	57	électronique	88	91	complet	49
24	blanc	208	58	collectif	87	92	suffisant	48
25	social	203	59	tranquille	83	93	calme	47
26	pratique	201	60	fait	81	94	classique	47
27	facile	192	61	long	80	95	correct	47
28	vieux	180	62	malade	79	96	utile	47
29	nouveau	176	63	meilleur	79	97	indispensable	46
30	ancien	173	64	même	79	98	personnel	46
31	difficile	171	65	individuel	75	99	spécial	46
32	différent	170	66	âgé	73	100	nécessaire	45
33	agréable	167	67	technique	73			
34	bleu	167	68	haut	72			

## Annexe VII

### Les principaux syntagmes répétés des utilisateurs

être vrai	1961	heure matin	154	avoir température	102
avoir problème	774	faire économie	151	point vue	101
être sûr	655	être difficile	150	heure demie	100
faire froid	537	poser question	147	être fois	100
vouloir dire	510	avoir système	144	être question	98
être pareil	471	être agréable	143	être temps	97
avoir petit	439	faire chose	143	faire tourner	96
salle bain	433	être simple	140	avoir personne	95
être petit	431	heure plein	140	avoir moyen	94
faire chaud	426	avoir eau	139	être mois	94
avoir besoin	405	être électrique	137	faire venir	93
heure creux	395	avoir temps	136	mettre marche	92
machine laver	357	ouvrir fenêtre	136	avoir possibilité	92
faire attention	357	pouvoir mettre	136	être froid	91
être bon	355	avoir impression	134	avoir chaleur	90
avoir chaud	337	être évident	134	système chauffage	88
avoir froid	333	temps temps	134	venir voir	87
jour rouge	332	être fait	133	être courant	86
eau chaud	325	assistante social	131	être côté	86
avoir chauffage	303	aller être	130	falloir dire	86
chauffage électrique	303	fin compte	130	avoir appareil	85
pouvoir faire	292	avoir envie	129	chauffage gaz	85
être cher	287	pompe chaleur	128	être niveau	85
avoir chose	283	avoir mal	126	faire faire	85
aller voir	252	avoir truc	125	avoir heure	84
aller faire	242	être problème	125	fermer porte	83
être chose	241	faire marcher	125	être monsieur	82
mettre route	223	être peine	123	être tout	82
avoir an	220	avoir droit	123	recevoir facture	82
devoir être	216	avoir gros	122	avoir grand	80
année dernier	215	avoir radiateur	122	être dur	80
être chauffage	214	devoir faire	122	avoir convecteur	79
pouvoir être	213	être EDF	122	avoir chambre	79
être content	200	avoir maison	121	faire degré	79
pouvoir dire	199	être gros	120	mettre heure	79
avoir gens	198	avoir franc	119	être gaz	78
falloir faire	194	mettre chauffage	118	avoir cheminée	77
être intéressant	188	être franc	117	devoir avoir	77
être rouge	181	avoir facture	115	avoir gaz	76
faire an	181	avoir air	115	faire travail	76
rendre compte	181	être clair	115	prendre douche	76
heure heure	179	avoir enfant	114	monsieur X	75
être possible	178	être train	114	avoir bon	75
être jour	177	être truc	114	pouvoir payer	74
avoir jour	174	faire petit	112	faire frais	74
être facile	171	être juste	112	chauffage central	73
être grand	170	avoir peur	106	aller mettre	73
être heure	164	être vieux	106	être avoir	72
être important	171	payer franc	106	être hiver	72
être maison	163	avoir degré	104	faire bruit	72
être normal	170	salle manger	104	falloir voir	72
être seul	164	vouloir faire	104	avoir compteur	71
franc mois	160	aller avoir	103	ballon eau	71
pouvoir avoir	156	être système	103	être appartement	70
être pratique	155	jour blanc	103	avoir électricité	69
être chaud	155	être gens	102	relever compteur	69

être économique	68	avoir machine	56	fer repasser	46
être radiateur	68	courant air	56	aller payer	45
jour bleu	68	être chambre	56	avoir zone	45
avoir fois	67	être électricité	56	essayer faire	45
avoir pièce	67	radiateur électrique	56	être point	45
être sympa	67	tomber panne	56	être rapide	45
être dire	67	aller dire	55	être voir	45
faire voir	67	avoir choix	55	faire devis	45
mettre petit	67	avoir consommation	55	quart heure	45
être cas	66	chauffer nuit	55	appareil électrique	44
être propre	66	être confort	55	avoir raison	44
être température	66	être convecteur	55	être faire	44
faire étude	66	être journée	55	être fort	44
petit truc	65	poser problème	54	être haut	44
être gentil	65	falloir avoir	54	plaque électrique	44
avoir mois	64	avoir prise	53	pouvoir régler	44
coûter cher	64	avoir appartement	53	regarder télé	44
être frileux	64	faire calcul	53	avoir argent	43
être rare	64	faire machine	53	avoir confort	43
faire franc	64	faire mois	53	avoir monsieur	43
faire jour	64	fin année	53	être calme	43
heure soir	64	porte ouvert	53	être gênant	43
remettre route	64	pouvoir aller	53	être suffisant	43
dire heure	63	appuyer bouton	52	savoir faire	43
entendre parler	63	dernier fois	52	seul coup	43
être plein	63	être super	52	aimer avoir	42
être tranquille	63	faire fois	52	être bête	42
faire partie	63	mettre radiateur	52	être mauvais	42
mètre carré	63	monsieur C	52	être neuf	42
plancher chauffant	63	être degré	51	être pièce	42
être bas	62	être long	51	faire installer	42
être appareil	62	vouloir savoir	51	franc an	42
falloir être	62	avoir dire	50	laisser porte	42
chauffage sol	61	être rapport	50	prendre temps	42
être année	61	kilowatt heure	50	empérature extérieur	42
être bleu	61	partir moment	50	air chaud	41
être différent	61	avoir différence	49	être mal	41
être facture	61	avoir habitude	49	être moment	41
être personne	61	avoir moment	49	être prêt	41
faire installation	61	être électricien	49	être tarif	41
monsieur B	61	être nouveau	49	facture électricité	41
avoir soleil	60	faire maison	49	faire mettre	41
avoir faire	60	fenêtre ouvert	49	matin heure	41
être grave	60	venir fois	49	ouvrir porte	41
être énorme	60	avoir clim	48	venir faire	41
partir heure	60	avoir installation	48	aller aller	40
payer facture	60	avoir travail	48	aller essayer	40
double vitrage	59	moment donné	48	avoir année	40
être blanc	59	niveau chauffage	48	avoir difficulté	40
seul chose	59	acheter maison	47	bout an	40
Valence Agen	58	avoir tendance	47	commencer faire	40
avoir ami	58	être beau	47	être logique	40
être malade	58	faire fonctionner	47	être idéal	40
personne âgé	58	faire construire	47	faire année	40
être chaleur	57	gaz ville	47	faire chauffer	40
être dommage	57	maison être	47	falloir payer	40
faire confiance	57	avoir avantage	46	mettre clim	40
falloir mettre	57	avoir bouton	46	passer aspirateur	40
payer mois	57	avoir monde	46	payer fois	40
avoir tarif	56	être mari	46	vouloir avoir	40

## Annexe VIII Les Univers lexicaux des usagers

### L'univers du vocable : "température"

L'univers contient : 32 194 mots et 346 vocables, soit : 1,33 % du corpus "usagers"  
 Fréquence du vocable recherché dans le corpus total : 947  
 Nombre de vocables spécifiques à l'univers : 346  
 Nombre de spécificités positives : 179 soit : 4 309 mots en surplus  
 Nombre de spécificités négatives : 167 soit : 3 273 mots manquants

Densités des catégories grammaticales dans l'univers comparées au corpus total

Catégories	Univers/Corpus(%)
Noms propres	-60,3
Verbes	-6,7
Formes flechées	-4
Participes passés	-42
Participes présents	+76
Infinitifs	+16,4
Substantif	+17,0
Adjectif	+10,4
Adj participe passé	+7,6
Pronom	-11,9
Pronoms personnels	-8,7
Déterminant	+16,6
Articles	+16,2
Nombres	+34,8
Adjectifs possessifs	-31,6
Adjectifs démonstratifs	+6,7
Adjectifs indéfinis	+11,2
Adverbes	-18,5
Prépositions	+17,2
Conjonction	+10,3

Vocables significativement suremployés dans l'univers  
 (Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Kitem,

**Verbes** : mettre, aller, vouloir, régler, chauffer, arriver, descendre, monter, baisser, partir, rentrer, remettre, toucher, couper, arrêter, programmer, sentir, dépendre, remonter, éteindre, déclencher, augmenter, gérer, refroidir, rallumer, atteindre, chuter, réguler, souhaiter, maintenir, admettre, afficher, absenter, indiquer, ressentir, pouvoir, supporter, redescendre, correspondre, laisser, rester, diminuer, garder, réchauffer, modifier, falloir, permettre,

**Substantifs** : degré, pièce, froid, confort, route, thermostat, différence, sonde, consigne, réglage, écart, sol, marche, extérieur, thermomètre, plancher, dessous, étoile, inertie, éco, absence, soufflerie, arrivée, phénomène, condensation, graduation, corps, variation, rayonnement, régulation, rafraîchissement, hiver, clim, radiateur, exemple, rapport, chambre, fait, dalle, chaud, chiffre, intérieur, chaleur, résistance, mesure, mur, horloge, été, zone, convecteur, souci, programmation, maison, chauffage,

**Adjectifs** : chaud, bon, froid, extérieur, bas, ambiant, constant, agréable, absent, faux, stable, homogène, chauffant, frais, confortable, fort, électronique, automatique,

**Pronoms** : on, il, se, vous, qui, que, le,

**Adverbes** : plus, trop, moins, où, dehors, partout, automatiquement, totalement, facilement, là, assez, vite, simplement, enfin, autant, bon, effectivement, aujourd'hui, normalement, peu,

**Déterminants** : vingt, dix, cinq, même, un, certain, votre, quel, neuf, trente, chaque, huit, sept,

**Conjonctions et prépositions** : en, dans, ou, entre, dès, soit, suivant, selon, lorsque, à, si, jusque, que, puisque, quand, près,

Vocables significativement sousemployés dans l'univers  
(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres :** EDF,

**Verbes :** repasser, envoyer, tenir, coûter, travailler, construire, vivre, retrouver, habiter, avoir, payer, laver, connaître, installer, venir, être, recevoir, voir, acheter, parler, prendre, passer, savoir, proposer, refaire, rappeler, croire, dire,

**Substantifs :** porte, droit, coût, petit, ballon, kilowatt, poussière, aspirateur, rouge, congélateur, fenêtre, femme, consommation, peur, janvier, place, prime, télévision, aide, facture, franc, an, compteur, mois, électricité, truc, chose, machine, problème, personne, jour, tarif, courant, prix, téléphone, linge, installation, monde, gaz, année, partie, époque, bruit, cuisine, argent, voiture, service, mari, côté, lave-vaisselle, papier, tout, four, panne, abonnement, gens, attention, travail, main, gars, fois, enfant, fille, assistante, envie, télé, famille, tableau, frigo, question, logement, bois, plaque, note, instant, lumière, appareil,

**Adjectifs :** seul, vieux, grand, possible, propre, électrique, cher, rouge, creux, content, social, dernier, plein,

**Pronoms :** je, ils, en, rien, nous, ça, tout, moi, leur, un, quoi,

**Adverbes :** jamais, oui, non, déjà, encore, maintenant, ne,

**Déterminants :** son, cinquante, autre, aucun, cent, mille, mon, tout, plusieurs, quelque, leur, premier, deux,

**Conjonctions et prépositions :** sous, comme, sans, après, mais, parce que, voilà, avec, chez, pour, depuis, sinon,

Phrases les plus spécifiques en valeur absolue

ClimPav06 Si votre mur est froid c'est vous avec votre corps qui allez réchauffer le mur, à ce moment là vous allez avoir froid parce que c'est vous qui donnez de la chaleur au mur, tandis que si le mur est très chaud, eh bien c'est le mur qui va vous chauffer et c'est là où vous allez avoir chaud et être mal à l'aise, donc il faut trouver un point, si vous voulez où entre votre corps qui réchauffe le mur ou le mur qui réchauffe votre corps, il faut trouver une température qui va servir de barrière un peu, de barrière thermique, alors la barrière thermique, on le sait ça dépend des gens bien sûr, mais elle est aux environs de 25 degrés quoi ...

ClimHLM01 Un thermostat qui ferme ou qui ouvre un volet, ce qui fait que si on met la température, si on demande 23 ici et qu'on met par exemple, comme température et qu'on augmente, qu'on met 25 dans une chambre, le volet va rester ouvert parce que c'est un système de fermeture de volet, le volet va rester ouvert beaucoup plus longtemps dans la pièce qui est sollicitée, donc ce qui fait que la chaleur va partir plus dans la pièce c'est ce qui se passait d'ailleurs au début, parce que moi je faisais le système inverse, ce qui fait qu'on trouvait qu'ici, c'est vrai dans la salle, il faisait beaucoup plus frais que dans les chambres.

Dom02 En fait, vu que c'est comme je vous disais tout à l'heure, c'est pour ça qu'on fait des grosses économies, parce que, vu que c'est un vieux système en fait, lui-même si on lui affiche 14 degrés il va monter, monter, monter jusqu'à 20 degrés en fait, 20 même 22, il va s'arrêter, il va rechuter à 12 et il va remonter à nouveau à 22, tandis qu'avec l'appareil Moulinex, c'est lui, s'il est en période non-programmée, c'est lui qui règle la température et c'est plus le radiateur, donc lui ça arrive à 18 degrés, hop ! il coupe alors qu'avant lui il continuait à monter ... parce qu'il a une plage, il doit avoir une plage de plus ou moins 5 degrés par radiateur.

Tempo07 Et, malheureusement, d'un radiateur à l'autre, les chiffres ne correspondent pas, c'est-à-dire vous mettez deux, à un radiateur sur l'autre, ça ne va pas être ça du tout, même si la pièce est à peu près identique en taille et donc, on estimait mettre ... un chiffre, sur cinq en température confort, c'est-à-dire 20 ou 21°, et on estime mettre, on disait OK, ça fait 3 degré et demi donc, c'est tout à fait vivable, ça fait 16° ou 17° et en fait, on était plus chaud que ça, on ne savait pas ou, on était trop froid.

Gestion07 Ces histoires de graduations de températures, il me semble qu'on nous avait dit que 5, 5 et demie c'était bien 5, on m'avait dit à 5, vous avez, je crois, pas loin de 19°, quand on met à 5, on a pas 19° et là en ce moment, il fait pas froid mais à un moment il faisait moins 8 degrés, là à 5 on avait sûrement pas 19° !

ChauHLM18 Non plus ajusté, parce que, avec l'autre système - ce qu'on arrivait à faire parce qu'on arrivait jamais à avoir ... la température qui nous convenait - eh bien c'était de toucher aux radiateurs, ce qui fait qu'en touchant les convecteurs, on arrivait, on mettait les chambres, parce qu'on rentrait là c'était une étuve parce que d'un seul coup, on avait touché trop et puis, euh, pour un peu que ça se mette en " confort ", en même temps, résultat : on baissait sauvagement, ce qui faisait qu'après, il faisait froid ...

Phrases les plus spécifiques en valeur relative

Chalon04 Alors, suivant la température, on baisse ou on met plus, on règle notre chauffage comme on veut.

ClimPav07 Il a dit mettez -e à moins, mettez -e à cette température, mettez-le à cette température.

Chalon09 Puis il réchauffera, il redonnera la température que vous voulez.

Ambio10 Donc là-dessus vous avez votre température, que vous montez ou que vous descendez ...

ClimHLM02 On devrait pouvoir choisir la pièce qu'on veut rafraîchir, la pièce qu'on veut laisser à température ambiante.

PCR05 Confort de chauffage égal à température homogène dans toutes les pièces, et à l'intérieur de chaque pièce avoir une température homogène aussi dans une même pièce.

Dom02 21 - 22 : température de confort quoi, qu'il fasse pas trop chaud ... qu'il fasse pas froid.

CM ClimPas03 Avant, on allait là-bas, on se gelait ou alors vice-versa, enfin, bref, là vous avez la même température.

ChauHLM18 Et on le sent bien je veux dire la différence de température entre le " confort " et le " réduit " on l sent ...

### L'univers de "chambre"

Fréquence du vocable : 988

L'univers contient : 27157 mots, soit : 1.31 % du corpus total

Nombre de vocables spécifiques à l'univers : 315

Nombre de spécificités positives : 144 soit : 4533 mots en surplus

Nombre de spécificités négatives : 171 soit : 3347 mots manquants

Densités des catégories grammaticales dans l'univers comparées au corpus total

Catégories	Univers/corpus(%)
Noms propres	-67,9
Verbes	-13,4
<i>Formes fléchies</i>	-10,0
<i>Participes passés</i>	-26,0
<i>Participes présents</i>	+21,0
<i>Infinitifs</i>	-19,3
Substantif	+25,2
Adjectif	-9,1
<i>Adj participe passé</i>	+44,3
Pronom	-12,8
Pronoms personnels	-13,7
Déterminant	+32,4
<i>Articles</i>	+34,6
<i>Nombres</i>	+38,2
<i>Adjectifs possessifs</i>	+57,7
<i>Adjectifs démonstratifs</i>	+8,0
<i>Adjectifs indéfinis</i>	-10,2
Adverbes	-19,8
Prépositions	+14,9
Conjonction	+6,6

Vocables significativement sur-employés dans l'univers  
(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Ambio, F3,

**Verbes** : mettre, ouvrir, fermer, chauffer, laisser, allumer, dormir, manger, couper, éteindre, entendre, obliger, aérer, coucher, rafraîchir, rajouter, refermer, remettre, placer, réduire, arrêter, faire, aimer, refroidir, lever, marcher, monter, remonter, servir, sentir, suffire, baisser,

**Substantifs** : salle, pièce, bain, cuisine, porte, zone, degré, enfant, convecteur, fenêtre, séjour, couloir, salon, haut, bas, mètre, étage, bureau, ami, fille, entrée, thermomètre, gamin, éco, robe, placard, grille, armoire, lit, bouche, sortie, grand, réveil, trappe, halogène, chaleur, bébé, volet, radiateur, climatisation, écart, hauteur, nord, fraîcheur, fond, température, côté, bruit, ventilation, gosse,

**Adjectifs** : petit, froid, ouvert, grand, juste, frais, chaud, pareil, indépendant, classique, seul, fermé,

**Pronoms** : on, il, y, un, celui, celui-là, en, qui, même, autre,

**Adverbes** : là, puis, peu, alors, ici, aussi, partout, au-dessus, là-haut, juste, pratiquement, plus, surtout, jamais, moins, trop,

**Déterminants** : le, deux, trois, dix, notre, un, leur, vingt, sept, chaque,

**Conjonctions et prépositions** : dans, et, donc, entre, sauf, derrière, malgré, sous, sinon, parce que, contre,

Vocables significativement sous-employés dans l'univers  
(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : EDF,

**Verbes** : envoyer, coûter, installer, comprendre, téléphoner, croire, payer, dire, savoir, voir, parler, consommer, expliquer, venir, falloir, penser, connaître, prendre, travailler, demander, revenir, regarder, pouvoir, appeler, intéresser,

**Substantifs** : chauffage, période, façon, blanc, panne, aide, lendemain, travail, papier, vue, plaque, week-end, octobre, rapport, lave-vaisselle, contrat, locataire, four, fonctionnement, départ, énergie, mois, facture, franc, jour, compteur, électricité, gaz, gens, truc, an, consommation, chose, fois, monsieur, suite, heure, tout, économie, question, eau, problème, année, prix, machine, personne, mari, attention, fuel, tarif, kilowatt, chaudière, fait, voiture, service, maison, abonnement, journée, téléphone, compte, niveau, installation, temps, époque, fonction, besoin, ballon, semaine, gars, fin, droit, assistante, part, bois,

**Adjectifs** : sûr, cher, simple, important, rouge, électrique, intéressant, content, blanc, social, creux, vieux,

**Pronoms** : tout, tu, quoi, nous, moi, vous, ce, je, lui, ça, que, quelqu'un, cela,

**Adverbes** : déjà, oui, non, pas, combien, comment,

**Déterminants** : quatorze, quinze, cinquante, certain, mille, cent, un, tout, quelque, votre, trente, premier, six, aucun, tel, ce,

**Conjonctions et prépositions** : quand, ou, depuis, à, pour, de, que, voilà, mais, dès, pendant, en, avant, avec, si, sur, par, chez,

Phrases les plus spécifiques en valeur absolue

ClimHLM07 Voilà une grille de sortie, on en a une dans le couloir, non dans le couloir ça reprend dans la salle où il y a une poussée d'air froide ou chaude et dans les deux chambres, autrement, il y a deux convecteurs un dans la salle de bain et un dans la cuisine et puis on a une ventilation continue dans les toilettes, dans la cuisine et la salle de bain.

35 CM Gestion11 Dans notre chambre on en a pas parce qu'on est juste au-dessus de la cheminée, donc on en avait pas besoin hein, en fait comme la chaleur monte et qu'on est juste la chambre à côté de l'escalier, la porte est ouverte il fait tout le temps chaud, donc on en a pas dans notre chambre, donc 3 dans les autres chambres et 1 dans la salle de bain.

Gestion17 Oui, parce qu'il y a 2 zones : y a la zone ici, et puis y a la zone des chambres, la zone 2 c'est les chambres, la zone elle comprend 3 radiateurs et puis l'autre elle en comprend combien ?

Gestion14 Dans les pièces utiles, dans les pièces de vie on a mis 4 radiateurs : radians, donc la salle, la cuisine et l'entrée, des radiateurs ordinaires dans les chambres, donc 4 chambres, un petit radiateur au mur également dans les toilettes et un radiateur comment on appelle ça ? dans la salle de bain : "sèche serviettes".

ChauHLM06 On l'a signalé depuis qu'on habite ici, si je le mets en route il s'arrête plus, même si la température est atteinte dans la pièce il continue à fonctionner, donc on allume celui-là, celui un petit peu de l'entrée de temps en temps, celui de notre chambre qui chauffe notre salle à manger parce que la salle à manger est dans notre chambre, mais si on ouvre la porte de la chambre ça chauffe les deux pièces.

ChauHLM17 C'est comme y avait le chauffage dans la chambre, parce que, comme ils nous ont dit : il avait le chauffage dans la chambre, comme on s'en va, il faut le mettre en "réduit", comme on part, on le met en "réduit" et après comme on revient, on le remet en "confort", et ben ! on avait chaud dans la chambre quand on rentrait malgré qu'il était en "réduit".

Precar18 Maintenant, on n'en allume qu'un ici, un dans chaque chambre, nous quand on est dans la chambre après on l'éteint, il n'y a que leur chambre qui reste allumée, et c'est exactement pareil, les notes ...

## L'univers du vocable : "EDF"

Fréquence du vocable : 1261

L'univers contient : 38697 mots, soit : 1.31 % du corpus "usagers"

Nombre de vocables spécifiques à l'univers : 343

Nombre de spécificités positives : 186 soit : 4664 mots en surplus

Nombre de spécificités négatives : 152 soit : 3400 mots manquants

Densités des catégories grammaticales dans l'univers comparées au corpus total

Catégories	Univers/Corpus(%)
Noms propres	+ 48,1
Verbes	+ 5,2
<i>Formes fléchies</i>	- 2,0
<i>Participes passés</i>	+ 43,0
<i>Participes présents</i>	+ 28,0
<i>Infinitifs</i>	+ 4,1
Substantif	- 6,9
Adjectif	- 24,1
<i>Adj participe passé</i>	- 6,2
Pronom	- 3,6
Pronoms personnels	- 3,0
Déterminant	+ 3,3
<i>Articles</i>	+ 7,0
<i>Nombres</i>	- 18,6
<i>Adjectifs possessifs</i>	+ 17,8
<i>Adjectifs démonstratifs</i>	+ 31,4
<i>Adjectifs indéfinis</i>	+ 1,1
Adverbes	- 24,9
Prépositions	+ 12,1
Conjonction	- 1,8

Vocables significativement sur-employés dans l'univers  
(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Télécom, Conforelec, GDI, C, Toulouse

**Verbes** : avoir, dire, venir, demander, payer, prendre, appeler, parler, téléphoner, travailler, envoyer, recevoir, proposer, contacter, relever, renseigner, présenter, rencontrer, bénéficier, verser, agréer, lancer, adresser, négocier, donner, surprendre, devoir, placer, suivre, décider, vendre, discuter, montrer, augmenter, voir, équiper, correspondre, écouter, contrôler, vérifier

**Substantifs** : gens, compteur, facture, franc, monsieur, personne, installation, prime, service, gars, consommation, agent, courant, téléphone, électricien, tarif, argent, assistante, étude, aide, contact, abonnement, tableau, société, installateur, liste, réunion, publicité, entreprise, matériel, commercial, stand, fonds, projet, subvention, référence, hasard, grève, ingénieur, monopole, rénovation, doc, enquête, artisan, responsable, employé, papier, note, fille, prélèvement, information, avance, paiement, courrier, prospectus, rapport, client, brochure, devis, suite, essai, coupure, énergie, moyen, produit, rendez-vous, technicien, condition, partie, crédit, difficulté, sens, possibilité, disjoncteur, contrat, nom, époque, mois, nombre, chose, électricité, niveau, fois, garage, compte,

**Adjectifs** : social, électronique, mensuel, compétent, pilote, agréé, même, électrique, dernier, mauvais,

**Pronoms** : qui, ils, nous, que, quelqu'un, leur, cela, vous,

**Adverbes** : là, puis, alors, ailleurs, justement, tant, ensuite, d'abord, notamment, auprès, comment, petit, pourquoi, régulièrement, ne, même, finalement, éventuellement, apparemment, effectivement, dessus, évidemment, d'accord, directement, enfin,

**Déterminants** : ce, mille, un, notre, son, treize,

**Conjonctions et prépositions** : de, et, avec, par, que, donc, pour, lorsque,

Vocables significativement sous-employés dans l'univers  
(Seuil : 1%, classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : TVA, WC, M, Caussade, OPAC, TV, Tempo, HLM, Kiterm, EJP, Ambio, X, Ambiothermeur, Montauban, Ambiotherme, Castelsarrasin, Paris, France, F3, RMI, B, F2, PAC, Lavelanet, Renaissance, Noël, Agen, Tremblay, Saint Girons, Cannes, Golfech, CES, Foix, VMC, CAF, Français, Valence, Hazebrouck, Cahors, D, ASSEDIC, Moissac, G, C, ICC, P, Lauzerte, Midi, Tefal, F4, Starbox, Magicc

**Verbes** : entendre, lever, savoir, refaire, durer, oublier, réchauffer, essayer, baisser, chauffer, être, mettre, ouvrir, rentrer, servir, laver, fermer, programmer, laisser, allumer, dépendre, éteindre, partir, sentir, monter, arrêter, pouvoir, régler, aimer, marcher, faire, acheter, rester, manger, tourner, obliger, falloir, toucher, dormir, bouger,

**Substantifs** : jour, bois, haut, mur, coup, réglage, attention, marche, lumière, enfant, chambre, heure, température, pièce, cuisine, froid, chaleur, confort, salle, hiver, chaud, bain, soir, fenêtre, porte, zone, matin, journée, tout, convecteur, nuit, volet, été, maison, degré, machine, bruit, radiateur, linge, air, soleil, part, midi, début, appareil, ballon, climatisation, appartement, chauffage, rouge, cheminée, week-end, octobre,

**Adjectifs** : froid, simple, frais, pratique, plein, chaud, grand, petit, sûr, ouvert,

**Pronoms** : autre, rien, on, le, ça, ce, il, moi, tu, celui-là, tout, en,

**Adverbes** : complètement, si, oui, non, moins, très, dehors, partout,

**Déterminants** : tout, sept, trois, vingt, deux, quatre, un, dix, cinq, huit,

**Conjonctions et prépositions** : derrière, dans, en, mais, quand, avant, voilà, ou, jusque, sinon, si,

Phrases les plus spécifiques en valeur absolue (avec leurs scores)

Gestion07 Non ils sont venus une première fois, installer les choses et ils ont dû repasser une deuxième fois justement à cause de cette histoire de compteur électronique qui avait pas été posé... voilà, donc ils avaient dû faire ça une première fois une journée et ensuite il a fallu qu'ils repassent suite au passage EDF... pour le compteur électronique et puis depuis... non il y a pas eu de problème, bon y a eu le petit... au démarrage, je sais pas pourquoi c'était au mois de septembre, et donc le délesteur qui avait...

Tempo05 La seule chose, c'est que l'EDF est venu, nous faire voir juste à l'entrée, du portail, il y a le compteur à eau et il y a le compteur électrique, alors vous voyez, ce compteur ... ils l'ont ôté, il n'y a plus de compteur, ils ont mis un, je ne sais pas comment ils appellent ça, je ne suis pas un technicien dans ... vous savez les gars quand ils viennent relever le compteur, le fait qu'il soit dans le garage, il n'a pas besoin ... comme il y avait avant, comme si, il y avait l'ancien compteur, il se fixe sur une espèce d'assiette, je ne sais pas comment, et puis le compteur... vous voyez ce que je veux dire...

Champ02 Voilà, j'espère comprendre ce que vous cherchez, et j'ai rencontré votre collègue d'EDF, vos partenaires d'EDF qui ont un très bon contact - d'ailleurs j'ai été surpris par la qualité de ces gens là, qui n'ont rien à voir avec, je ne sais pas moi, une entreprise nationalisée comme la SNCF ou comme d'autres, là ce sont des gens normaux, qui parlent normalement, qui s'adressent à des gens, on a l'impression d'être un client et non pas un, comment on appelle ça dans le service public ?

Precar05 L'EDF devrait être un service d'utilité publique, c'est-à-dire un tarif pour les industries, un tarif pour les gens qui ont les moyens, il y a des gens des moyens et qui font tout électrique, alors un tarif tout électrique et puis les économiquement faibles, c'est un service public.

PCR04 Donc, il m'a fait un devis d'exploitation dont on a discuté, qu'on a serré un peu, qu'on a ramené à un certain prix, c'était encore bien plus cher que l'installation pompe plus fuel et avec la prime d'EDF, ça revenait à des niveaux de prix presque comparables et le calcul qu'il m'a fait en consommation d'énergie montrait que c'était pas plus cher qu'avec la relève fuel, donc ça m'évitait d'avoir une citerne fuel, un ramonage à faire, des tas de choses.

HLM18 Ben je prends la base de relevés de la fin de l'année et puis ensuite tous les mois, tous les deux mois, je relève le compteur, je fais la différence, j'applique les tarifs EDF qui étaient en vigueur lors de la dernière euh... lors de la dernière facturation annuelle, j'y rajoute mon abonnement, et puis il y a toujours une taxe qui me manque, une taxe que j'ai jamais réussi à calculer.

Precar19 Je ne trouve pas logique que, quand on a des problèmes d'argent, ce soit une assistante sociale qu'on soit obligé d'aller voir pour une facture EDF et qu'eux n'aient pas un service qui gère ce genre de problème.

ChauHLM06 Une personne est venue une fois qui ne fait pas partie d'EDF, je lui ai demandé comment fonctionnait mon horloge, il me l'a mis, et le compteur a tourné comme jamais je ne l'ai vu tourner, donc j'ai éteint cette horloge et je ne l'ai jamais remis.

## Annexe IX.

### Les singularités du vocabulaire des usagers

#### 1. Les usagers sous contrainte spatio-temporelle (spécificités du vocabulaire du groupe I)

97 entretiens comportant au total 659 210 mots soit 69,2% du corpus "Usagers"

Nombre de vocables spécifiques : 1 013

Nombre de spécificités positives : 354 soit 16 182 mots en excédent significatif

Nombre de spécificités négatives : 659 soit 16 070 mots en déficit significatif

Vocables significativement sur-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Tempo, HLM, Ambio, Ambiothermeur, X, C, M, Ambiotherme, Sud-Ouest, F3, Magicc, Tremblay, Cannes, Hazebrouck, ICC, Starbox, F4, V, F2, Renaissance

**Verbes** : dire, savoir, mettre, vouloir, penser, chauffer, marcher, croire, changer, laisser, regarder, ouvrir, rentrer, allumer, expliquer, comprendre, fermer, installer, toucher, arrêter, remettre, entendre, éteindre, programmer, marquer, dormir, lever, appuyer, souvenir, coucher, nettoyer, aérer, refroidir, rallumer, climatiser, reprogrammer, revenir, servir, clignoter, manger, boucher, rappeler, souffler, équiper, partir, ravir, habituer, dépenser, redescendre, placer, énerver, réchauffer, rester, rouler, fixer, percer, forcer, cuisiner, déclencher, baisser, lancer, commander, rafraîchir, compliquer, sembler, sonner, brasser, enlever

**Substantifs** : heure, chauffage, jour, chambre, radiateur, froid, tout, matin, soir, convecteur, pièce, appareil, petit, journée, nuit, salle, appartement, air, chaud, cuisine, porte, fenêtre, bain, clim, route, début, rouge, zone, programmation, climatisation, bouton, week-end, bruit, midi, marche, volet, gestionnaire, électricien, couloir, blanc, entrée, lendemain, horloge, carte, poussière, prise, tableau, bleu, logement, télécommande, octobre, étoile, demie, janvier, douche, novembre, mars, immeuble, samedi, ventilation, voisine, septembre, réunion, minitel, meuble, hors-gel, gros, vitrage, notice, lessive, accumulateur, heure, brique, aération, programme, gardien, profil, filtre, mercredi, soufflerie, balcon, ventilateur, cité, minuit, picot, cassette, foire, réduit, régie, mazout, climatiseur, été, monsieur, côté, délesteur, avril, séjour, doc, mur, après-midi, économie, concierge, couette, évidemment, bien, peine, thermostat, tendance, capteur, graduation, emplacement, chien, cours, office, boîtier, sonnerie, stand, thermomètre, tarification, peur, soleil, délestage, vert, fonctionnement, trou, pardon, couverture, garage, stère

**Adjectifs** : chaud, bon, rouge, froid, creux, blanc, ouvert, bleu, électronique, frileux, collectif, impeccable, pareil, double, individuel, normal, fermé, content, superbe, forcé, continu, contraignant, noir, seul, beau, compris

**Pronoms** : il, le, moi, quoi, un, tu, celui-là, cela, celui, celui-ci

**Adverbes** : oui, non, là, bon, même, puis, alors, enfin, peut-être, trop, déjà, si, là-bas, dehors, automatiquement, franchement, certainement, fort, beau, demain, absolument, comment, là-haut, normalement, exactement, haut, tard, tellement

**Déterminants** : vingt, un, seize, quatorze

**Conjonctions et prépositions** : parce que, quand, voilà, avant, chez, derrière, tandis que, dès

Vocables significativement sous-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Kiterm, Agen, Castelsarrasin, Valence, OPAC, PAC, EDF, Montauban, Foix, Moissac, Lavelanet, CAF, Golfech, Caussade, B et B, B, Lauzerte, RMI, CIAT, Cahors, Bastide et Bondoux, Négrepelisse, PCR, Télécom, Français, ASSEDIC, Mirepoix, Saint Girons, Lot, Réunion, TIP, ANPE, CES, SME, Velux, I, Tarn, Labastide, GDI, Pamiers, Montagu-de-Quercy, Alzen, Réalville, Bako, France Télécom, TVA, France, Toulouse, Marseille, TV,

**Verbes** : payer, couper, pouvoir, consommer, envoyer, aider, arriver, enterrer, déplacer, laver, accorder, demander, refuser, vendre, élever, aller, restreindre, vivre, accepter, arranger, téléphoner, passer, recevoir, intervenir, estimer, trouver, essayer, relever, verser, travailler, apprendre, mensualiser, foutre, prélever, licencier, coûter, négocier, devenir, filer, rétablir, chercher, distribuer, gérer, proposer, gagner, naître, courir, informer, handicaper, presser, dépasser, planter, éliminer, limiter, rénover, péter, fournir, pomper, faillir,

retrouver, encaisser, rapprocher, accéder, emmerder, améliorer, disjoncter, mesurer, compter, créer, rechercher, bosser, arroser, douter, basculer, utiliser, exister, récupérer, obliger, discuter, avancer, dépanner, griller, sécher, frapper, défendre, jongler, plaire, embêter, finir, développer, moduler, représenter, ennuyer, obtenir, satisfaire, réussir, éviter, vérifier, calculer,

**Substantifs** : facture, assistante, franc, pompe, rafraîchissement, plancher, paiement, téléphone, électricité, aide, village, frigidaire, prélèvement, inertie, moyen, poteau, service, résistance, gars, contact, kilomètre, retard, chèque, argent, congélateur, agence, mois, gens, télévision, circulateur, agent, ligne, sou, mairie, exploitation, régulation, coupure, situation, estimation, cumulus, dalle, chômage, énergie, sol, consommation, compteur, dette, ressource, condensation, machine, conseil, maire, fonds, assurance, poste, possibilité, problème, collecteur, droit, partie, banque, région, nourriture, coût, kilowatt, budget, difficulté, x, métier, niveau, logiciel, secours, capacité, précarité, délai, somme, mandat, organisme, priorité, fer, cas, école, salaire, part, rappel, avance, campagne, travail, maladie, copain, déplacement, bureau, écoute, pauvreté, invalidité, convention, raison, minimum, ampoule, taxe, contrat, client, bougie, arrangement, an, rayonnement, emploi, accumulation, frigo, moitié, maintien, forfait, revenu, nécessité, arrivée, eau, collège, pension, clientèle, écart, dossier, ampère, conformité, vitrine, association, famille, total, accueil, maison, demande, solution, constructeur, four, rapport, jumeau, certificat, épicerie, moment, source, radio, débit, relevé, mensualisation, carrelage, échéancier, comptabilité, cafard, assistance, enveloppe, moquette, politique, vie, surface, jambe, commerce, projet, erreur, papier, rentrée, distribution, solidarité, histoire, rénovation, chiffre, pression, gosse, mec, paramètre, interlocuteur, agriculteur, état, location, lumière, étude, fuel, commune, engagement, étalement, irrigation, antigel, biénergie, foudre, sèche-serviette, enfant, facturation, centrale, baie, père, jardin, décision, personne, démarrage, affaire, frais, risque, tube, produit, chômeur, important, tribunal, liquide, procès, déménagement, convection, trésorerie, surcoût, phénomène, goût, fabricant, entreprise, recherche, poste, rendement, domaine, textile, fournisseur, immédiat, promotion, véhicule, saison, vente, note, allocation, administration, courant, commission, bout, qualité, totalité, lieu, catastrophe, effort, micro-onde, chantier, circuit, règlement, mensualité, éclairage, chaudière, linge, type, pot, fusible, échéance, main, femme, cuve, cabine, jus, médecin, autorisation, cantine, volt, alimentation, cabinet, district, pas, habitant, bonjour, preuve, brochure, particulier, plupart, genre, terrain, bois, plaisir, mesure, centre, ville, reste, période, forme, anniversaire, intermédiaire, phase, courbe, huile, chauffe-eau, moteur, puissance, inondation, papa, mutuelle, efficacité, carton, tension, taux, employé, démarche, appel

**Adjectifs** : social, chauffant, vital, restreint, solaire, gentil, aberrant, estimé, possible, difficile, suivant, lourd, précis, mensuel, compréhensif, agricole, électrique, immédiat, intermédiaire, dépendant, important, médical, indispensable, rafraîchissant, rayonnant, public, commercial, dur, haut, réel, familial, catholique, domestique, énorme, naturel, quelconque, primordial, cher, velu, nucléaire, technique, incroyable, donné, efficace, sympathique, homogène, spécialisé, précédent, traditionnel, proche, utile, approximatif, dingue, élevé, gros, évident, humain, direct, appréciable, supplémentaire, méchant, bref, obligatoire, alimentaire, spécifique, coincé, moindre, génial, différent, vieux, actuel, ponctuel, complet, extrême, égal, moyen

**Pronoms** : qui, leur, dont, ceci

**Adverbes** : ne, effectivement, tant, parfois, loin, directement, beaucoup, entretemps, dernièrement, régulièrement, autour, mal, malheureusement, petit, environ, ci, plutôt, debout, ensuite

**Déterminants** : cent, un, mille, quelque, leur, certain, cinquante, chaque, quarante, tel, treize, quinze, trente

**Conjonctions et prépositions** : de, à, par, avec, sans, entre, près, pendant,

Phrases les plus spécifiques en valeur absolue (avec leurs scores)

ClimPav03 Oui mais quand on le met trop bas, mettons je vous dis à 23 j'avais essayé, la première fois qu'il est venu en été me le mettre, l'ouvrier était venu me le mettre, je gelait, alors je suis repartie là-bas, j'ai dit alors sa femme elle m'a dit, la patronne montez le, il faut pas qu'il fasse trop froid quand même, alors je me suis réglée comme ça, moi toute seule, alors ça il faut le marquer de nouveau, je ne me rappelais plus, je dis on va le marquer sur le livre et il faut le mettre à 24 25, à 23, c'est trop froid, malgré qu'on ne l'a pas sur nous vous voyez, qu'on ne l'a pas dans la pièce, on le sent trop froid, c'est long à régler.

ClimPav10 Aujourd'hui je ne l'ai pas mis en marche parce qu'avec le vent qui fait, on n'en n'a pas tellement besoin, mais en principe c'est un appareil qui marche quand il fait bien chaud, il marche nuit et jour, quand nous avons des journées vraiment catastrophiques et sinon bon ben un petit peu le matin, bon l'après-midi je ne suis pas là donc je l'arrête et je remets en marche le soir quand je rentre, mais quand on est en vacances, quand on est là toute la journée il marche, si c'est nécessaire il marche toute la journée, que celui de la chambre marche toute la nuit ...

ClimHLM06 Tout à fait, ma fille qui a 10 ans pareil, oui parce que c'est programmé, je vais vous montrer, c'est ça regardez, on met en marche vous avez donc ... vous avez le froid ou le chaud, c'est pareil... on met froid ou chaud, et là c'est les températures, donc je veux dire que une fois que c'est réglé, quand c'est l'été, puisque

- la clim nous on met en marche la clim, on prend le bouton froid, elle est déjà réglée alors il suffit que la petite elle arrive, il fait bien chaud, elle met la clim.
- ClimPav08 Alors que l'an dernier il y a deux ans il me semble, dans ma chambre et dans ma salle de bain il y a deux ans je crois, bon il m'est peut-être arrivé une fois que ... même ma fille alors là, je vais vous dire, quand je vous dis qu'on n'est pas gens frileux, enfin en tout cas moi, je me souviens c'était pas cet hiver, l'hiver dernier ou alors si c'est pas l'hiver dernier c'était cet hiver mais ça fait rien... mes enfants sont habitués donc à... il y a... qui arrive, on était en haut, elle me dit maman il fait froid ici, il fait froid, pourtant tu es habituée, elle me dit, tu sais à Collarens, moi mes copains chaque fois qu'ils viennent chez moi, ils trouvent qu'il fait froid, alors que moi je me trouve bien, ils pensent qu'il fait froid eux, ils pensent.
- ClimHLM03 Ôh oui mais le dimanche, peut-être pas parce que le dimanche après-midi je, si je laissais, quand même parce que j'étais là le matin, les deux jours je laissais dans la journée, pas la nuit... mais je le mettais à 26 je réglais à 26 c'est suffisant l'été parce que c'est toujours un peu, je l'ai mis quelquefois à 24 vraiment mais c'est rare, c'est très rare... parce que 24 le soir quand j'étais en train de regarder la télé, vers les dix heures c'était déjà un petit peu plus, moi j'ai souvent laissé à 26 parce que bon ...
- ClimHLM07 Non, non, j'ai pas, ça, ça nous a pas gêné ça, pas du tout, même là ici, quand on la met on n'a pas senti, on a eu aucun problème, je pense que le pire c'est quand on le laisse toute la journée et puis que là on sort dehors, mais la nuit quand on le laisse toute la nuit, le matin il fait toujours un peu plus frais, et puis notre corps s'habitue après à la température, bon c'est vrai il y a quand même un décalage l'été, il y a quand même un décalage ...
- Gestion18 Oui, ce qu'on fait quand on sait par exemple le week-end, on le met en marche forcée dès qu'on se lève, avant d'utiliser l'eau chaude, parce que bon, je pense que ça consomme moins que d'attendre qu'il soit vraiment vide, enfin froid pour tout réchauffer après, donc c'est pour ça on le met en marche forcée mais vers 11h, on l'arrête, tout le monde a pu prendre ses bains parce que si on attend vraiment qu'il soit froid, complètement froid, je pense qu'il faut la journée pour le réchauffer ...
- Gestion05 Quel rythme, alors quand on travaille le chauffage se met en route donc, le matin dans la cuisine et les salles de bain parce qu'il y a deux salle de bains, de 6H à 8H, donc ça c'est le programme 2, il se remet en route le midi de 12H à 14H : la même chose en " confort " hein ! bien sûr autrement c'est en " éco ", et puis ça se remet en route le soir à 17H jusqu'à minuit je crois : 24H.
- Ambio06 En haut, oui, on avait un radiateur dans chaque pièce, bon en fermant les portes ici il faisait bon, il fallait laisser les portes fermées, mais bon dans le couloir, j'allumais pas les radiateurs mais c'est vrai que en laissant les portes fermées dans les pièces il faisait bon, mais si on laissait ouvert c'est toujours pareil, ça circulait, donc il faisait moins chaud quoi.
- Gestion10 Oui, et puis euh, même monsieur B. m'a dit l'autre jour oh ben je regarderai si j'ai ça, il me dit parce que je pouvais savoir les jours rouges, parce que comme nous on part souvent, alors l'autre jour je lui dis, on va partir : si c'est rouge, ben il me dit ben vous avez pas de problème puisque vous m'avez dit de pas les faire marcher quand c'est rouge, après je me suis dit : si il gèle !
- ChauHLM07 Oui mais j'aurais payé, oui pour arriver, mais il aura quand même tourné pour rien pour moi vu que je l'aurais utilisé quoi, peut-être dix minutes, un quart d'heure, tout dépend quand est ce que j'ouvre la fenêtre, il faut pas longtemps pour que la pièce se refroidisse après surtout l'hiver, en fin de compte - il aura tourné pour rien, à partir du moment où je ne suis pas là, même s'il me sert à moi dix minutes, il aura tourné une heure pour réchauffer la pièce dans le vide, ce qui n'est pas intéressant, moi je préfère qu'il chauffe quand je suis là tant qu'à faire, c'est pour ça que je le fait tourner seulement le soir quand je sais que je vais, soit je vais aller fumer dehors, parce que je vais promener la chienne et je ne vais pas me recoucher, hop je ferme, je mets le chauffage, je me regarde mon film et puis je l'éteins et je vais me coucher, et la température ambiante.
- ChauHLM07 Ah sans chauffer ici, les fenêtres ouvertes là il fait cette température-là ah ! quand il fait... oh dehors, oh ben ! ça dépend si les fenêtres sont ou pas ouvertes, c'est sûr que, si je les laisse ouvertes, bon ! après quand j'ai fini, que je ferme, il caille assez oui.
- Gestion13 Mon mari c'est pareil quand il rentre, lui il travaille dehors, il a toujours trop chaud, l'autre fois je lui ai dit : " dis donc pourtant, il fait pas chaud ", je suis pas frileuse mais, lui il disait : " il fait chaud ! " quand tu rentres dans la pièce de l'extérieur, il fait bon, mais une fois que tu y es c'est pas pareil, enfin moi la température ça va.
- Gestion11 Non ! elle y touche pas du tout y a que le petit qui touche au radiateur de la salle de bain parce que comme il faut appuyer, y a un bouton quand on appuie dessus : le bouton rouge s'allume et quand on rappuie dessus le bouton rouge s'éteint alors ça, ça lui plaît parce que c'est à sa hauteur, parce que c'est un essuie - euh, comment on appelle ça, un serviettes, et donc il touche souvent au radiateur mais enfin c'est pas bien méchant, ça porte pas à conséquences.
- Gestion10 Alors, bon il est venu, il est venu voir et puis il s'est rendu compte que c'était le ... le curseur de cet engin là quoi, donc il a recommandé parce que je sais pas ce qu'il m'avait dit euh, il préférerait euh, qu'on lui

- envoie enfin je sais pas c'était son truc à lui hein, et puis dès qu'il l'a eu il m'a téléphoné si il pouvait venir et puis il est venu nous le mettre ...
- ChauHLM08 Je veux dire vraiment les miens, il faut qu'ils marchent pour 6, si je mets le thermostat à 6, on sent la chaleur dans l'appartement non, ici il faut que ça marche à 6, alors c'est sûr que quand il y a les deux chambres, c'est vrai que une fois que c'est lancé dans les chambres, je suis obligée d'éteindre parce qu'il fait très chaud, donc là je les laisse parce que on a quand même, je laisse toutes les portes du couloir tout ça, mais dans les chambres, je suis obligée de fermer à un moment donné, et de le remettre vraiment quand ils se couchent parce que la nuit c'est vrai qu'il fait frais.
- ChauHLM07 Ah non, non, enfin moi non, ma copine oui, parce qu'elle est frileuse, alors avant de prendre son bain l'hiver elle met le chauffage, avant et après, mais moi non je n'en ai pas besoin, moi il y a qu'ici je le fais tourner une heure le soir ça me réchauffe.
- Chalon07 Si ben si, l'accumulateur, si, les 3 accumulateurs je m'en sers pour chauffer l'appartement, celui de l'entrée, je m'en sers jamais, celui de la cuisine de temps en temps quand il fait fort froid, là si quand même, je le mets quand même un peu là.
- ACCU08 Ben, au début j'avais abandonné la chambre parce que il y avait un bruit ! mais c'était invivable, et le monsieur il est repassé, et il a bouché je ne sais pas quoi, un truc au plafond et c'est vrai qu'on l'a moins entendue, mais avant c'était impossible d'y dormir, on avait l'impression de dormir avec un aspirateur en marche, enfin franchement, moi-même j'aurais pas, et puis quand il est venu, ça a diminué et puis, mais enfin la nuit on est obligé de fermer la salle de bain et tout parce qu'autrement on dort pas, entre la cuisine et la salle de bain il faut fermer les portes sinon on dort plus, ça fait un de ces bruits, mais alors c'est, c'est monstrueux hein.
- Ambio06 C'est 2 heures 7 heures du matin, mais là je la mettais pas parce que je laissais les volets entrebâillés, les fenêtres ouvertes il faisait bon quand même la nuit, et puis après j'ouvrais de bonne heure le matin et ... je laissais tout fermé, c'est vrai que bon ...
- Tempo10 Et puis bon, il avait peut-être chauffé, peut-être qu'aussi, il avait chauffé d'avantage parce que, comme il chauffe sur, il chauffe sur 10 heures alors que quand c'est jour rouge, il chauffe sur huit heures, alors peut-être que l'eau elle est peut-être plus chaude, je ne sais pas.
- Tempo09 Le ballon d'eau chaude, là, on le met en route, là on l'éteint, là, je le mets en route mon électroménager en marche forcée, là je l'éteins et puis, là, je déclare les zones où je veux que mon électroménager se mette en route donc...
- Tempo05 Oui, parce que, elle veut, si je me souviens chérie, elle veut que la zone 2, c'est-à-dire les chambres, nous on est des couches tard, on ne se couche pas avant minuit, elle veut qu'à partir des heures creuses, c'est-à-dire 22 heures, que les radiateurs là-haut se mettent en marche.
- ChauHLM13 Mais le problème c'est que si vous avez fait une programmation et qu'à titre exceptionnel vous souhaitez, en fait le fait de couper l'horloge l'arrête, et donc vous allez tout vous décaler dans le temps parce que l'horloge elle va, elle, elle est avec ses petits picots, elle n'a pas dans sa petite tête qu'il est telle heure, elle ne sait pas, puisque vous devez lui dire, quand on la programme : on part du jour où on met, de l'heure où on met pour qu'elle parte, enfin il y a aucun endroit où je vois l'heure sur cette horloge là, donc pour moi elle ne sait pas quel jour on est, elle ne sait pas, on met des jours 2, 3, et donc en fonction de ça, il faut programmer, et enfin à mon sens ça devait être, donc c'est pour ça qu'on arrive finalement à une gestion manuelle en disant ben non c'est juste maintenant que je voudrais avoir un petit peu plus chaud.
- ClimHLM06 Oui... mais c'est vrai que je pourrais le laisser puisque il y a, c'est comme pour la clim, il y a la température qui est réglée puisque il y a, je vous montrerai tout à l'heure juste là à côté, nous le mettons en route, donc vous avez le chaud ou le froid et lorsque la température est arrivée à ce qu'on a demandé, c'est-à-dire ou 20 ou 22 ou 24 ou plus, automatiquement ça s'arrête et elle se redéclenche lorsqu'il fait soit plus chaud soit plus froid.
- Ambio08 Oui voilà enfin là c'est quand même plus épais oui voilà, moi je vois mes petits, je ne les habille pas trop, ils sont toujours en nage là, on met le pull pour sortir et puis c'est tout, sinon il fait trop chaud, oh ils ont trop chaud.
- Gestion16 Les nouveaux, les anciens il aimait pas, les nouveaux il se met devant, il se chauffe, c'est assez marrant ça, il se met pas trop près parce que ça doit chauffer assez fort, et à mon avis quand le thermostat coupe, il faut qu'il mette ses griffes dans les trous là, donc il est super content, et quand il les voit se rallumer, il s'éloigne un petit peu...
- Gestion15 Parce qu'on l'a fait une fois quand on est parti, un week-end je crois, quand on est rentré, il faisait froid ! oh là là ! je lui ai dit : oh là là, non il faut plus que tu refasses ça parce qu'il fait trop froid hein !
- Gestion15 Ôh ben j'ai dis non ça va pas recommencer ce truc là, moi j'en ai marre hein ! il me dit : vous allez me maudire ! je lui dis : non, je vous maudis pas, mais bon c'est quand même pas normal que le soir on ait

froid quand même, si c'est pour changer le chauffage et pas avoir une température qu'on veut c'est pas la peine hein !

Gestion07 Et pour la zone des chambres, programme en zone 2, le dimanche c'est 6H à 9H et 21H à 23H et lundi oui c'est ça : 5H à 7H ; 21H à 23H, et le samedi : 6h à 9H et le soir de 21H à 23H.

ChauHLM17 C'est comme y avait le chauffage dans la chambre, parce que comme ils nous ont dit, il y avait le chauffage dans la chambre, comme on s'en va, il faut le mettre en "réduit", comme on part, on le met en "réduit" et après comme on revient on le remet en "confort", et ben on avait chaud dans la chambre quand on rentrait malgré qu'il était en "réduit".

ChauHLM09 Parce que normalement tout le monde, ils me disent qu'il y a une sonde dans ces radiateurs, que par exemple si on le laisse à 5 et qu'il s'arrête, il y a un petit bouton rouge donc il s'allume, quand il s'arrête c'est que la chaleur est dans la pièce et que normalement dès qu'il y a la fraîcheur qui revient il doit se rallumer.

Gestion17 Ben c'est-à-dire qu'il y a des moments, on se dit quand on se lève il fait chaud le matin, et quand il fait plus doux, forcément ça joue avec la température extérieure quand même parce que quand il fait, si vous voulez la semaine dernière ou y a 15 jours quand il faisait 20° devant la maison, et ben, on a pas besoin de 20°, 22° le matin, on supporte moins chaud.

ClimPav01 Ben, je ne sais pas parce qu'il est dans la salle à manger, alors je ne sais pas, et moi j'ai la cuisine alors ... non s'il fait très chaud je l'allume, s'il fait très chaud, je l'allume le matin avant de descendre, bon là je ne l'ai pas allumé ce matin parce que quand même c'est pas une chaleur dans la maison.

Ambio06 Eh bien cet été après j'ai mis la clim là, j'ai mis la climatisation cet été, c'est vraiment bien, c'est vrai que, je l'allumais entre midi et demi et 3 h et demie, et c'est vrai qu'après en laissant toutes les portes fermées, les volets entrebâillés, c'est vrai qu'il faisait bon dedans, dans la maison, ils nous ont expliqué aussi comment ça marchait la climatisation, il fallait ...

Gestion18 Oui, avec l'ancien abonnement oui, il s'arrêtait automatiquement quand on revenait euh, on avait heures pleines, heures creuses, si on la laissait toute la journée heures pleines en heures creuses il se remettait automatiquement en normal.

Gestion15 Oui, je sais un peu quand même, je sais l'arrêter, je sais, non bon je saurai le faire mais c'est parce que je me fie sur mon mari, on est là tous les eux maintenant, bon je pense qu'il saura plus le faire et puis c'est tout ! mais bon c'est vrai que si moi j'étais toute seule ou quelque chose comme ça il faudrait bien que je m'y mette hein ! mais je pense que ça viendrait ...

Gestion05 Non mais non seulement ça, mais je veux dire que comme on éteignait le chauffage quand on partait le matin, moi je rentrais le midi et je le remettais pas en route donc je rentrais dans une maison froide, on le remettait que le soir alors que là on a plus ...

Gestion10 Mais il y a que celui de chambre parce que celui des deux chambres parce que je crois quand il est en rouge je sais pas si il marche, ben oui vous avez vu tout à l'heure il marchait alors y a que les deux chambres que je mets sur "stop".

ClimPav08 Non là c'est systématique, oui peut-être ... j'y pense, s'ils étaient très gras, ça serait un peu comme une hotte, il faudrait les laver, mais enfin quand je lave ceux-là ils sont dégueulasses, là je les secoue simplement parce qu'ils m'ont l'air propres, je crois d'après ce que j'ai compris là au bout de 100 heures de fonctionnement, j'ai le petit truc vert qui s'allume alors j'enlève les filtres, je les secoue dehors et je les remets et je réappuie sur le bouton de mise en marche ... ça c'est pas mal l'histoire des petits filtres parce que c'est vrai on n'y penserait peut-être pas.

#### Phrases les plus spécifiques en valeur relative

Chalon02 Ah non, non, non, non, non, non, non, non, non.

Ambio08 Ôh oui oui, elle le dit, il fait trop chaud.

ClimHLM06 Moi je le pense quand même oui, je le pense quand même.

ClimPav06 Cannes climatisation, non pas Cannes et clim, Cannes climatisation voilà.

Gestion15 Ben oui, quand même, je voulais le faire quand même !

ChauHLM12 Non non, ben non parce que bon déjà moi j'y comprenais rien, alors déjà ...

Ambio04 Ben lui il se l'allume, il se l'éteint quand il veut.

ChauHLM12 Elle elle a froid, elle allume, moi j'ai trop chaud.

Ambio07 Ben quand il fait froid on chauffe, quand il fait chaud, on arrête.

Gestion05 Ben oui, quand même, ben oui parce que quand je suis toute seule je veux pas quand même ...

Brive01 Bon alors moi, le gardien le voit, il dit rien.

Ambio10 Ah oui oui non mais il sort plus celui-là hein.  
 Ambio07 Ah ben oui, en été on laisse tout ouvert, oui.  
 Chalon07 Non, la nuit je lève parce que la nuit, il fait froid quand même.  
 Chalon10 Ôh ben non, comme je le mets pas fort, moi je le laisse, je le laisse.  
 Ambio08 Ben oui il part le matin, il rentre le midi, et le soir il est là.  
 ClimPav08 Ah oui, oui le week-end oui, quand je suis là, il marche toute la journée.  
 Ambio07 Les fenêtres oui quand il fait très chaud on les laisse fermées.  
 Ambio07 On l'allume quand on est en rouge quoi, alors là oui.  
 Ambio06 Oui là je laisse, oui oui moi je laisse tout ouvert et ...  
 ChauHLM14 Oui, ah ben oui ... oui oui c'est en heures creuses, heureusement ...  
 ClimPav08 Ôh oui là j'éteins tout quand je pars en week-end.  
 Chalon13 Bon, si vraiment il fait fort froid, bon, ben, j'allume.  
 Chalon10 Quand le thermomètre redescend, il se remet en route tout seul.  
 Brive13 Régulièrement, elle nettoie, elle les ouvre, elle les nettoie, elle referme.  
 Magic2 Sauf la nuit, on le baissait peut-être quand même la nuit.  
 ChauHLM14 La nuit ... et là on l'éteint celui-là, il marche plus.  
 ClimPav08 Non quand il ... bon, quand il enlève l'humidité de l'air, l'air comment on dit, bon enfin.  
 Ambio10 Ben si là, quand il dort il est allumé, mais après on l'éteint dès qu'il se lève.  
 ChauHLM17 Bon il tire pas, parce que lui il se déclenche automatiquement.  
 ChauHLM12 Ben, je vous dirais non, moi je vous dis non.  
 Chalon10 Celui là il est réglé sur accumulateur 1, ambiance 1.  
 Chalon09 Non, non, je le mettais pas tous les jours, hein.  
 Chalon02 Ah ben oui et puis demain, ça aurait été quoi ?  
 ClimPav10 Pareil, pareil oui et tout marche vraiment réduit chez moi.  
 ClimPav05 Oui mais ça marche pas quand il fait trop chaud ...  
 Ambio07 Ah oui quand même oui pour protéger les vitres hein.  
 Tempo09 Non, je les mets en route qu'en heures creuses.  
 Tempo05 On appuie là, et puis il se met en marche.  
 Magic2 Donc si tu le mets en route avant cette heure ...

## 2. Les usagers sous contrainte budgétaire Spécificités du vocabulaire du groupe II

43 entretiens comportant au total 185 647 mots, soit : 19,5 % du corpus "Usagers".  
 Nombre de vocables spécifiques : 1 083  
 Nombre de spécificités positives : 591 soit 17 108 mots en excédent significatif  
 Nombre de spécificités négatives : 492 soit 16 943 mots en déficit significatif

Vocables significativement sur-employés au seuil de 1%  
 (Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : EDF, Castelsarrasin, Agen, Valence, Montauban, OPAC, CAF, Lavelanet, Foix, Moissac, France, RMI, Golfech, Saint Girons, Toulouse, Caussade, Cahors, Télécom, Français, ASSEDIC, Lauzerte, CES, Négrepelisse, TVA, Lot, ANPE, Mirepoix, TV, Réunion, TIP, Velux, Marseille, SME, Pamiers, Tarn, Labastide, GDI, Montaigu-de-Quercy, Alzen, Réalville, Bako, Villeneuve, France Télécom

**Verbes** : aller, pouvoir, payer, arriver, passer, trouver, demander, couper, laver, consommer, travailler, essayer, vivre, attendre, recevoir, obliger, envoyer, téléphoner, habiter, chercher, aider, relever, arranger, discuter, déplacer, finir, retrouver, foutre, vendre, gérer, élever, accepter, apprendre, refuser, devenir, embêter, débrouiller, estimer, dépasser, mensualiser, verser, prélever, naître, accorder, restreindre, enterrer, courir, retourner, avancer, informer, créer, pomper, presser, péter, marier, encaisser, faillir, planter, emmerder, arroser, handicaper, frapper, rétablir, jongler, licencier, filer, écrire, reculer, adresser, rigoler, vérifier, perdre, inscrire, bosser, renvoyer, préférer, sauter, griller, acheter, enregistrer, réussir, venir, négocier, prendre, améliorer, supprimer, coïncider, prévenir, excuser, récupérer, louer, oser, disjoncter, gagner, continuer, tomber, ennuyer, devoir

**Substantifs** : franc, mois, facture, fois, électricité, problème, gens, an, compteur, truc, moment, machine, téléphone, consommation, service, enfant, assistante, travail, argent, part, gars, courant, moyen, congélateur, aide, cas, linge, four, télévision, village, prélèvement, chèque, paiement, droit, agence, ligne, époque, contact, vie, papier, frigidaire, retard, lumière, coupure, histoire, école, cumulus, frigo, kilomètre, somme, main, poteau, chauffe-eau, difficulté, contrat, famille, minimum, mairie, situation, agent, chômage, note, estimation, campagne, solution, loyer, fer, conseil, balle, ampère, gosse, budget, propriétaire, centrale, lettre, région, état, micro-onde, avance, moitié, ampoule, assurance, banque, maire, emploi, dossier, métier, salaire, sou, père, délai, affaire, nourriture, poste, relevé, revenu, taxe, fonds, allocation, fusible, x, courrier, dette, ressource, copain, exploitation, mandat, erreur, organisme, déplacement, maladie, tension, mensualisation, location, rappel, radio, commune, poste, priorité, bonjour, secours, commerce, nécessité, rentrée, plupart, effort, carton, facturation, terrain, bougie, amie, administration, précarité, pot, forfait, mec, montant, accueil, commission, politique, maintien, arrangement, échéancier, consommateur, écoute, convention, collègue, mensualité, pauvreté, agriculteur, pension, usine, invalidité, règlement, certificat, jumeau, véhicule, épicerie, textile, jus, cantine, conformité, huile, solidarité, déménagement, chômeur, tribunal, trésorerie, mutuelle, procès, inondation, enveloppe, assistance, comptabilité, district, biénergie, irrigation, étalement, presse, cafard, quotidien, impayé, chose, échéance, essence, ville, vitrine, important, moral, liquide, secrétariat, bureau, impôt, mal, toit, étranger, brochure, employé, cafetière, client, moteur, voiture, reste, cabine, volt, mentalité, clientèle, autorisation, chance, demande, bois, attente, frais, alimentation, totalité, jeune, retraite, veille, décision, habitant, axe, raison, caisse, catastrophe, abus, phase, crédit, partie, guerre, département, hôtel, urgence, centre, abonnement, curseur, course, aspirateur, fonctionnaire, espèce, santé, nouvelle, énergie, dépannage, association, chiffre, personne, réfrigérateur, eau, attention, genre, jardin, démarche, progrès, cuisinière

**Adjectifs** : social, possible, vieux, difficile, gentil, énorme, dur, indispensable, haut, donné, intermédiaire, aberrant, mensuel, vital, lourd, restreint, solaire, réel, sympathique, familial, public, médical, humain, estimé, agricole, primordial, compréhensif, dingue, catholique, alimentaire, spécialisé, coincé, actuel, cher, bref, immobilier, systématique, gros, génial, évident, utile, incroyable, clair, important, âgé, élevé, proche, sympa, financier, pauvre, nucléaire, général, allumé, honnête

**Pronoms** : je, ils, y, qui, vous, lui, leur, quelqu'un, dont, ceci, tout, rien

**Adverbes** : ne, ici, beaucoup, pourquoi, tant, loin, directement, parfois, ci, malheureusement, entretemps, dernièrement, sincèrement, régulièrement, demi, cher, autour, maintenant, heureusement

**Déterminants** : un, tout, mon, cent, mille, quelque, leur, chaque, certain, deux

**Conjonctions et prépositions** : de, à, pour, avec, sans, sinon, ou, par

Vocables significativement sous-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Ambio, Ambiothermeur, Tempo, Kiterm, C, PAC, HLM, X, Ambiotherme, Sud-Ouest, Renaissance, VMC, Magicc, Conforelec, Tremblay, Cannes, Starbox, F2, F3, B et B, Hazebrouck

**Verbes** : mettre, chauffer, fermer, programmer, ouvrir, rentrer, penser, appuyer, descendre, fonctionner, éteindre, aérer, diffuser, toucher, baisser, croire, marcher, rafraîchir, laisser, nettoyer, installer, arrêter, réchauffer, entendre, choisir, changer, coucher, poser, équiper, montrer, rallumer, refroidir, souvenir, commander, convenir, percer, suffire, savoir, boucher, expliquer, lever, dire, climatiser, vouloir, ressentir, dormir, reprogrammer, parler, jouer, modifier, compliquer, déclencher, relier, partir, comparer, décider, utiliser, souffler, remettre, allumer, dérégler, prévoir, falloir, lier, décevoir, sentir, charger, geler, placer, régler, dépenser,

**Substantifs** : chauffage, température, degré, système, chaleur, clim, chambre, chaud, convecteur, pièce, froid, heure, fenêtre, air, climatisation, programmation, radiateur, rouge, journée, salle, zone, cuisine, horloge, appartement, bouton, volet, porte, pompe, sonde, fait, gestionnaire, entrée, installation, télécommande, matin, économie, étoile, bain, été, soir, tableau, jour, cheminée, confort, route, immeuble, plancher, installateur, départ, tuyau, thermostat, tempo, carte, réunion, réglage, rafraîchissement, minitel, blanc, séjour, poussière, samedi, ventilation, tout, fonctionnement, octobre, sol, marche, meuble, chaudière, couloir, placard, étude, week-end, hors-gel, accumulateur, midi, bleu, mode, garage, heures, bruit, demie, salon, accumulation, filtre, gardien, inertie, début, septembre, niveau, appoint, plombier, électricien, résistance, arrêt, programme, aération, semaine, soleil, mazout, terrasse, mur, condensation, fraîcheur, douche, carrelage, logement, avril, tube, éco, janvier, profil, essai, lendemain, coût, utilisation, crainte, novembre, ambiance, voisine, entretien, différence, gros, gaz, nuit, impression, prime, notice, consigne, étage, compresseur, ventilateur, souci, boîtier, picot, calcul, absence, année, mercredi, sèche-linge, ingénieur, cité, commercial, minuit, prise, investissement, vitrage, matériel, exemple, avantage, toilette, résidence, plante, brique, mars, rapport, petit,

armoire, inconvéient, circulateur, délestage, ensemble, tendance, façon, foire, pardon, peur, humidité, emplacement, balcon, réduit, dessous, maison, côté, horaire, haut, confiance, serviette, bas, lessive, touche, soufflerie, panne, plafond, sud, cassette, ancien, femme, marque, peine, principe, appart, modèle, régie

**Adjectifs** : chaud, froid, rouge, blanc, ouvert, bleu, chauffant, collectif, extérieur, fermé, individuel, rayonnant, double, content, électronique, petit, compris, frileux, demi, impeccable, frais, contraignant, bon, différent, creux, porteur, économique, suffisant, fort, vrai, esthétique, simple, confortable, ambiant, ancien, chauffé, continu, constant, grand, technique, absent, radiant, pénible, forcé, central

**Pronoms** : nous, on, ce, un, le, il, celui-là, ça, en, cela, tu

**Adverbes** : oui, non, puis, là, enfin, bon, peut-être, même, si, dehors, peu, alors, aussi, beau, bien, automatiquement, certainement, fort, apparemment, simplement, absolument, trop, moins, uniquement, surtout, lors, comment, tout, là-dessus, dessus, exactement, très, franchement, vite, demain

**Déterminants** : vingt, un, dix, quatorze, sept, même, notre, aucun, quatre, premier, cinq, seize, troisième, quel,

**Conjonctions et prépositions** : donc, dans, parce que, quand, que, si, voilà, en, avant, chez, dès

#### Phrases les plus spécifiques en valeur absolue (avec leurs scores)

Precar45 En espèces, à la poste j'aurais eu possibilité, heu ... parce qu'on peut pas s'entendre quand on va leur parler, ils sont butés sur quelque chose, on peut pas discuter avec eux, j'aurais eu un moyen, comme je vous disais, un échéancier, ça ne me dérangerait pas moi, de dire : bon ben supposons je vous donne 150 francs par mois, je vous donne un RIP un relevé d'identité de la poste et vous me tirez 250F tous les mois sur mon compte.

Champ02 Le maître d'ouvrage, c'est l'OPAC qui doit, je m'appête, j'attends d'avoir un peu de temps après Noël, je m'appête à faire une longue lettre, si vous voulez je vous en ferai une copie, parce que j'enverrai une copie à tout le monde où je ne ferais que lister, lister, c'est tout, parce que je vous passe la cave, les invasions de cafards, les invasions hein, des centaines de cafards, j'en ai amené quelques-uns sur le bureau de monsieur, du monsieur de l'OPAC là, monsieur M. mais sans aucune, j'ai dit vous savez faites analyser ça, c'est une belle bête, une très belle bête, j'en trouve régulièrement, j'en trouve régulièrement chez moi partout, parce qu'en dessous il y a, la cave n'est pas bétonnée partout, il y a une immense zone de terre battue, il y a là sans doute des oeufs par milliards et, dès que les conditions sont favorables, tout ça éclôt, et monte, alors vous trouvez des bestioles et j'ai fait un peu de sciences naturelles autrefois, je peux vous dire qu'en plus c'est pas une espèce, c'est plusieurs espèces, alors je dis cafards, il paraît que c'est des scarabées, bon ... mais un scarabée dans votre lit ou un cafard...

Precar46 J'ai eu une petite rentrée de fonds, j'avais prévu de verser 200F mais j'ai eu une rentrée de fonds j'ai rajouté 700F, ça m'a permis de verser 900F sur les 1600 qu'il me reste encore à devoir, mais là ce mois ci je vais pouvoir encore leur verser 200F, comme j'envisage une petite rentrée de fonds vers la fin du mois, si je l'ai, je verserai un petit peu plus, et si j'arrive à niveler mon retard, parfait ...

Precar46 En février, il n'y a que 28 jours, sur 31 ça fait quand même 3 jours de moins ; 3 jours à 74.01F, voilà, pour moi ça représente une somme à l'heure actuelle, et cette somme là, en février, je peux pas faire face à l'engagement que j'ai pris, voilà, donc, je suis obligé, en février par exemple de réduire mes engagements, les autres mois j'arrive tant bien que mal à les maintenir, donc c'est pour ça que si je prends un engagement avec l'EDF de prélèvements puisque eux préfèrent les prélèvements de tant par mois, je me trouve coincé à un certain moment donné, tandis que si c'est moi qui dit, bon je vais me fixer 100 ou 150F par mois, je vais les verser régulièrement, ça me permettra de maintenir un certain niveau, si j'ai une rentrée de fonds un petit peu plus importante, je verserai un peu plus, ça me permettra de combler mon retard, ce qui m'est arrivé ce mois ci.

Precar46 Ôh oui, pour ne rien vous cacher je touche 2200 presque 2300F d'ASSEDIC, allocation spécifique de solidarité, et 1230F d'allocations logement, ce qui fait 3400 balles par mois, j'ai 2800F de loyer et avec le reste, je jongle.

Precar45 Ils n'ont rien voulu savoir ici aux Télécom ici ils n'ont rien voulu savoir, ils ont téléphoné à la comptabilité de Foix, ils n'ont rien voulu savoir, versez nous 2000 Francs et c'est pareil ils m'ont dit à EDF, versez nous 2000 francs, et après je vis de quoi ?

Precar46 Je leur ai dit, essayez de voir le maire de Lavelanet, les mairies, des fois, ont des trucs spéciaux pour des aides, essayez de voir, et moi de mon côté, je les ai aidé, je me suis fait taper sur les doigts parce que j'allais du découvert, de mes possibilités et de mes prérogatives ... m'enfin bon, le fait est que, ces gens là ont eu une aide de la mairie ...

Precar46 Après, à la limite, je prendrai de l'avance, c'est-à-dire que régulièrement chaque mois je verserai quelque chose à l'EDF, comme ça au moins je serai tranquille, parce que je prends l'exemple de février 97, la

- dernière facture qui m'a permis donc, d'aller là-bas, voyez, j'ai 223F de consommation pour 232F d'abonnement, donc j'ai plus à 10F près, d'abonnement que ...
- Precar46 Je paye un retard sur le téléphone parce qu'il y avait eu des problèmes, je paye un retard sur l'eau, je paye un retard sur l'EDF, je m'amuse pas à envoyer des mandats, je préfère aller payer en espèces parce que je veux plus avoir de carnet de chèque pour pas avoir de problème.
- Champ02 Non, non j'ai d'autres, il y a d'autres raisons qui pourraient me faire déménager, une première c'est que je suis ici locataire et que je resterai peut-être pas locataire toute ma vie, je n'ai pas de raison, donc je ne sais pas si un jour ils vendront, il faudra pas qu'ils vendent cher, s'ils vendent, parce que c'est prévu, mais la première raison c'est que je veux revenir au statut de propriétaire, la deuxième raison c'est que je peux avoir envie de vivre ailleurs, mais je ne partirai pas, ou je ne resterai pas parce qu'ici on est bien, ou parce qu'ici on n'est pas trop bien, ici on devrait être bien, on devrait être bien, et à la limite je suis pas mal, hein, le principal reproche c'est que je passe beaucoup de temps, je passe ... je vous dis, bon an mal an, deux trois heures par semaine à des questions qui sont...
- Precar46 À l'heure actuelle, que ça soit la politique ou ce qui se passe à l'heure actuelle, en politique, sans vouloir faire de politique, que ce soit Pierre Paul ou Jacques, c'est du pareil au même, pour moi on enlève Pierre pour mettre Paul, on enlève Paul pour mettre Pierre, et le problème sera toujours le même, tout tournera autour du chômage, tout le monde va faire sa campagne autour du chômage tout le monde va faire une campagne sur le chômage en promettant monts et merveilles puis à la sortie ...
- Precar04 Ce qui se passe c'est qu'ils ont un fonds de solidarité qui existe et à Valence d'Agen, pour tout le district, il y a une commission qui se réunit et ils peuvent faire appel au fonds de solidarité pour payer, tout au moins, une partie des factures en demandant l'accord de la mairie.
- Precar45 Alors si vous êtes humains, si vous savez que avez 3000 francs pour vivre, 3400F, 3300F pour vivre, qu'un organisme vous demande 2000F et faire un échéancier après, l'autre organisme vous demande 1000F et faire un échéancier après, qu'est ce qu'il vous reste ? il vous reste 300F pour faire le mois qu'est ce que vous voulez faire avec ça ?
- Precar43 Je veux dire, bon, je suis pas de mauvaise foi, je propose 256 francs ... je sais pas ... je vais avoir peut-être 2900 francs ce mois ci d'allocation, c'est tout ce que j'aurai comme ressources, je veux dire, 256 francs pour moi c'est gros quoi.
- Precar53 Moi je connais des gens qui faisaient prélever et qui ont demandé à avoir leur relevé à chaque fois, ils voulaient savoir où ils en étaient, et moi personnellement je préférerais payer ma consommation tous les deux mois à chaque fois, plutôt que de dire tous les six mois : tiens, on est estimé, déjà d'une, ça ferait un emploi de plus, et puis les gens s'en rappellent d'avantage, je suis sûre qu'il y aurait moins d'impayés.
- Precar53 Ensuite nous avons un linge, une machine à laver le linge, ensuite, dans la cuisine une hotte, un lave-vaisselle, nous avons un micro-onde, un four électrique, un toaster, nous avons ... un batteur, trois téléviseurs, un ordinateur, un fax ... le frigidaire, une machine à glaçons, deux aspirateurs, une presse à repasser, un fer, un lave vapeur, une vitrine réfrigérée, trois congélateurs, nous avons une chambre froide ... et nous avons des basses tensions.
- Precar45 Ça ils m'ont coupé mon téléphone et ils n'ont pas le droit de me couper le téléphone j'ai été aux Télécom, avec un certificat médical comme quoi je suis obligée, par le médecin, je suis obligée d'avoir une ligne restreinte, pour le SAMU et les pompiers parce que je fais des comas diabétiques et des malaises cardiaques ...
- Precar16 Soi-disant parce que le maire de Montaignu-de-Quercy, je ne sais pas si ça a un rapport avec lui ou pas mais bref, parce qu'eux ils donnent à longueur d'année 8000 francs par poteau, 800 francs par mois ou 8000 francs par an sur je ne sais pas combien d'années donc, je ne sais pas combien il y a de poteaux mais, pour la commune, ça représente des sous.
- Precar05 Je téléphone à Castelsarrasin rarement, je suis allée deux ou trois fois à Valence d'Agen, une fois pour faire enlever les kilowatts et une fois pour voir combien je devais, je ne m'en souviens plus, mais enfin bon je n'ai pas de contacts avec eux spécialement.
- Precar04 Je sais que la dernière fois, au mois de mai, quand j'avais eu ce problème de facture, le monsieur, très gentil de l'agence de Valence d'Agen, m'avait dit de m'adresser au secours populaire ou au secours catholique pour avoir des aides.
- Precar04 Si vous devez 800 francs, que vous ne les payez pas ce mois ci, que vous vous dites que vous allez les payer sur trois fois, la fois d'après, au lieu d'avoir 800 francs, vous allez avoir 1000 ou 1100 ou 1200 francs à payer.
- Champ02 Si je suis un client, j'annonce la couleur mais là, je suis pas un client, moi j'ai d'énormes problèmes avec cette maison, d'énormes problèmes, disons j'ai beaucoup de temps passé dans cette maison, ça ne m'est pas désagréable, mais si je facturais aux gens le temps que ça me coûte, ça me coûterait, avec EDF par exemple je leur devrais rien, parce que vraiment le temps que je passe ...

- Precar50 Juste une fois, j'avais un problème, j'avais une maison au gaz et à l'électricité avec les nouvelles chaudières, j'ai eu une fuite à un compteur pendant le week-end et je dois dire que j'ai téléphoné au numéro d'urgence, c'est eux qui me l'avaient donné d'ailleurs, et l'agent est venu pratiquement de suite, il venait de Lavelanet.
- Precar07 Et le problème c'est que pour gagner la conformité, vous allez au service de conseil, ils vous donnent une feuille, vous remplissez la feuille, vous mettez combien de points lumineux vous avez, combien de prises, des 20 ampères, des 10 ampères, des 30 ampères, combien vous avez et puis vous prenez le rendez-vous et ils vous donnent le rendez-vous à Toulouse.
- Precar04 Chaque fois que j'ai eu ces contacts, c'était pour des impayés et il ne m'est arrivé qu'une fois d'avoir quelqu'un au téléphone qui m'a un peu rembarrée en me disant que je n'avais pas le choix, que si je ne pouvais pas payer, il fallait que je me trouve quelqu'un qui me dépanne sinon, de toute façon, on me couperait le jus.
- Champ02 Voilà, j'espère comprendre ce que vous cherchez, et j'ai rencontré votre collègue d'EDF, vos partenaires d'EDF qui ont un très bon contact, d'ailleurs j'ai été surpris par la qualité de ces gens-là, qui n'ont rien à voir avec, je ne sais pas moi, une entreprise nationalisée comme la SNCF ou comme d'autres, là ce sont des gens normaux, qui parlent normalement, qui s'adressent à des gens, on a l'impression d'être un client et non pas un... comment on appelle ça dans le service public ?
- Precar53 Donc nous, la nécessité que je souhaiterais c'est d'avoir un étalement de l'électricité, mais non pas parce que, si vous voulez, j'ai 24000 francs, ça fait deux mille francs par mois, ces 2000 francs cumulés aux charges fixes, fait que au mois de décembre, quand je ne fais que 23000 francs de chiffre d'affaires, au mois de décembre, ces 2000 francs il vont me peser.
- Champ02 L'OPAC voudrait que je m'arrange avec EDF, avec le GDI, avec cheminées Philippe, avec Velux avec ceci, avec cela, si j'étais propriétaire je le ferais et encore avec un maître d'oeuvre, si j'étais propriétaire je comprendrais, mais je suis locataire, moi je pense que tout doit se négocier en fonction de l'argent, parce que là on a un apport d'argent, je ne suis pas là par hasard.
- Precar45 Pour les personnes qui sont démunies, qui ont le minimum, parce que c'est vraiment toucher le minimum, il devrait y avoir un service de ... un service pauvreté quoi ... et que les personnes, suivant leur dépense d'énergie, et leur revenu puissent donner un tant par mois.
- Precar07 Moi, j'étais à l'île de la Réunion, j'ai quitté la Réunion en 1986, je suis venu, j'ai loué une maison à Montech ; à Montech, j'ai vendu la maison à la Réunion, j'ai acheté la maison de la Française ; j'ai vendu la maison à la Française, puisque je vous dis que c'était loin, comme je commençais à vieillir, il y avait quand même deux kilomètres à faire et là je me suis rapproché d'un petit village.
- Precar07 Moi, j'ai des enfants qui sont à la Française, ils sont dans un local et quand ils ont des problèmes, ils vont à l'assistante sociale, ils peuvent plus payer, puis il y a des aides qui viennent du conseil régional.
- Precar04 J'ai une amie en Corrèze qui a une maison qui est mal isolée et qui a ses factures qui lui arrivent, pas par prélèvement mais, à tous les deux mois et quand elle a 2000 ou 3000 francs qui lui arrivent comme ça tout d'un coup, elle est complètement affolée.
- Precar04 On a la télévision, un magnétoscope, chaîne hi-Fi, un frigidaire, un four, micro-ondes, une machine à laver, un halogène, une radio, un radioréveil, un ordinateur, une machine à coudre, un fer à repasser.
- Champ02 Moi j'ai vu quelqu'un d'EDF qui m'a montré, à ma demande d'ailleurs, je ne comprends pas comment on peut enregistrer les choses sans dire à un moment donné au client, au "partenaire" : on va vous montrer.
- Champ02 Ah qui doivent, je paie mon loyer à l'OPAC, j'estime que c'est l'OPAC qui doit passer du temps, pas moi, moi je dois dire à l'OPAC ce qui ne va pas, et l'OPAC doit régler, l'OPAC s'en fiche, l'OPAC ne veut pas d'histoires ici, elle veut que tout se passe bien.
- Precar45 Oui, il y a beaucoup de choses que j'aimerais bien avoir, par exemple un four, un four micro-ondes, il y a beaucoup de choses que j'aimerais bien avoir et des choses que je ne peux pas avoir, du point de vue finances, d'une, et du point de vue énergie.
- Precar21 Alors, je suis allé à EDF ici, à Castelsarrasin, au district, et je suis allé voir le gars de la facturation et je lui ai dit : "écoutez, il y a une erreur, ce n'est pas possible", en plus, tous les dimanches, il n'est pas chez lui, "il ne peut pas avoir dépenser 13000 francs d'EDF.
- Precar18 Je connais des personnes qui ont eu affaire à lui et qui ont eu des problèmes, qui ont voulu essayer de rencontrer une autre personne, ils n'ont pas pu, il a fallu passer par le biais de monsieur x.
- Precar08 Ce mois ci là, je devais commencer à être mensualisé, bon j'ai reçu cette facture de 2000 francs, ils se sont trompés, de 2000 balles et là ça reporte trois mois après, parce que j'ai demandé un étalement de trois mois, pour payer en trois fois parce que je ne pouvais pas le payer.

### Phrases les plus spécifiques en valeur relative

- Precar05 Vous connaissez quelqu'un qui viendrait de je ne sais où ?
- Precar20 Je ne peux pas me plaindre des agents de Valence d'Agen.
- Precar12 Lui, pour deux mois, il consomme 1200 francs.
- Precar16 Du moment où vous avez un congélateur, vous ne pouvez plus vous permettre de ...
- Precar48 Ils pourraient exiger de leurs propriétaires de faire des travaux d'isolement.
- Precar16 Je pense qu'ici, ils viennent de Valence d'Agen ; de Valence d'Agen, de Castelsarrasin.
- Precar16 J'ai eu des problèmes de factures une fois ou l'autre.
- Precar10 D'ailleurs, vous demandez à des gens à la Française ils ne vous répondent pas.
- Precar43 Ils demandaient à quelqu'un d'autre ou je sais pas quoi ...
- Precar13 2 ou 3 fois, plus la dernière fois, une grosse coupure.
- Precar09 Avez vous des contacts avec les agents qui relèvent les compteurs ?
- Precar09 Ils m'ont envoyé une facture de 3600 francs et quelques.
- Precar33 Une somme de 1000 ou 1200 francs tous les deux mois, on s'habitue malheureusement.
- Precar45 Je paye tous les deux mois 300F, OK.
- Precar35 Après, une fois, j'avais eu un problème pour payer.
- Precar32 Voilà, je me déplaçais pour payer ou pour un problème.
- Precar04 Je me suis déplacée à Valence d'Agen pour régler.
- Precar04 Ils ont tous leurs amis ici, ils sont d'ici.
- Precar30 J'ai 2800F par mois ... pour tous les deux.
- Precar12 Une fois, je suis arrivée à payer 3000 francs pour deux mois.
- Precar01 Six cents francs et neuf cent francs d'allocation jusqu'à trois ans.
- Precar13 Moi, à faire quelque chose avec eux, ouais, je préférerais qu'ils fassent des prélèvements directement.
- Precar12 J'ai une machine à laver, j'ai un frigidaire, je n'ai plus de télévision.
- Precar16 Je ne vois pas pourquoi ça passerait par un conseil général ou par la CAF ou par les ASSEDIC.
- Precar20 On a l'eau à Valence d'Agen, l'EDF à Valence d'Agen, le téléphone à Moissac.
- Precar20 D'où l'avantage d'avoir une agence à Valence d'Agen.
- Precar17 On n'a jamais eu de problèmes pour repousser des problèmes de paiements de facture.
- Precar12 Je me renseigne d'abord par téléphone et après, je me déplace, toujours.
- Precar10 Vous vous rendez compte ? ils vous prélèvent et il n'y a pas d'argent.
- Precar49 Mais je leur ai pas parlé des factures EDF, je ne me rappelle pas leur avoir parlé des problèmes de paiement avec EDF.
- Precar07 La retraite tombe à la poste, je vais à la poste, je tire les sous et je vais là-bas, je paye en liquide.
- Precar13 Le bureau social est à Caussade et il y a une assistante sociale tous les jeudis qui vient à Négrepelisse.
- Precar02 Contrairement à France Télécom où je dois envoyer mes paiements à Toulouse, EDF a des agences dans pas mal de villes.
- Precar53 Par exemple je m'y suis rendue pour une difficulté de règlement, j'ai demandé un étalement.
- Precar51 De toute façon, je ne peux plus travailler, tous les deux mois, je vais à Purpan malheureusement...
- Precar02 Ils m'ont peut-être envoyé des brochures avec les factures mais, je n'y porte jamais attention.
- Precar04 Sinon, quand je me suis déplacée, plusieurs fois, à l'agence de Valence d'Agen, je suis tombée à chaque fois sur des gens charmants qui essayaient de comprendre la situation.
- Precar34 Je n'étais pas au courant, d'ailleurs, de ces histoires de maintien minimum.
- Precar16 Les factures, ils les envoient à tout le monde qui consomment de l'électricité.
- Precar51 Des fois, pour dire si j'avais un rappel, du retard ...

### 3. Les usagers "technophiles" (spécificités du vocabulaire du groupe III)

17 entretiens comportant au total 106 408 mots, soit : 11,5 % du corpus "usagers"  
Nombre de vocables spécifiques : 754  
Nombre de spécificités positives : 482 soit 12 144 mots en excédent

Nombre de spécificités négatives : 272 soit 11 379 mots en déficit

Vocables significativement sur-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Kiterm, PAC, B, B et B, Tefal, CIAT, Bastide et Bondoux, Moulinex, Domaster, PCR, Castorama, Annecy, Midi, Lyon, Sonfi, VMC,

**Verbes** : pouvoir, programmer, utiliser, régler, fonctionner, coûter, descendre, prévoir, intéresser, choisir, démarrer, modifier, intervenir, satisfaire, commander, lier, reprogrammer, absenter, limiter, mesurer, maintenir, baser, accéder, stocker, moduler, basculer, affiner, redémarrer, séduire, apprécier, ressentir, agir, convenir, surveiller, amortir, plaire, reconnaître, poser, jouer, sécher, chauffer, décevoir, éviter, convaincre, rénover, exister, couper,

**Substantifs** : chauffage, système, maison, température, degré, fait, problème, niveau, chaleur, radiateur, pompe, pièce, convecteur, installation, rapport, gaz, cheminée, exemple, programmation, confort, sol, consommation, été, départ, plancher, rafraîchissement, économie, résistance, chaudière, coût, énergie, femme, partie, fuel, kilowatt, étude, possibilité, inertie, thermostat, accumulation, régulation, période, panne, mètre, installateur, réglage, inconvenient, sonde, tuyau, condensation, type, produit, intérieur, dalle, entretien, circulateur, salon, écart, commande, utilisation, calcul, région, alarme, domotique, conseil, matériel, surface, carrelage, permanence, puissance, repassage, investissement, terme, arrivée, sécurité, lave-linge, confiance, tube, absence, programme, construction, plombier, constructeur, jambe, cuve, panneau, qualité, collecteur, sèche-linge, logiciel, ambiance, norme, tas, catalogue, pile, démarrage, circuit, ingénieur, centimètre, commercial, source, résultat, moquette, cabinet, baie, vente, fabricant, console, phénomène, rénovation, répondeur, capacité, débit, module, villa, signal, rayonnement, paramètre, vanne, masse, récepteur, forme, documentation, pub, sèche-serviette, argument, store, gain, chauffe, alentour, réveil, promotion, antigel, professionnel, pas, surcoût, maintenance, sirène, fournisseur, convection, transmetteur, simulation, pression, domaine, automatisme, diffusion, distributeur, efficacité, voyage, public, mi-saison, propane, portail, subvention, coefficient, confirmation, formule, quinzaine, circulation, rendement, volet, chose, juin, souci, interrupteur, touche, zone, bain, impression, manipulation, encombrement, total, risque, dimanche, local, présence, raison, client, capteur, salle, surveillance, centime, distance, pose, ménage, arrêt, semaine, position, gel, bureau, choix, soirée, intervention, gadget, code, armoire, ennui, automne, quantité, recherche, esthétique, eau, marque, essai, technicien, volume, chaîne, compresseur, contact, agent, centrale, prime, feu, accord, point, heure, fuite, placard, hiver, façon, printemps, expérience,

**Adjectifs** : électrique, chauffant, simple, différent, rayonnant, extérieur, technique, précis, bas, esthétique, super, complet, efficace, commercial, programmable, confortable, supplémentaire, traditionnel, classique, immédiat, thermique, domestique, appréciable, rafraîchissant, rentable, chauffé, performant, global, faux, quelconque, roulant, naturel, homogène, direct, vitré, équivalent, informé, dépendant, installé, économique, intéressant, pratique, absent, stable, vert, suivant, moindre, facile, suffisant, haut, constant, précédent, maximum, frais, pénible, important,

**Pronoms** : on, qui, nous,

**Adverbes** : plus, peu, effectivement, surtout, mal, plutôt, uniquement, éventuellement, rapidement, environ, également, globalement, debout, simplement, aussi, voire, très, théoriquement, tout, complètement, totalement, là-dessus, super, apparemment, auparavant, facilement, ensuite, vraiment,

**Déterminants** : le, un, ce, vingt, dix, mille, même, quinze, cinquante, quatorze, treize, leur, cinq, premier, troisième, trente,

**Conjonctions et prépositions** : de, à, en, donc, dans, par, avec, sur, près, entre, soit, hors, ou, sous, pendant, lorsque, pour, suivant

Vocables significativement sous-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : Ambio, Ambiothermeur, EDF, HLM, Tempo, Castelsarrasin, Agen, Valence, Montauban, X, Toulouse, Ambiotherme, CAF, M,

**Verbes** : payer, dire, savoir, voir, allumer, avoir, aller, comprendre, mettre, marquer, vivre, devoir, venir, regarder, habiter, trouver, arranger, rappeler, écouter, éteindre, téléphoner, recevoir, essayer, expliquer, revenir, débrouiller, servir, ouvrir, faire, fermer, rester, tourner, dormir, nettoyer, enlever, vouloir, retrouver, manquer, laver, entendre, passer, discuter, attendre, refaire, demander, excuser, marcher, changer, habituer, falloir, laisser,

**Substantifs** : facture, clim, mois, rouge, attention, assistante, électricité, petit, blanc, monsieur, compteur, fois, tout, électricien, droit, linge, poêle, télévision, appartement, bleu, truc, loyer, fille, fils, étoile, paiement, chèque, franc, prélèvement, ampère, monde, somme, dame, campagne, veille, congélateur, télécommande, village, jour, locataire, fenêtre, argent, brique, gros, retard, agence, frigidaire, madame, poteau, ampoule, courrier, bruit, fonction, profil, école, soufflerie, bâtiment, difficulté, rendez-vous, soir, aspirateur, aide, chauffe-eau, service, mars, voisine, allocation, balle, balcon, machine, besoin, mal, fond, propriétaire, nom, voiture, coupure, logement, frigo, cité, salaire, compte, air,

**Adjectifs** : social, pareil, gentil, rouge, bleu, blanc, allumé, vrai, clair,

**Pronoms** : je, vous, ils, moi, ça, il, le, celui-là, rien, quoi, tu, que, leur, en, ce, lui, cela, y, celui,

**Adverbes** : non, oui, pas, alors, ici, ne, là, là-bas, toujours, bon, si, puis, d'accord, pourquoi, enfin, d'abord, déjà, demi, jamais, trop, heureusement, dehors, normalement, automatiquement, franchement, demain,

**Déterminants** : mon, tout, votre, quatre, six,

**Conjonctions et prépositions** : parce que, comme, quand, sinon, mais, voilà, après, si, depuis

#### Phrases les plus spécifiques en valeur absolue

PCR07 Non, nous n'avons pas de sonde dans le sol, si vous voulez en fait, le principe c'est le Kiterm - on a une sonde de départ et par rapport au calculateur, par rapport enfin le calculateur, par rapport à la régulation de la température extérieure, la température extérieure regarde combien il fait à l'extérieur, regarde combien il fait dans l'ambiance, il y a un ... entre les deux, et on contrôle la température de départ, donc la pompe à chaleur au départ -, il est réglé par exemple sur une température maxi admissible de 45 degrés et la sonde départ qui est accolée à un tuyau de départ, le gros tuyau d'eau chaude de départ, c'est elle qui, par exemple, si on la calibre à 40 degrés départ, 35 degrés, ou 40 degrés, c'est elle qui donne plus ou moins de marge à la pompe à chaleur ou aux résistances électriques, en fonction de la température extérieure.

PCR07 Donc quelqu'un qui travaille de 8 heures à midi, de 2 heures à 6 heures, de 14 heures à 18 heures, je pense qu'on peut faire des économies ... sur 7 mois de chauffage, on peut dire sur notre région, on peut faire des économies en demandant non plus de chauffer à 20 degrés, mais, par exemple, à 16 degrés, de 8 heures à midi, et de 14 heures à 18 heures, parce que là, on pourra avoir des économies, ça sera sensible.

PCR07 Si un jour, je ne sais pas, dans 20 ans, ou même dans 10 ans, il y a le prix du fuel qui descend en flèche, par contre bon c'est plus, on a calculé, d'après les calculs c'est plus rentable d'utiliser le PAC, rien n'empêche de réutiliser le plancher chauffant avec cette fois-ci une chaudière fuel ou les personnes qui sont actuellement avec une chaudière avec des brûleurs fuel peuvent très bien quand leur lotissement sera équipé du gaz naturel de changer leurs brûleurs et de transformer en chaudière à gaz par exemple, donc c'est très souple comme utilisation d'énergie.

PCR07 Là on arriverait vraiment à faire la part des choses et de là pourrait être affinés les réglages, parce qu'il y a peut-être des gens aussi qui trifouillent un petit peu sur le Kiterm, qui arrivent à dérégler leur chose, leurs consignes et qui tout simplement sans se rendre compte permettent une utilisation de résistances électriques plus importante que la PAC, ce qui serait complètement idiot parce que l'important c'est d'utiliser la PAC avant tout, en priorité et les résistances électriques qui consomment en dernier recours quoi ...

Dom03 Oui pareil, on peut si vous voulez, vous programmer par exemple une période du matin de 8 heures à 10 heures et puis comme on a une option C pour les heures creuses donc on a les heures creuses à 12 heures 30 jusqu'à 15 heures 30 donc on reprogramme 12 heures 30, 17 heures par exemple, si on veut pour le chauffage, si on s'aperçoit qu'à 10 heures le matin, il fait un peu frais, on peut le mettre en forcé, et il va se mettre en forcé jusqu'à midi 30 et là il reprend le programme.

PCR07 Autant de temps il faut pour monter une maison, au début de l'hiver, en température, avec du plancher - on met plus longtemps nous, je suis sûr, à monter nos 20 degrés dans la maison plutôt que qu'un voisin qui est aux convecteurs électriques, par exemple, et qui mettent tous les convecteurs électriques à fond, c'est sûr que lui il va y arriver plus vite - autant de temps il faudra en fait pour se libérer de cette énergie en ouvrant une fenêtre 5 minutes : après vous avez le froid qui est rentré dans la pièce avec un convecteur ...

PCR07 Donc ma maison existe depuis deux ans, la première année, on avait fait des travaux de recherche d'eau parce qu'on aurait pu aussi travailler en pompe à chaleur eau, mais malheureusement on n'a pas trouvé d'eau, donc on a fait des travaux pour rien en fin de compte et le premier hiver, on a chauffé la maison avec des convecteurs d'appoint, des convecteurs posés sur pied pour ne pas abîmer les tapisseries, pour ne pas faire de fixation sur les murs, et puis, donc l'hiver dernier, comme celui-ci, on fonctionne avec la PAC, avec le système pompe à chaleur rafraîchissant.

PCR07 Maintenant que nous avons le système en place on en est bien content, mais disons que à choisir PCR, entre l'énergie électrique, l'énergie gaz, l'énergie fuel, chaudière fuel, les gens qui ont donc des maisons

petites ou moyennes en surface, préfèrent quand même passer par une chaudière gaz plutôt qu'une chaudière fuel ou une chaudière électrique du point de vue du prix de l'énergie.

PCR07 Et on fonctionne sur le système du rayonnement, donc un plancher chauffant rayonnant c'est bien plus intéressant que des convecteurs électriques qui déjà d'une part vont consommer beaucoup plus, en plus les convecteurs c'est du ponctuel, c'est-à-dire qu'on va en choisir deux ou trois par séjour s'ils sont assez grands, et puis un par pièce et plus on prend de distance par rapport à ce convecteur, plus on sent qu'il y a une différence de température.

Gestion06 Donc suite à cette arrivée de gaz, on s'est renseigné pour savoir si on pouvait avoir le gaz dans la rue, on nous a dit que ce n'était pas prévu ni pour cette année, ni pour l'année suivante, enfin les années à venir, pas dans un avenir relativement proche, alors en expliquant ce que nous avions, l'agent commercial donc : monsieur L., nous a parlé du chauffage électrique rénové avec programmeur, ce qui permettait de faire des économies d'énergie effectivement en baissant la température, le moment où il y avait le chauffage à la maison.

Gestion06 Donc l'an dernier, c'était la première année que nous étions dans la maison, le premier hiver que nous passions dans la maison, nous avons surtout chauffé avec la cheminée en laissant la porte ouverte pour que la chaleur puisse passer d'une pièce à l'autre, nous avons quelques petites "bouches", mais seulement au niveau des... mais pas de système particulier, et surtout c'est lié à l'installation, à l'arrivée du gaz à la Bonneville.

PCR07 C'est-à-dire qu'à partir de cette étude-là, on peut très bien penser pourquoi pas que Bastide et Bondoux - quand il va défendre son projet de Kiterm plus pompe à chaleur avec rafraîchissement - aille en discuter avec le particulier, avec le concerné et arrive un petit peu mieux à expliquer aussi qu'en PAC, en pompe à chaleur, on arrive quand même à économiser un peu, enfin un peu, pas mal même, par rapport à un chauffage, je dirais traditionnel : convecteurs électriques...

PCR07 Il y a aussi la possibilité de baisser de 1 ou 2 degrés et, en fait, le Kiterm limite la chose à 2 degrés, donc, en fait, à part ce paramètre -à, on ne peut pas agir pièce par pièce sur quelque chose, parce que déjà il n'y a pas grand chose de visible, ou alors il faut donc accéder au placard ou à l'endroit où est situé le collecteur et freiner un petit peu le débit dans cette pièce, l'augmenter dans telle autre, et cetera.

PCR07 Si on veut vraiment avoir 22, par exemple ici dans le séjour où nous sommes, et puis laisser des chambres inutilisées, les nôtres par exemple : on a deux chambres qui sont inutilisées, si je voulais les garder à une température plus faible j'ai un moyen d'y accéder, j'ai un moyen de baisser cette température, c'est d'agir directement sur le collecteur, c'est de couper, en fait, l'arrivée d'eau sur les chambres c'est tout, ou de la freiner, pas de la couper totalement parce qu'on arriverait à descendre quand même à une température de 12 degrés peut-être dans la maison, enfin dans ces chambres- là, mais au moins de la freiner par collecteur.

PCR07 Oui le surcoût à l'installation, tout à fait, parce qu'on voit beaucoup plus de choses qui sont bien faites dans les locaux appartenant à des communes, dans les mairies, donc je dirais locaux sociaux ou collectifs au niveau de l'économie genre gaz, fuel, plancher chauffant, câble à accumulation, même le câble à accumulation électrique mélangé avec des convecteurs et cetera.

PCR03 C'est un chauffage où la chaleur est répartie dans toute la pièce uniformément dans tous les points, d'un côté à l'autre, donc on n'a pas d'écart de température comme avec un chauffage classique radiateur, où, près du radiateur on arrive à 35 degrés et dans le reste de la pièce, on arrive à 18.

Gestion14 Ça vient du fait qu'on avait de vieux radiateurs qui dataient de l'acquisition de la maison, c'est à dire à peu près 17 ans, donc qui n'étaient plus du tout adaptés, qui fonctionnaient en permanence, et où il y avait beaucoup de différences de température : 19° ou 22° ou aussi bien 17°, y avait un grand écart de température.

PCR07 Pour ceux qui souhaitent avoir une possibilité de réguler la température pièce par pièce, et donc d'avoir des salles de bain à 24 degrés, pourquoi pas, et des chambres à 17 degrés, s'ils veulent dormir au frais, à ce moment-là d'avoir une possibilité de régulation qui intervienne, en plus qui se rajoute, si vous voulez, au niveau du Kiterm, et qui intervienne pièce par pièce ...

34 CM PCR07 Non mais c'est vrai, ce phénomène-là c'est normal, c'est-à-dire que, si on envoie de l'eau très froide, trop froide dans les tuyaux, ce qui va se passer c'est que vu que la température ambiante dans une maison en été c'est 24 à 25, ou même voire plus, on a ce phénomène de condensation qui peut se produire, et donc un des rôles du Kiterm c'est d'avoir une limite basse en température d'eau froide, c'est-à-dire qu'on va autoriser une température d'eau froide ne dépassant, enfin, qui ne soit pas en dessous par exemple je ne sais pas 16 ou 15 degrés, je crois, pour éviter le phénomène de condensation.

PCR07 C'est sûr : ça coûtera un petit peu plus cher à l'investissement, mais on aura plus de masse chauffante, on aura plus de débit d'eau et donc on aura un confort accru et ça peut limiter, des fois, l'utilisation d'un sèche-serviette ou d'un convecteur d'appoint dans une salle de bain.

Champ03 Et bien le confort en termes d'électricité pour nous, c'est de pouvoir aller d'une pièce à l'autre sans sentir de différence de température, d'avoir ... chaud aussi bien au sol, enfin d'avoir la même température à la fois d'une pièce à l'autre et, à la fois pour ce qui est sur toute la hauteur de la pièce, encore que, bon, au ras du

- plafond, on ne sait pas combien il fait mais ... enfin que ce soit harmonieux à tous les niveaux quoi, que ce soit vraiment une température constante et développée dans toute la maison.
- PCR07 Parce que le nombre de voisins qui sont venus me voir bon ils savent que je travaille dans le chauffage, le nombre de voisins qui sont venus me voir et qui me disent le système que tu as choisi est super bien et tout, on essaie de faire des économies nous en coupant nos convecteurs, en alimentant en bûches la cheminée, on est bien à côté de la cheminée, même des fois ça nous file un peu de migraine parce qu'on est trop près, on se met à 3 à 4 minutes, on est bien, mais dès que vous accédez à l'escalier, que vous montez à l'étage, dès que vous prenez de la distance par rapport à la cheminée vous avez tout de suite une variation de température et c'est inconfortable ça ...
- PCR07 Mais quelque chose qui sensibilise les gens au niveau de la consommation, oui, ça peut être important, tout à fait ou bien ou si on veut vraiment approfondir les choses un compteur qui soit capable de prendre en considération l'énergie consommée par la pompe à chaleur et l'énergie consommée par les résistances du Kiterm.
- Dom03 Sur l'installation ancienne si on a deux ou trois prises de courant qui sont sur la même ligne on ne peut plus le programmer parce que tous les appareils qui sont sur la même ligne vont être programmés en même temps alors ça va plus ...ou alors il y a des systèmes qui existent mais enfin, c'est plus encombrant, parce qu'il faut mettre un récepteur sur la prise de courant comme pour les radiateurs, mais on arrive à la prise de courant, on met un récepteur avec un ... un endroit, un signal haute fréquence sur la ligne et un récepteur qui met en ligne la prise de courant, donc mais c'est quand même un appareil, enfin c'est pas encombrant mais enfin, c'est un appareil supplémentaire, c'est plus compliqué.
- PCR07 Si c'est vrai que c'est le même circulateur qui est dans tous les Kiterm et qu'on chauffe avec le même Kiterm une maison de 150 ou de 200 mètres, ça peut poser un problème parce que 200 mètres, il y aura donc plus de tuyaux que nous et, étant donné qu'il y aura plus de tuyaux donc plus de perte de charge, plus de freinage, de circulation d'eau et, donc, le Kiterm peut-être qu'il n'est pas approprié, enfin toute la régulation, oui mais pas le circulateur, c'est peut-être lui qui fait stagner et cetera.
- PCR07 Oui, c'est-à-dire que de toute façon, oui, au niveau économique l'aide EDF donc est intervenue dans le sens où on utilisait un plancher chauffant et rafraîchissant, d'accord, parce que je ne pense pas qu'ils l'aient donnée, je ne pense pas qu'ils donnaient des sous si on utilisait un plancher chauffant quelconque avec chaudière ou quoi que ce soit, c'était si on utilisait donc la pompe à chaleur, avec la possibilité d'utiliser le plancher rafraîchissant, donc c'est sûr qu'un investissement d'une pompe à chaleur avec possibilité de rafraîchissant, c'est pas donné, donc c'était ...
- PCR07 On appelle ça des escargots : quand on est au centre d'une pièce, on voit bien la forme d'un escargot, le tube se déroule ensuite pour ressortir, il rentre par le pas de porte et il ressort par le pas de porte de la pièce, donc on n'avait jamais le tube qui passait sous une cloison, pour éviter de blesser justement en cas de ... en cas de perçage.
- PCR07 En plus, la production d'eau chaude était assurée par des chaudières qui montaient à 80 degrés : on pouvait avoir des températures de sol à 70, 60 degrés et on avait, donc si on faisait une coupe du plancher, on avait des zones froides, ce qu'on appelait les zones froides et les zones chaudes, et ça c'est très désagréable.
- Gestion14 Dans les pièces utiles, dans les pièces de vie on a mis 4 radiateurs : radians, donc la salle, la cuisine et l'entrée, des radiateurs " ordinaires " dans les chambres, donc 4 chambres, un petit radiateur au mur également dans les toilettes et un radiateur comment on appelle ça ? dans la salle de bain : sèche ? " serviettes ".
- Dom02 En deux fois, parce que en fait, c'était un système tout nouveau, donc le système Moulinex, au niveau de la console on n'a pas eu de problème, mais on avait sur les 5, on avait trois prises qui marchaient pas, c'est-à-dire qu'elles se mettaient en... mince comment ça s'appelle ? parce que les prises ont trois positions, donc la position arrêt, la position marche, marche normale et programmation, et la position hors gel voilà, donc elles étaient en... il y avait trois prises qui étaient en permanence hors gel, elles avaient soit la position arrêt, soit la position hors-gel, mais une semaine après ils nous ont tout installé, c'était au niveau des cartes électroniques il y avait eu un problème, mais l'installation ça a pris, c'était vraiment très rapide quoi.
- PCR07 Donc le ballon, en fin de compte, si vous voulez, au lieu de faire le chemin donc qui passe Kiterm, PAC, ensuite on sortait et on allait dans la maison, on ressortait, on re-rentrait dans le Kiterm une autre fois, et on faisait PAC, on va faire Kiterm, ballon, maison, PAC, Kiterm, ballon, maison, PAC, Kiterm, ballon ...
- PCR07 Ça se fait au départ donc il y a à peine la dalle qui a été faite et puis au-dessus on va mettre donc de l'isolant, ensuite on a le polyane et puis au-dessus du polyane donc on a différents systèmes de pose, il y a soit donc le treillis, un treillis qui peut servir à la fois de fixation des tubes par l'intermédiaire des clips, ou alors, et qui évite d'avoir le truc à remettre au niveau de la dalle.
- Gestion14 Le petit problème qu'on avait techniquement : c'est que par rapport aux enfants qui rentrent vers 16h30, 17h, on avait programmé période " éco " à 20° à 17h, enfin c'est comme ça, et quand les enfants

rentrent vers 16h, 16h30 : au niveau des chambres c'était programmé pour avoir une température quand on va se coucher, et là avec les enfants qui font leurs devoirs dans leur chambre c'était pas évident d'avoir une bonne température pour faire leurs devoirs, j'ai augmenté l' " éco " dans les deux chambres, j'ai mis entre la normale et " éco " .

Gestion14 Oui, parce que les maisons avaient à peu près 17 ans, parce qu' au niveau isolation ils voulaient voir un peu comment s'était isolé à ce niveau-là, y avait des petits problèmes à ce niveau-là, et peut être des choses à améliorer, et peut-être habiller un nouveau système de chauffage, au départ c'était surtout une étude par rapport à l'isolation, l'humidité tout ça, pas forcément par rapport au chauffage.

PCR09 Mais on aura peut-être des frais supplémentaires si on continue dans le but de vouloir passer en EJP la cheminée à la limite c'était prévu au départ, donc c'est pas tellement à cause du chauffage qu'on va faire une cheminée, mais par contre ce que l'on risque, de faire à cause du chauffage c'est l'investissement d'une cuve à mazout au fuel quoi avec l'EJP pour passer en EJP.

PCR07 Sinon, donner peut-être, rechercher une possibilité aussi au niveau de la régulation pour ceux qui souhaitent, donc comme nous, avoir une régulation centralisée et se fichent un petit peu d'avoir 20 degrés de partout, ça ne les gêne pas au niveau des chambres ni d'ailleurs, et constamment durant 7 mois on peut garder le même système de sonde intérieure, sonde extérieure, et cetera.

Dom01 Là j'ai un chauffage traditionnel, avec une chaudière qui a une régulation, on est dans une région que vous voyez aujourd'hui splendide, mais en fait on a quand même au moins un jour et demi de pluie normalement sur trois jours, donc dans la période qui va commencer au 15 octobre ou au mieux le premier novembre jusqu' au premier juin où ça peut aller jusqu' au 15 juin s'il fait mauvais, on a souvent besoin de chauffage, alors la régulation se fait toute seule et quand on fout le camp on le met sur le ...

PCR09 Le choix de la pompe à chaleur, on aurait pu prendre je pense un autre système avec le chauffage par le sol, on nous a proposé la pompe à chaleur à cause de la possibilité de faire rafraîchissement en été.

PCR07 Par exemple le nôtre, il est à plus 5, c'est-à-dire que je peux avoir ... résistance électrique qu'à partir d'une température plus faible que plus 5 degrés extérieurement, et comme je sais que ça c'est réglable de 0 à plus 10, si le sien a été réglé à plus 10, dès qu'elle a du 9 degrés extérieur, les résistances vont se mettre en route avant les miennes, donc elle aura peut-être plus de consommation aussi, c'est toute une question de paramétrage, c'est sûr, et puis de réglage ...

PCR07 Avec un convecteur électrique, vous avez de quoi descendre facilement à 55% et, comme on sait qu'une ambiance, une bonne ambiance pour un être humain, c'est entre 19 et 21 degrés et une ambiance à 66, à 60% ou 70%.

#### Phrases les plus spécifiques en valeur relative

PCR04 Dans les maisons sans rafraîchissement, la dalle est à la température de la maison.

Gestion06 D'où nécessité effectivement de mettre le chauffage électrique dans la salle de bain.

PCR07 Donc en fait, on pourra peut-être voir à améliorer cette sonde.

PCR02 Par le gaz, par la pompe à chaleur, par l'électricité ?

PCR01 Les mises au point du système et l'information aux clients.

PCR01 Le phénomène d'inertie exige le maintien à une température constante.

Chalon14 Et de même pour le réglage de la diffusion de chaleur.

PCR07 La PAC CIAT était le seul système proposé par le bureau d'études : absence de choix.

PCR09 On gagne en temps et en confort avec les PCR.

PCR09 En cas de panne on fait appel au cabinet BSI.

PCR09 Pour pallier ce problème, on envisage la construction d'une cheminée, et surtout l'installation d'une cuve à mazout.

Dom03 Donc la domotique s'applique uniquement à la partie chauffage.

Gestion06 Et voir la proportion électrique, des calculs tout électrique, on arrive à peu près ...

PCR05 Confort de chauffage égal à température homogène dans toutes les pièces, et à l'intérieur de chaque pièce, avoir une température homogène aussi dans une même pièce.

PCR03 Le rendement de la PAC est de 3 mais avec une température extérieure de 5 à 10 degrés.

Chalon14 Le coût de revient qui est à peu près de moitié par rapport à l'ancien système, l'ancien système de convecteur.

PCR09 En été, on coupe le rafraîchissement si on part plus d'une semaine.

PCR01 Dans les salles de bains, on conseille toujours un appoint, soit par radiateur soufflant électrique, soit encore mieux par sèche-serviettes électrique.

CM PCR10 Les gens parlent toujours par rapport à des convecteurs, chauffage tout électrique.

CM PCR10 Les phénomènes de condensation sont inexistant du fait de la VMC hygrométrique.

CM PCR06 Température ambiante : 20 degrés, on le baisse, ou suivant la durée de l'absence, on coupe.

CM PCR03 Là on chauffe l'eau de 30 à 45 degrés en périodes les plus froides et elle arrive au niveau du sol à 25 degrés maximum.

Dom03 On est à 38 ou 40 kilowatts installés à peu près.

Dom03 Deux chambres une salle de bain là-haut, la salle de bain 9.

Champ03 À l'électrique radiant, donc des panneaux rayonnants, on était très content.

Chalon14 Le comment, le ... la différence de température entre les pièces sont identiques.

PCR09 Des économies à l'installation, mais un coût supplémentaire éventuel du fait de l'installation d'une cuve à mazout nécessaire en cas de passage en EJP.

PCR03 Le choix est basé sur la confiance et une grande documentation sur un produit tout de même assez récent.

PCR10 En revanche le rafraîchissement est coupé dans les salles de bains.

Dom02 Un chauffage électrique, toute la maison est en électrique sauf les gens du rez de chaussée.

PCR05 L'eau et la surface de ton ballon, elle est dépendante de la surface de la maison.

PCR03 Donc première qualité de ce chauffage, c'est le confort.

PCR01 Donc on a eu les premiers résultats au niveau rafraîchissement.

Gestion14 Et sur le repassage, moi sur le réglage du chauffage !

PCR09 d'enfants 3

PCR07 Et qui permettra justement de pouvoir un petit peu plus descendre les températures.

PCR03 Mise au point par tâtonnements, simulations jusqu'à l'obtention d'un équilibre.

PCR02 Dans l'étude on nous garantissait 5000 francs de chauffage par an.

Chalon14 La Renaissance, la société qui gère l'immeuble aurait donc ... procéderait donc à des changements de convecteurs dans un but ... dans un souci d'économie pour les ... pour nous.

PCR01 Dans une maison neuve, avec un grand volume, une grande surface, des spots, des allogènes des plaques vitrocéramiques et cetera.

## **Annexe X**

### Les singularités du vocabulaire des "prescripteurs"

Le sous-corpus comporte 306575 mots soit : 24,2 % du corpus total

Nombre de vocables spécifiques : 1660

Nombre de spécificités positives : 960 soit 35408 mots en excédent

Nombre de spécificités négatives : 700 soit 34345 mots en déficit

Vocables significativement sur-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres :** EDF, Atlantic, France, Driver, Optimia, DER, Deltador, L, Bagneux, Starbox, Promotelec, Gaz de France, Condom, Evreux, CPL1, OK, PI, Cruppet, Projelec, Pyrénées, S, CCAS, Campa, Stybel, GE, CPL, Poitiers, Aclimo, Thierry, Eure, OJP, EDF-GDF, Pantin, Palulos, GDF, PLA, Lille, Brigitte, F, HPE, Toyota, SEM, SRC, Climo, Merlin, Sage, Fleurance, Pontaudemer, Elecsens, CCE, DDE, Leroy, Scarn, A, FSL, OPH, GPL, Renault, ARIC, Angers, G, Habitat,

**Verbes :** aller, pouvoir, falloir, vouloir, penser, croire, parler, donner, connaître, travailler, essayer, vendre, appeler, poser, commencer, permettre, coûter, proposer, construire, rendre, satisfaire, perdre, rencontrer, gérer, répondre, conseiller, exister, développer, importer, apercevoir, suivre, retrouver, apporter, gagner, adapter, convaincre, présenter, placer, créer, reprendre, amener, investir, traiter, démarrer, souhaiter, obtenir, intervenir, porter, rénover, évoluer, concerner, accepter, intégrer, signer, améliorer, former, ressentir, persuader, lier, lancer, réaliser, respecter, fidéliser, informer, engager, avancer, participer, agir, impliquer, motiver, livrer, imposer, découvrir, pratiquer, orienter, démarcher, réagir, facturer, mener, prouver, communiquer, financer, démontrer, citer, percevoir, résoudre, aboutir, aborder, détecter, rapporter, bâtir, cibler, établir, identifier, générer, exprimer, nommer, appliquer, réhabiliter, sensibiliser, associer, préoccuper, soucier, questionner, décrocher, embaucher, préciser, interroger, solliciter, accompagner, exploiter, diviser, sélectionner, typer, valider, qualifier, concrétiser, adhérer, démystifier, mobiliser, saturer, valoriser, offrir, transmettre, rattraper, représenter, assurer, inciter, animer, promouvoir, entrer, louer, considérer, décevoir, déposer, intéresser, interpréter, constituer, influencer, défendre, justifier, inviter, ramener, analyser, mesurer, déborder, résumer, définir, écouter, prêter, aider, correspondre, continuer, passer, inquiéter, remplacer,

**Substantifs :** client, chauffage, gens, chose, fait, problème, gaz, niveau, produit, logement, installation, électricité, personne, façon, clientèle, agent, travail, service, rapport, compte, exemple, part, prix, installateur, confort, locataire, qualité, entreprise, fidélisation, fin, partie, question, conseil, cas, centre, programmation, moyen, fonction, place, type, tarif, énergie, isolation, point, matériel, label, opération, solution, coût, étude, limite, avis, démarche, formation, information, agence, nombre, électricien, rendez-vous, mise, rénovation, gestionnaire, panneau, dossier, fabricant, conseiller, terme, tempo, chantier, charge, prise, action, plan, contact, gestion, bureau, famille, propriétaire, pavillon, commercial, marché, technicien, collègue, situation, prime, domaine, accumulateur, choix, explication, demande, investissement, programme, argument, rôle, résultat, idée, relation, difficulté, accueil, organisation, offre, calcul, loyer, réunion, manière, image, utilisation, madame, minitel, affaire, watt, mode, activité, partenaire, construction, terrain, base, mesure, société, réseau, office, atout, appel, cadre, souci, sens, métier, département, professionnel, poste, prêt, intérêt, accord, maître, ensemble, ouvrage, enquête, évidemment, structure, cité, satisfaction, gamme, objectif, réponse, priorité, emploi, commune, usage, oeuvre, courrier, projet, norme, fournisseur, but, diagnostic, tas, dommage, direction, référence, bilan, marque, taux, expérience, condition, chef, population, contre-référence, suivi, architecte, effort, tarification, garantie, constructeur, notion, résidence, connaissance, délesteur, foire, vente, document, tendance, retour, politique, concurrence, groupe, mission, matière, visite, financement, stage, communication, quantité, secteur, liste, partenariat, intervention, outil, chronocarte, convention, comportement, collectif, renseignement, fichier, critère, mot, amélioration, patrimoine, technique, marketing, artisan, développement, grossiste, promoteur, présent, compétence, exploitation, kilo, phase, subvention, aspect, forme, organisme, habitat, tranche, réhabilitation, plateau, enjeu, montant, bâti, travailleur, tertiaire, labellisation, avenir, culture, motivation, message, impayé, écran, biais, problématique, sentiment, association, accompagnement, épouse, vendeur, accu, règle, interne, méthode, questionnaire, propane, public, évolution, recherche, émetteur, insatisfaction, façade, contexte, stock, volonté, souhait, logique, négociateur, technologie, recette, filière, placement, guide, conscience, mixité, étudiant, vision, oreille, pression, existant, groupement, poids, approche, tâche, chronoporteur,

automatisme, procédé, réflexion, réalisation, joint, engagement, étape, collaborateur, site, inspecteur, bien-être, réussite, profession, distribution, pourcentage, analyse, gazier, convection, impact, demandeur, réforme, industrie, participation, remontée, équipe, mailing, concurrent, voie, manifestation, liaison, retraité, privé, social, frein, animateur, abaissement, débat, expérimentation, cible, parrainage, lacune, dispositif, donnée, attribution, élu, majorité, assistant, fabrication, lien, cohérence, micro, montage, échange, charte, casquette, sage, fueliste, rémunération, reconnaissance, parole, appui, prospection, prospect, valise, traitement, toiture, propanier, résiliation, concept, segment, définition, exigence, cliente, support, disponibilité, salarié, audit, clôture, bi-jonction, crédibilité, gus, parallèle, container, logo, professionnalisme, troupe, classification, mécontentement, réglementation, locataire, bataille, préfet, facturation, interlocuteur, effet, acier, réclamation, directeur, coefficient, catégorie, gain, sujet, main, genre, sécurité, enveloppe, masse, ressource, état, grille-pain, clavier, prescripteur, individu, aménagement, page, utilisateur, test, époque, dépannage, vocabulaire, étiquette, préparation, compensation, succès, patio, conséquence, surface, cahier, jeune, direct, relais, rendement, véhicule, béton, responsable, ordre, impression, régulation, précaution, comptage, contrepartie, immeuble, équipement, réalité, environnement, mal, arrière, aide, contrôle, couple, passé, performance, élément, distributeur, feuille, disposition, urgence, éclairage, marge, profil, détail, échelle, esprit,

**Adjectifs** : électrique, bon, important, commercial, nouveau, différent, clair, technique, simple, facile, social, difficile, neuf, évident, rayonnant, performant, individuel, porteur, financier, meilleur, thermique, insatisfait, prêt, supplémentaire, capable, donné, général, logique, global, public, tarifaire, national, actuel, naturel, téléphonique, isolé, locatif, présent, spécifique, supérieur, dit, privé, négatif, administratif, interne, proche, libre, conscient, disponible, direct, local, pilote, satisfait, existant, mécontent, résidentiel, commun, lié, basique, suédois, pur, dynamique, sophistiqué, adapté, nul, identique, rénové, compétitif, décalé, futur, concret, informatique, cohérent, évolutif, pointu, pertinent, contradictoire, théorique, associé, concurrentiel, privilégié, urbain, stratégique, qualitatif, réalisé, visuel, gazier, défini, corrigé, éligible, tertiaire, parlant, électronique, apte, compliqué, constructif, historique, précis, relationnel, mécanique, convaincant, extraordinaire, fameux, véritable, mixte, fiable, solide, chauffé, positif, acceptable, pavillonnaire, complet, sérieux,

**Pronoms** : qui, ils, que, lui, leur, lequel, certain, quel, eux-mêmes, tel, vu, dont,

**Adverbes** : peu, aussi, peut-être, déjà, beaucoup, maintenant, effectivement, aujourd'hui, souvent, forcément, plutôt, tant, complètement, actuellement, certainement, ensuite, également, là-dessus, relativement, auprès, notamment, correctement, généralement, quasiment, voire, systématiquement, obligatoirement, lors, vis-à-vis, essentiellement, probablement, techniquement, parfaitement, vraisemblablement, deuxièmement, uniquement, a priori, totalement, premièrement, rapidement, globalement, mal, particulièrement, finalement, réellement, suffisamment, strictement, hyper,

**Déterminants** : le, un, ce, son, notre, autre, leur, quelque, certain, soixante, votre, tel, deuxième, quinze, même, quarante,

**Conjonctions et prépositions** : de, que, en, donc, dans, sur, par, avec, chez, entre, derrière, soit, lorsque, vers, quoique, puisque, contre, or, parmi,

Vocables significativement sous-employés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

**Noms propres** : EJP, Kiterm, Castelsarrasin, Montauban, X, Ambio, Renaissance, OPAC, PAC, Ambiotherme, Lavelanet, Hazebrouck, Saint Girons, Foix, B et B, Golfech, Cannes, TV, Caussade, Lyon, ASSEDIC, Cahors, CAF, Noël, ICC, Tefal, Midi, Lauzerte,

**Verbes** : avoir, chauffer, allumer, mettre, laver, marcher, venir, ouvrir, fermer, éteindre, payer, laisser, couper, servir, toucher, regarder, tourner, manger, consommer, dépenser, baisser, rentrer, monter, arrêter, habiter, dormir, régler, réchauffer, descendre, trouver, disjoncter, remettre, aérer, augmenter, sécher, aimer, refroidir, savoir, nettoyer, téléphoner, obliger, souffler, lever, sentir, rafraîchir, gêner, déclencher, coucher, marquer, regretter, programmer, relever, bouger, installer, compter, préférer, devoir, diffuser, supporter, repasser, accumuler, griller, cuisiner, aspirer, rallumer, enlever, vivre, sauter, partir, foutre, brancher, climatiser, tomber, remarquer, revenir, acheter, amuser, absenter, recevoir, déranger, refaire, rester, tirer, économiser, rappeler, calculer, percer, doucher, attraper, reprogrammer, souvenir, ranger, énerver, boucher, demander, prévenir, naître, prévoir, diminuer, entendre, habituer, cailler, discuter, enclencher, souffrir, mensualiser, casser, éclairer, étouffer, salir, geler, appuyer, pomper, ficher, brasser, arranger, dépanner, redescendre, éviter, répartir, réveiller, transpirer, finir, renseigner, sortir, prélever, délibérer, respirer, pleuvoir, reprocher, élever, fumer,

**Substantifs** : chambre, jour, chaleur, température, froid, matin, salle, mois, machine, été, chaud, cuisine, bain, hiver, mari, nuit, clim, degré, heure, eau, air, soir, maison, rouge, truc, route, radiateur, enfant, linge, four, bruit, congélateur, fenêtre, compteur, cheminée, climatisation, fille, frigo, attention, coup, couloir, week-end, bas, soleil, fois, pièce, poêle, après-midi, aspirateur, voisine, mère, journée, panne, monsieur, lumière, franc, bois, midi, fils, somme, poussière, volet, humidité, bleu, télévision, lave-vaisselle, rafraîchissement, voisin, pompe, assistante, mazout, blanc, frigidaire, gosse, résistance, plaque, semaine, haut, appareil, porte, micro-onde, lendemain, cumulus, fraîcheur, bouton, télé, repassage, radian, lampe, novembre, école, mur, tout, étage, chien, thermostat, août, année, différence, douche, village, compresseur, pull, heures, dessous, garage, chèque, vaisselle, prélèvement, soufflerie, marche, thermomètre, appartement, balcon, frais, début, aération, lessive, fer, ampère, entrée, père, frère, janvier, lundi, facture, absence, femme, ami, sol, inconvenient, hors-gel, cave, utilité, dessus, juin, veille, mars, séjour, gamin, dimanche, chaudière, trou, dalle, nourriture, ambiance, appoint, chauffe-eau, ventilateur, filtre, litre, habitude, jardin, soeur, santé, juillet, consigne, gars, crédit, cuisinière, micro-onde, condensation, horreur, bébé, vendredi, centrale, petit, amie, poste, chômage, peinture, plancher, odeur, tube, papier, consommation, décembre, mercredi, temps, permanence, curseur, tuyau, programmeur, sèche-linge, magnétoscope, circulateur, surprise, vent, ballon, peine, espèce, radio, témoin, jeudi, prospectus, bougie, quart, estimation, musique, sonde, feu, suite, seconde, terrasse, merde, ampoule, poteau, fond, note, hotte, mandat, télécommande, électroménager, moitié, banque, baie, alimentation, longueur, vacance, réserve, tapisserie, endroit, période, grille, plante, gazinière, brique, février, commerce, automne, meuble, tee-shirt, chat, carrelage, samedi, côté, halogène, cuisson, avril, étoile, mardi, ennui, cafetière, assurance, climatiseur, beau-frère, ampérage, histoire, avance, lit, impôt, luxe, vitesse, vide, réglage, distance, classe, clapet, gaine, cuve, tension, baignoire, rentrée, réduit, balle, occasion, hifi, ligne, couette, concierge, moment, parent, double, foi, vanne,

**Adjectifs** : chaud, froid, rouge, dernier, creux, agréable, frais, blanc, pratique, malade, plein, frileux, allumé, automatique, bleu, petit, tranquille, gentil, fermé, normal, impeccable, ancien, chauffant, contraignant, sale, calme, économique, indispensable, solaire, constant, juste, ouvert, indépendant, grave, demi, pénible, continu, désagréable, vieux, intermédiaire, sûr, vital, embêtant, esthétique, humide, génial, limité, restreint, pareil, collectif, appréciable, gros, double, moche,

**Pronoms** : je, tu, il, le, rien, moi, ça, en, celui-là, un, cela, tout, celui, quoi, soi, même, personne, toi,

**Adverbes** : non, oui, ici, pas, ne, jamais, dehors, là-bas, enfin, trop, juste, longtemps, puis, au-dessus, là, demi, vraiment, combien, là-haut, autrement, normalement, vite, partout, si, constamment, automatiquement, apparemment, dessus, dedans, fort, petit, franchement, tellement, assez, pourtant, beau, presque, toujours, surtout, alors, carrément, manuellement, bientôt, seulement, d'affilée, tard, pourquoi, par-là, grand, moins, aussitôt,

**Déterminants** : mon, deux, trois, six, un, huit, neuf, dix, sept, onze, tout, cinq, seize, vingt, mille, cet, plusieurs, ton,

**Conjonctions et prépositions** : quand, mais, comme, sinon, avant, vu, près, ni, et, parce que, voilà, après, tandis que, si, sans, sauf,

Phrases les plus spécifiques en valeur absolue (avec leurs scores)

Gestion02 Il y a des départements souvent... donc on appelle les services d'EDF, donc les services techniques d'EDF, pour faire une visite chez le client, une visite technique en vue du changement de comptage, donc, c'est-à-dire que c'est nous qui gérons tout ici, à aucun moment le client n'est en contact avec les services de l'EDF, on gère tout d'ici, c'est-à-dire qu'on se met d'accord avec le client sur une rénovation de chauffage et on se charge de tout, on programme avec EDF la visite technique après on informe le client de la visite technique, si jamais le client est gêné à cette date-là on rappelle EDF pour trouver une autre date et ensuite on informe le client de la date de pose du nouveau compteur, la date de pose du nouveau compteur c'est à nous, c'est nous qui devons nous adapter et qui posons la nouvelle installation le jour où EDF vient poser le nouveau compteur de façon à bloquer le client ça c'est le rôle de Thierry B..

Fidel15 Donc il faut qu'on travaille davantage en synergie avec aussi la profession, pour arriver à aller dans le sens du souhait du client aussi peut-être par des plans de financement, lui suggérer qu'il y a des possibilités de plan de financement, il y a des possibilités de travailler tout à fait différemment que ce qu'on a travaillé avant, de gens qui étaient techniciens, on va arriver sur des groupes où là on va travailler aussi avec l'externe et travailler en partenariat avec des électriciens pour pouvoir à la sortie, c'est quand l'électricien va arriver chez le client, l'électricien qui travaillerait dans l'association système bien-être, dans un cadre concerté, va chez le client et lui propose à ce moment-là, dans le cadre de la rénovation de son installation des forfaits mensuels.

Gestion02 Tout à fait ! je pense que le rôle, les rôles des fabricants, pas tous, les rôles des fabricants c'est aussi le rôle de l'EDF vous avez quelqu'un comme Bernard O. au centre d'Evreux qui est un type très, très performant qui informe régulièrement sur des nouveaux produits, sur des journées d'explication, sur des formations techniques sur les produits, ça arrête pas on reçoit régulièrement des invitations par Bernard, parce qu'il a invité tel fabricant à venir présenter techniquement ses produits aux installateurs, il se démène, il se bagarre pour que l'installateur électricien au moins faisant partie du réseau atout watt ait toutes les informations pour pas arriver sur le terrain et le client, potentiellement le client serait intéressé par un système techniquement avancé évolué, et l'artisan électricien va avoir des freins à lui installer cette installation, il va préférer lui installer des convecteurs euh, plutôt que de les mettre mécaniques, les mettra électroniques etc, ce qui fait qu'en fait le client à nouveau on a pas répondu du tout à sa demande.

Ambio01 En 98, et puis c'est fonction également des opérations de la construction neuve puisqu'en fait les dotations elles sont ou elles étaient, puisque en fait, les pouvoirs publics ont à nouveau changé les règles de jeu depuis le 1er octobre 96 on avant on travaillait dans ce qu'on appelle dans la fongibilité, c'est-à-dire qu'un département recevait une enveloppe, et dans cette enveloppe le préfet, sur le vu des propositions des DDE et les dites propositions des DDE émanaient des souhaits des organismes HLM, il y avait qu'une enveloppe et dans cette enveloppe ça permettait à la fois soit de faire de la rénovation de patrimoine, soit de faire de la construction neuve, ce qui veut dire que lorsqu'une certaine année on donnait la priorité à la construction neuve, eh bien on faisait moins de réhabilitation bien évidemment.

Gestion02 Non c'est nous qui avons euh, qui avons dans la démarche commerciale proposé que le matériel Atlantic au client, les clients qui voulaient rentrer dans cette démarche, c'était de toute façon le choix était simple c'était Atlantic et Deltador pour entrer dans l'opération DER, donc le client on lui disait : voilà il faut du matériel de telle marque en gestion et du matériel de telle marque en émetteur de chaleur, il est vrai que ce sont deux bonnes marques, Atlantic est une très, très bonne marque il fait du très, très bon matériel, donc là c'est nous qui imposons un petit peu le matériel dans le cadre de la DER, le client qui veut absolument autre chose et bien il ne rentre pas dans le cadre de la DER.

Ambio01 De quasiment rien, le choix s'est fait je crois sur le vu des consommations, donc je crois qu'on a pris les gens qui étaient plutôt des gros consommateurs si ma mémoire est bonne mais je me méfie de ma mémoire maintenant de plus en plus, c'est un peu ancien maintenant pour, moi, je pense que, c'étaient plutôt donc des gros consommateurs, sur le vu également du partenariat, on n'est pas venus avec nos gros sabots en disant dites donc on va vous mettre ça dans le logement, on est allés les voir, est-ce que vous seriez intéressés pour tester un système de chauffage qui pourrait messieurs, mesdames, générer chez vous des économies d'énergie, des réductions de coût bon voilà, d'abord un repérage donc par vos services grâce à la connaissance que vous avez donc des abonnés, ce qui était important également c'était de choisir deux types de logement identique, qu'on puisse suivre également, éventuellement s'il y avait des distorsions entre les deux, se poser la question des raisons de ces distorsions, donc c'étaient deux type 4 identiques, même orientation, je crois qu'ils sont même voisins, je crois, mais ça c'est presque un hasard.

59 CM Gestion03 Ben c'est comme tout, les gens ils font un peu comme nous c'est à dire ceux qui ont fait un certain type d'installations avec tel type de matériel, c'est qu'en fait, ils travaillent toujours avec le même produit, donc ils ont eu moins de problèmes de stock, parce qu'en fait, ils avaient beaucoup de produits en stock, ils avaient leurs produits en stock, parce que ces gens là travaillent avec de la Climo et du Deltador ils font que ça, beaucoup, comme nous on fait que de l'Atlantic, vous avez vu la palette d'Atlantic qu'on a là, en fait, quand on fait beaucoup de matériel, le même produit on peut toujours se permettre d'en avoir un peu en stock de façon à pouvoir faire un roulement, mais si vous faites différents produits c'est sûr que le problème est différent.

59 CM Ambio01 Moi la priorité je dirais quelque part c'est l'attractivité de mon logement et c'est le couvert, alors tout de suite dans l'attractivité du logement, il y a les charges de chauffage vous allez me dire, et vous aurez raison, mais qu'est-ce qu'on constate ? je constate que j'ai beaucoup de logements qui se libèrent là où j'ai du tout électrique, mais c'est souvent en collectif, je dirais qu'on a la chance encore que ce soient des logements individuels et donc encore au jour d'aujourd'hui dans le Gers, mais je suppose que dans les autres départements de France c'est pareil, les populations font un effort parce que c'est une maison individuelle, et qu'on préfère rester dans une maison individuelle mal chauffée, pas bien isolée, et peut-être qui coûte cher, plutôt que de partir en collectif avec peut-être un meilleur chauffage, c'est l'attrait de l'individuel, et puis derrière donc il faut être conscient d'une chose, ces gens-là ben vous savez ils sont pas plus bêtes que d'autres, si le tout électrique leur coûte cher, eh ben derrière ils s'achètent des petits trucs à pétrole qu'on ballade d'une pièce à l'autre ou le buta thermique, ceux qu'on ballade, ils se...

Fidel13 Oui je crois qu'il faut derrière, il faut qu'on se donne les moyens, donc dans la maison EDF, qu'on se donne les moyens de porter notre fidélisation, les moyens ce que je vous disais, c'est à la fois des moyens internes et des moyens externes, internes ça peut être aussi la formation des agents, c'est la reconnaissance des agents, bon on l'a fait à ces conseillers clientèle, ce sont donc des agents qui seront classés au-dessus de

ceux qui existent actuellement, ce sont des postes que l'on créent pour ça, les moyens qu'il faut se donner c'est les moyens de les former aussi, c'est des moyens, ben d'autres moyens, c'est bon les objectifs sont donnés, mais ce sont j'allais dire des contrats, contrats de résultats.

Gestion02 Déjà les clients sont plutôt demandeurs parce qu'ils vivent leur chauffage électrique pour la plupart depuis 10 ou 15 ans, et ils ont essayé eux de trouver quelques solutions annexes comme des cheminées ou des choses comme ça, il est vrai que c'est pas des solutions définitives ni très confortables, donc on leur explique que maintenant, les émetteurs de chaleur sont beaucoup plus performants, que ça régule mieux, qu'en mettant de la programmation ils vont consommer un peu moins et le client est demandeur on se déplace chez le client on fait ce qu'on appelle un diagnostic, euh, de l'état du bâti, de l'état de la ventilation, de l'état des fenêtres, de l'état des émetteurs de chaleur et en fonction de tout ça, donc on les conseille.

Fidel15 On est en train notamment, au niveau national de travailler une gamme dans le neuf, et au niveau du centre, il a été travaillé une gamme dans l'existant, de façon à ce que le passeur d'ordre puisse demander à tous les électriciens qui ont à réaliser le chantier donc un type d'installation qui correspond à un standard défini de qualité et de coût d'installation après usage, ce qui permet au client de gérer un peu ses usages et de fonctionner donc avec une qualité de confort et de coût qui soit tout à fait celle qui était désirée.

Ambio01 Ah non mais attendez, les logements de cet endroit-là comme tous les logements de l'office sont attribués en fonction des critères qui sont ceux de la commission d'attribution, puisque vous savez qu'en matière d'attribution de logements un office se doit d'avoir une commission d'attribution des logements, dans cette commission, alors encore une fois c'est pas tout à fait mon job je vous le dis honnêtement, là je vous parle de ce que je sais, dans cette commission il y a je crois trois administrateurs du conseil d'administration, il y a le maire de la commune qui est invité à participer bien sûr à cette commission, lorsqu'il d'attribution de logements sur sa commune bien évidemment, je crois qu'il y a un représentant de la CAF, peut-être des collecteurs du un pour cent enfin bon c'est une commission qui est assez élargie, et donc les critères ben c'est d'abord des critères de revenus, c'est-à-dire que donc si vous avez des revenus qui dépassent les plafonds ben votre dossier sera présenté en commission, mais sera éliminé, sera rejeté, bon vous n'aurez pas de logement HLM, ensuite je suppose qu'il y a les critères traditionnels de comment vous êtes logés, est-ce que c'est un...

Gestion02 Ça nous engage ben déjà à faire de la qualité, d'être disponibles, de, d'obtenir un maximum de labels parce que je pense que c'est plus proche de qualité, euh, d'obtenir la satisfaction du client et de fidéliser complètement le client de façon à le faire parrainer, donc lui faire changer un petit peu d'état d'esprit euh, notamment en ce qui concerne l'ensemble du chauffage électrique, lui montrer que le chauffage électrique peut être très bien et peut être aussi certainement le meilleur des chauffages et pas forcément le plus cher ...

Gestion02 Y a eu quelques soucis à ce niveau-là, donc on a recadré un peu avec Promotelec, avec EDF aussi, donc EDF a vos collaborateurs d'EDF qui sont montés avec nous chez Promotelec parce qu'on a fait un tour de table avec eux, où en fait y a des gens sur le terrain qui connaissaient pas le label mise en sécurité dans la cadre d'une installation de chauffage électrique, donc qui pensaient qu'on refaisait complètement l'installation électrique qu'il fallait remettre les prises, enfin plein de choses qui sont pas liées à la sécurité.

Fidel01 Donc il a pu se produire, dans le passé et il se reproduira certainement, le fait que, quelle que soit la demande du client qu'on l'écoute, qu'on l'écoute pas, qu'on ait tendance à influencer son choix pour faire ses objectifs, ça c'est quelque chose qui existe toujours, on est en train d'essayer de le gommer mais ça existe toujours, bon, il est bien difficile quand vous faites des plans d'action commerciaux d'appréhender quelles vont être les demandes des clients qui elles font référence à tout un tas de choses complètement impalpables du type, avec de la publicité, avec l'institutionnel, l'image de l'environnement et cetera..

Ambio01 Bon alors évidemment les gens que j'ai vus, étaient tout à fait, ils avaient fait un effort important puisqu'ils avaient d'une part fait construire il y a de ça 15 à 20 ans, ils avaient tous foncé sur le tout électrique de l'époque puisque c'était ce qui était le moins cher, et puis ils étaient sûrement également attirés par EDF sur les primes qu'on obtenait à l'époque quand on faisait le tout électrique et qui avaient été par la suite déçus du tout électrique devant les coûts d'exploitation, et donc ces propriétaires avaient fait l'effort financier d'investir 30 ou 40000 francs parce que c'est loin d'être donné quand même, pour s'acheter cet Ambiothermeur, alors dans les 30 - 40000 francs, c'est pas que le coût d'acquisition, ça comprend également je crois un contrat de 5 ans, mais en fait au jour d'aujourd'hui personne n'a été capable de me dire dans ces 30 à 40000 francs, voilà le coût de l'investissement et voilà le coût du contrat.

Fidel15 Ça concerne soit des conseils en termes de chauffage, soit des conseils en terme de tarifs ou des conseils en termes divers, de paiement ou d'autre chose, donc on va apporter de toute façon, dans ce domaine de satisfaction clientèle, il y a un certain nombre de clients à qui on va apporter des conseils, donc là ça n'est pas tout faux, mais par rapport à la cible recherchée à l'origine, la fidélisation des clients chauffage électrique, on est un peu à côté de la cible.

Ambio01 Plus vous avez des logements qui sont récents, plus on les a mis en location à un taux de loyer qui était plus élevé et donc moins vous avez d'écart avec le plafond et donc, à l'inverse, plus on réhabilite maintenant des logements anciens qui ont été mis en location, des logements qui ont plus de 30 ans, 35 ans,

quand ça a été mis en location le taux était très bas, la politique du conseil d'administration était de pratiquer des hausses qui étaient tout à fait modestes, donc on garde un écart substantiel qui permet de faire des opérations de réhabilitation correcte, alors qu'à l'inverse, les logements plus récents, mise en location plus récente, à un niveau de loyer plus haut, écart faible.

Fidel10 Donc je pense que le chauffage électrique peut avoir de l'avenir à condition de changer un peu l'état d'esprit qu'on a eu dans la vente du chauffage électrique, on a vendu le chauffage électrique à une époque parce que ça se vendait bien, que ça coûtait pas cher aux promoteurs de placer du chauffage électrique, alors que dès qu'on veut placer un chauffage gaz ou un chauffage au fuel on sait qu'il y a quand même un investissement qui est beaucoup plus important, mais, bon, l'investissement on arrive à le vendre, parce que, si on arrive à montrer aux gens qu'après ils vont s'y retrouver au niveau de l'utilisation, de la consommation.

Fidel12 C'est-à-dire les dates anniversaire, les mises en main de chauffage électrique, enfin toutes ces choses-là se font mal ou ne se font pas, parce qu'on pare au plus pressé et d'après ce que j'entends autour de moi au niveau du groupement, tout le monde est à peu près au même stade, à savoir que on a une demande quand même clientèle qui est, une demande courante je veux dire, qu'il y ait une crise économique ou pas, la demande courante reste forte, et il faut qu'on gère ça avec des plateaux désertés parce que les gens sont en formation, et se cumule là-dessus en particulier un hiver qui a été plus rude que le précédent, donc on a beaucoup de redressements de factures à faire, donc on a beaucoup d'appels clientèle générés aujourd'hui, et en plus Optimia qui rajoute du temps de traitement des clients, donc aujourd'hui on a un réel problème de charge sur nos plateaux et de charge sur nos techniciens bien entendu.

Ambio01 Alors vraisemblablement par contre on fera l'effort au niveau de tout ce qui est combles, on peut supposer que la laine de verre qui est dans les combles eh ben c'est devenu maintenant une galette et qu'elle n'a plus aucun pouvoir thermique, et sous un pan de couverture puisqu'on a déjà l'escalier, on est donc sous la tuile, il a dû y avoir vraisemblablement à l'époque un semblant d'isolation, mais je dirais que l'étude qui a été fait par EDF nous a prouvé, nous a montré qu'entre les deux logements il y avait à peu près 1000 francs d'écart sur les 11 mois de l'analyse qui a été faite, et on constate alors il y a deux motifs, l'un des motifs c'est que le locataire qui paye le moins a isolé lui-même par ses propres moyens, donc le rampant de sa couverture de cage d'escalier, donc on voit bien quand même qu'il y a toute une incidence sur le coût de chauffage à la sortie, alors il faut moduler ce que je viens de dire dans le sens un peu négatif, la locataire qui paye le plus garde des enfants et donc surchauffe un peu plus puisque dans un des logements je ne sais pas

Fidel10 Si on veut vendre du chauffage électrique, il faut montrer que ben ça coûte, bon, peut-être pas aussi cher que de faire un chauffage à eau chaude en gaz ou en fuel, mais que ça peut coûter cher aussi d'investissement au départ, si on veut réellement après avoir une installation qui soit performante et donc, là, il faut peut-être essayer de vendre du chauffage électrique de qualité, de vendre peut-être du chauffage électrique avec la climatisation, des appareils réversibles, mais de vendre des choses qui tiennent debout, abandonner un peu cet état d'esprit qu'on a eu à une époque, de faire du chauffage électrique à tout va parce que ça demandait pas beaucoup d'investissement pour le promoteur.

Fidel01 Donc à mon avis dans un contexte de fidélisation, la mixité n'est absolument pas une gêne par rapport au placement électricité, maintenant il y a une problématique, c'est que, dans un contexte où on a fait n'importe quoi en électricité et où on sait que c'est une contre-référence notoire et où on ne sait pas, de manière intelligente, de manière acceptable pour le client et pour l'entreprise en matière de coût, résoudre le problème du client parce que, dans un certain nombre de cas, il s'agit de problème de bâti, mais je crois qu'il faut avoir l'intelligence de se dire il vaut mieux rendre le client satisfait en lui faisant une offre que l'on a à le passer en gaz que de dire : non je ne le passerais certainement pas au gaz parce que autant qu'il passe à une énergie concurrente.

Ambio01 Alors je dirais en fonction de l'état de santé des différentes cités, je dirais en fonction de leur handicap et des désordres techniques qu'ils connaissent, alors je crois qu'on n'est plus maintenant, avant il y avait le DSQ puisque l'office du Gers ici sur le quartier du Garros qui est un quartier qui a été retenu dans ce qu'on appelle le développement social des quartiers, donc les immeubles en DSQ avaient je dirais une connotation sociale qui permettait de les retenir en priorité, bon, maintenant qu'on n'est plus dans ce type de quartier, je dirais que socialement parlant il n'y a pas une cité qui se démarque d'une autre, donc il ne reste plus que des problèmes techniques qui permettent de les hiérarchiser les uns par rapport aux autres.

Gestion02 En plus d'atout watt, systématiquement sur chaque rénovation, on refait un contact confort électrique, et là qui sont faites par les techniciens le jour de la mise en main de l'installation, ils réexpliquent point par point avec le client, avec le guide, ils réexpliquent point par point tous les points importants, on en a déjà parlé lors des visites commerciales et on le refait le jour de l'installation électrique, comme ça le client a un appel téléphonique au bout d'un an.

Fidel13 Donc on a décidé de mettre en place toute l'organisation, mais alors c'est ça que je dis, le handicap qu'il y a eu ben c'est pas beaucoup de préparation amont, ou restée trop théorique voilà, trop théorique, donc les douze derniers mois on les a passés à traduire en action de terrain et de mettre en face les moyens, la preuve

les conseillers clientèle, les conseillers clientèle, l'ensemble donc de la démarche fidélisation est bâtie, les actions à monter en priorité sont établies, on en a commencé certaines, je vous dirais lesquelles, on en a commencé certaines, on met en place nos conseillers clientèle donc qui seront opérationnels en septembre, mais il a fallu passer c'est-à-dire toutes les phases administratives de mise en place dues entre autres, à la lourdeur de nos établissements, il faut passer par un certain nombre d'organismes statutaires du personnel, et quand déjà on a un an de retard, là ça arrange pas beaucoup les affaires.

Fidel10 Donc, c'était pour vous brosser rapidement un peu le tableau où on en est actuellement, et c'est un peu, je vous expliquais, c'est cette organisation qu'on a voulu de dire toutes les agents clientèle on essaie de travailler, c'est pour ça qu'à la limite en voyant un chef d'agence clientèle vous avez un peu la vision des 8, c'est-à-dire qu'on travaille sur ces dossiers là, aussi bien fidélisation électricité, Gaz de France conseil, ou plan d'action clientèle, on travaille tous ensemble et on essaie effectivement de mettre les actions en commun pour déboucher sur des actions communes.

Ambio01 Alors ben le reste se trouve soit entre 60 et 100% cent des plafonds de revenus, donc c'est-à-dire des gens qui respectent complètement la réglementation et il y a sûrement également une petite frange qui dépasse maintenant les plafonds de revenus puisque fort heureusement un certain nombre de familles quand ils sont rentrés dans le logement HLM, ils respectaient les plafonds, ils ont eu la chance d'avoir une progression dans leur carrière, et donc ils ont maintenant des revenus qui se sont améliorés, tant mieux pour eux, et donc ce sont maintenant des familles qui pour certaines d'entre elles sont éligibles à ce qu'on appelle le surloyer.

Gestion02 Ben, c'est-à-dire qu'en fait, c'est malheureusement les gens qui sont sur le terrain, qui sont les vendeurs des différents fournisseurs ben eux ils y sont pour rien en fait quelque part y a toute une organisation euh, en aval donc de, de l'installation chez le client où le fournisseur a déjà prévu la fabrication de tel ou tel produit en quantité selon les semaines etc.... et donc on a beaucoup de mal à faire nos propres produits, bon, c'est assez difficile.

Fidel15 Lorsqu'on part sur un chantier comme celui-là, qui est la fidélisation, qui est un domaine important, mais qui préfigure aussi tout le reste, je crois qu'il faut se mettre aussi des jalons un petit peu plus loin que tout de suite, le principe de la réforme de structures d'octobre 95 était, le grand principe, par rapport aux gens qui étaient sur le terrain, dans les agences exploitation, on sépare les missions clientèle et réseau, parce qu'on sent bien que les problèmes sont de nature différente et aussi la compétence et le comportement des gens sur le terrain doit être ...

Fidel12 À cela, un transfert important aussi dans le domaine de l'isolation où avant c'étaient ces électriciens-là qui avaient le lot isolation en général, donc ils étaient, enfin ils savaient que leur produit chauffage électrique ne marcherait que pour autant qu'ils aient bien isolé les immeubles, et c'était eux qui faisaient les deux, le fait que, dans le bâtiment, les prix soient de plus en plus tirés, fait qu'aujourd'hui l'isolation elle est partie chez le plâtrier en général, c'est plus l'électricien qui fait l'isolation, c'est le plâtrier, le plâtrier fait une isolation, ou il la fait pas, enfin, il n'a pas le même, la même obligation de résultats que l'électricien qui sait que son produit ne marchera pas si c'est pas bien isolé.

Fidel01 Et je veux compléter ça en disant : aujourd'hui quand on parlait de qualité, c'est ça l'idée que j'avais oubliée tout à l'heure, il y a des possibilités en matière d'électricité qui n'existent pas en gaz, en matière de modulation, en matière de régulation, en matière, je dirais d'usage aussi, puisque vous avez des choses qui sont en finalisation par exemple, donc vous avez globalement des offres qui peuvent être beaucoup plus performantes en électricité qu'en gaz, qui sont certainement des offres qu'il faut bien différencier en matière de marketing parce qu'on ne vendra pas la Rolls-Royce à un smicard.

Ambio01 Oui, oui, par exemple il faut savoir qu'une opération qui est financée par l'Etat ne sera pas financée si on n'a pas mené la concertation comme elle est prévue par une circulaire de monsieur de Charrette quand il est devenu ministre du logement, à savoir qu'il faut questionner les locataires par écrit, leur indiquer quels travaux on va faire, comment ils sont financés, quel est avant travaux leur loyer, leurs charges, leur APL, quel sera après travaux leur loyer, leurs charges, leur APL, donc ils voient tout de suite l'augmentation de charges qu'ils vont supporter, et si les locataires, si vous avez, je crois que c'est 40% cent des locataires qui votent non, ils ont un mois pour répondre, on peut jusqu'à ne pas faire l'opération de réhabilitation, c'est-à-dire que les locataires ont le droit de bloquer un propriétaire dans ses souhaits d'investissement, ça va jusque-là.

Gestion04 L'entretien, l'entretien en priorité hein, puisque, enfin quand je dis l'entretien c'est la durée de vie du matériel puisqu'une fois installé on a aucun entretien pour le cas d'un système par chauffage central c'est pas le cas, vous avez obligatoirement un entretien ça c'est effectivement la priorité, alors maintenant ben on essaie aussi par l'intermédiaire d'installations déjà réalisées depuis quelques années à ce que ces installations deviennent un peu des installations partenaires, c'est-à-dire qu'on fait du parrainage, moi ça m'arrive d'envoyer des clients chez des installations faites, donc pour que les gens s'aperçoivent effectivement ...

Gestion02 C'est tellement une grosse entreprise, ça représente du monde quand même, c'est le seul petit reproche qu'on peut faire maintenant commercialement, vous avez des gens chez vous qui sont très, très performants, parce que quelque part c'est une question d'organisation interne, dès lors qu'on a des objectifs ... c'est mathématique, on a tous des objectifs, Thierry a des objectifs en réalisation, les commerciaux ont des objectifs en termes d'affaires commerciales, et je sais que chez vous maintenant y a des objectifs, je peux vous dire que les gens chez vous s'en préoccupent complètement, ils ont des objectifs à faire donc il faut les tenir il faut faire des opérations commerciales, il faut faire de la formation etc, etc. ...

Gestion02 Et bien, d'eux donc on a un des contrats en terme qualitatif, donc ce qui est important euh, on a des contrats en terme de rapidité d'intervention, c'est à dire un client qui demande un contact ou un Domestic on doit pas le rappeler 3 mois après, on doit l'appeler dans un maximum de 8 jours pour prendre rendez-vous pour le rencontrer, on a un contrat en termes de qualité de pose, en terme de labellisation, en terme de quantité aussi parce que je pense que, si on réalise que 2 ou 3 rénovations dans l'année, ça intéresse pas non plus euh EDF, donc de, de nous conserver, donc y a aussi, et puis, et puis bon c'est, c'est " la règle de trois facile " donc EDF est là aussi pour nous aider, pour les opérations commerciales, organisation, pour les salons, les foires etc, etc. ...

Fidel01 Ben oui, et de plus en plus ce qu'on demande aux agents clientèle c'est d'avoir le réflexe par rapport à des gens qui sont insatisfaits ou qui sont en difficulté, c'est ou de prendre un rendez-vous vous pour essayer de faire l'optimisation tarifaire, des choses de base, parce que ça c'était pas fait, ça commence à rentrer dans les moeurs, ou qu'il y ait un technicien qui se rende sur place pour voir quelle est la problématique et de ne pas arriver avec des choses toutes faites, écouter ce que le client a à dire et quelquefois il y a des problèmes techniques mais il n'y a pas que des problèmes techniques, des problèmes d'usage, des problèmes de mise en route du chauffage électrique.

Fidel01 Donc on a aujourd'hui une situation qui est dramatique : c'est que les agents sont convaincus que le chauffage électrique est une ineptie, or une ineptie parce que les techniciens savent qu'en matière de rendement, sur la chaîne globale de rendement thermique c'est mauvais, parce qu'on part d'une énergie possible, on part d'une énergie uranium qu'on transforme, qu'on transporte, qu'on retransforme, qu'on refait passer dans les prises pour consommer de l'électricité qui est un produit noble.

Ambio01 Alors il a un rôle important le gardien, il faut savoir que je n'ai pas un gardien sur une cité d'abord, le gardien qui est à Condom il a la responsabilité des 250 et quelques logements qu'on gère sur Condom et il a également une responsabilité administrative d'une centaine de logements à Fleurance donc vous voyez un petit peu l'ampleur de la mission, il a à peu près 350 logements sous sa coupe, alors dans ses missions il a des missions très variées, je ne veux pas dire contradictoires mais elles pourraient l'être, il est à la fois homme de ménage uniquement dans certains collectifs, et ça doit concerner à peu près je dirais une dizaine d'heures de travail par semaine, homme de ménage, il sort, il rentre les containers, il nettoie les containers, ça doit représenter également je ne sais pas moi 4 à 5 heures, je pense qu'il doit avoir à peu près une vingtaine d'heures consacrées aux tâches je dirais manuelles, tout le reste est consacré à de la surveillance de patrimoine, à du relationnel avec les locataires, à de la tournée de patrimoine, à la prise de réclamations, à des contrôles de travaux quand on mandate des entreprises, etc. ... etc. ... surveillance des cités, nous passer

Fidel14 Donc c'est vrai qu'on a l'impression que les gens, quand ils parlent de leur installation au niveau chauffage gaz, on a vraiment l'impression qu'à l'interne les gens qui sont du pur commercial gaz connaissent bien la technique, à l'insu de nous qui connaissons plus le domaine tarification, on connaît pas forcément le chauffage proprement dit, c'est peut-être pour ça qu'on a besoin de ce partenariat et du professionnel.

#### Phrases les plus spécifiques en valeur relative

Fidel13 Peut-être communiquer sur le prix de l'électricité, le coût.

ChauHLM04 Donc cette SEM est en relation directe avec les locataires.

Fidel16 Ben des problèmes soit de primes, soit ... des problèmes de primes, des problèmes de branchement.

ChauHLM03 Des choses qui nous intéresserait ... plus dans le sens de sur l'ensemble ce que les gens veulent ... d'ensemble.

Fidel08 En fait, je pense que le client en chauffage électrique est plus demandeur de services en fait que, qu'un autre, qu'un client avec un autre type de chauffage.

Ambio01 C'est le taux d'intérêt du prêt qui accompagne la Palulos.

Precar25 Donc, ils perdent des ressources au niveau de l'allocation logement.

Fidel10 On veut retravailler un peu nos agents sur la culture services.

ChauHLM04 Par contre, forte demande du prêt locatif et de logement social.

Fidel10 Donc une formation là-dessus, pour nos conseillers, des formations qui seront un peu plus générales, qui seront une culture services.

Fidel09 Qui font de l'animation des partenaires, de nos partenaires.

Fidel06 Le centre commence à lancer l'installation, le programme Optimia ...

Champ01 Peut-être bien du gaz, le gaz passe dans la rue.

Fidel06 Ben les moyens en informatique, les moyens en temps, les moyens en formation.

Chalon01 C'est par le biais de, comment ... d'un bureau d'études thermiques.

Champ01 Exprimer la satisfaction du chauffage électrique sur un dispositif de ce type, c'est un peu illusoire.

Champ01 C'est dans le cadre du développement de la construction voire, effectivement, un intérêt à envisager autre chose que le parpaing.

Precar40 C'est-à-dire qu'autour de la table se retrouve l'ensemble des travailleurs sociaux qui interviennent sur le secteur de Moissac.

Precar25 La solution est effectivement de donner de l'emploi à des gens.

Gestion19 En plus c'est des produits qu'ils maîtrisaient déjà donc, euh ...

Gestion02 C'est une installation qui est totalement évolutive en fait, le CPL.

Fidel16 Ils connaissent mal le produit, ils ont d'ailleurs chez eux des produits qui sont complètement dépassés, des mauvais produits.

Fidel15 On va pouvoir aborder le chauffage électrique et travailler davantage sur les gammes, donc le chauffage dans le neuf, le chauffage dans la rénovation, que souhaite le client ?

Fidel14 On gère les priorités, maintenant on gère les priorités des priorités, c'est un peu dommage.

Fidel14 Donc ce problème de moyens, c'est un problème d'organisation et un problème de personnes.

Fidel09 L'agent PI est souvent mixte, à l'accueil ils sont mixtes.

Champ01 Sur leur demande de logement, puis sur proposition : le service logement qui trie les demandes de gens qui veulent quelque chose de différent et qui peuvent s'offrir quelque chose de différent.

Fidel03 Oui, alors les autres partenaires effectivement, ce sont les installateurs, les installateurs et les grossistes, les grossistes qui participent à leur manière, par le montage de réunions d'information avec des fabricants aux ils invitent les installateurs, aux ils invitent aussi EDF.

Fidel14 Elles rentreront dans le cadre du conseiller clientèle, elles seront gérées de la même façon.

Fidel09 Passer à nos concurrents, néanmoins mixtes négatif plutôt que des fuelistes.

Chalon01 Le fait d'avoir fermer les volets de son accumulateur rend l'accumulateur rayonnant.

Precar40 Les impayés d'énergie c'est très certainement des problèmes de mauvaise isolation mais, entre en ligne de compte aussi le mode d'utilisation.

Precar40 Les participations que nous versons dans les cas d'impayés EDF sont relativement importantes, par rapport à l'ensemble des secours que nous versons.

Gestion02 C'est un groupement, le groupement : atout watt EDF d'accord ?

Fidel17 Ben, avec le gaz, on peut aussi craindre quelque chose.

Fidel06 Au niveau aussi, dans l'avenir de l'entreprise et de mon poste, on parle beaucoup effectivement de conseiller clientèle, donc aller de plus en plus vers les conseils, de plus en plus vers les mises en service d'installations.

Fidel08 Donc j'entre les données que me donne le client et en fonction donc du nombre de personnes qui vont habiter le logement.

## Annexe XI

Les spécificités du vocabulaire des agents d'EDF par rapport au français contemporain.

Vocables significativement suremployés au seuil de 1%  
(Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

Noms propres : EDF, Tempo, Optimia, Bagneux, PI, Gaz de France, Poitiers, HLM, SRC, Angers, Clio, Cholet, EDF-GDF, Godin, TGC, Promotelec, Saumur, France Télécom, Japonais, Lille, Renault, Saint-Pierre

Verbes : aller, falloir, pouvoir, savoir, voir, mettre, croire, passer, vendre, payer, proposer, coûter, expliquer, poser, conseiller, satisfaire, convaincre, chauffer, placer, construire, gérer, acheter, consommer, traiter, envoyer, développer, installer, isoler, montrer, porter, intégrer, ressentir, investir, fidéliser, motiver, concerner, persuader, refaire, démarrer, apprécier, renseigner, rénover, baisser, démarcher, rattraper, téléphoner, remonter, déplacer, détecter, plaindre, contacter, pratiquer, maîtriser, prêter, louer, calculer, mesurer, devoir, faire, écouter, recevoir, surprendre, comparer, décevoir, orienter, appeler, imaginer, perdre, exister, apercevoir, communiquer, inquiéter, demander, entrer, adapter, former, fonctionner, attendre, importer, intéresser, commencer

Substantifs : client, chauffage, gens, gaz, électricité, clientèle, agent, heure, niveau, fait, produit, fidélisation, service, facture, qualité, centre, prix, installation, moyen, maison, conseil, tarif, installateur, entreprise, énergie, franc, agence, nombre, conseiller, radiateur, appareil, isolation, système, confort, fuel, limite, domaine, avis, électricien, accueil, consommation, logement, action, plan, démarche, organisation, coût, kilowatt, convecteur, téléphone, argument, mise, image, type, offre, marché, eau, métier, matériel, main, collègue, manière, voiture, étude, rénovation, investissement, commercial, contre-référence, immeuble, chef, locataire, instant, activité, appartement, hiver, contact, chaleur, pavillon, technicien, gestionnaire, compteur, satisfaction, appel, partenaire, gamme, panneau, programmation, professionnel, prime, propriétaire, label, rendez-vous, concurrence, charge, abonnement, utilisation, chaudière, fichier, pièce, référence, promoteur, matière, stage, bilan, intervention, mode, froid, suivi, diagnostic, norme, outil, contrat, tas, bois, plateau, culture, taux, demié, motivation, courrier, avenir, puissance, minimum, prêt, kilo, tarification, négociateur, usage, bon, montant, quantité, contrainte, étudiant, présent, centime, marketing, retard, mètre, constructeur, régulation, placement, publicité, interne, enquête, tertiaire, oeuvre, mixité, fenêtre, rendement, loyer, documentation, plage, foire, devis, propane, bien-être, câble, balle, facturation, existant, gazier, sol, construction, général, réforme, machin, terrain, réseau, message, rue, gestion, dommage, structure, bas, maximum, développement, communication, mois, compte, fonctionnement, phase, compétence, fonction, année, programme, réponse, effort

Adjectifs : électrique, vrai, commercial, petit, cher, neuf, technique, insatisfait, fort, chaud, performant, rayonnant, individuel, supplémentaire, tarifaire, global, froid, interne, téléphonique, pur, creux, moyen, mécontent, radiant, mixte, excessif, bon, pareil, spécifique, naturel, content

Pronoms : on, il, qui, nous, vous, lui, leur, nous-même, quel

Adverbes : ne, oui, bien, même, peu, puis, aussi, alors, tout, maintenant, déjà, aujourd'hui, effectivement, mal, forcément, actuellement, plutôt, certainement, cher, auprès, notamment, correctement, généralement, également, demain, surtout, systématiquement, malheureusement, par-là, directement, peut-être

Déterminants : un, cent, mille, dix, quinze, votre, cinq, six

Conjonctions et prépositions : en, donc, parce que, quand, si, sur, voilà, chez, derrière, soit, puisque, vers, que, par, mais, ou

Vocables significativement sousemployés au seuil : 1%. (Classement par catégories grammaticales et spécificité décroissante)

Noms propres : A, Allemagne, B, C, CAP, M, OK, Paris, SNCF, T, X, Y, Z, RPR, France, Chirac, Europe, Mitterrand, PS, CSN, Montréal, Québec, V

Verbes : vénifier, élever, établir, étonner, étudier, évaluer, éviter, évoluer, être, estimer, faciliter, fatiguer, favoriser, fermer, finaliser, fixer, forcer, gagner, garantir, garder, habiter, habituer, impliquer, inciter, influencer, inscrire, interroger, intervenir, jeter, juger, lancer, libérer, lier, limiter, lâcher, maintenir, manquer, marcher, marquer, mener, modifier, monter, mourir, nommer, offrir, organiser, paraître, permettre, poursuivre, abandonner, aborder, accorder, admettre, adresser, agir, ajouter, améliorer, analyser, animer, annoncer, apporter, argumenter, assurer, attacher, attaquer, atteindre, augmenter, bloquer, bouger, casser, changer, circuler, commander, compliquer, comprendre, compter, conduire, confronter, considérer, constater, consulter, correspondre, couper, courir, créer, descendre, diminuer, diriger, distribuer, durer, déborder,

débrouiller, découler, découvrir, défendre, dépasser, déranger, déterminer, embaucher, emmener, empêcher, engager, enlever, sensibiliser, pousser, prioriser, procéder, produire, prouver, préférer, présenter, raconter, rajouter, ramasser, rappeler, rapporter, rapprocher, rechercher, regrouper, remarquer, remettre, remplacer, rendre, repartir, reprendre, reprocher, représenter, ressortir, retomber, retourner, retrouver, revoir, rire, risquer, réagir, réaliser, récupérer, réduire, réfléchir, répondre, répéter, résoudre, réunir, traîner, signaler, situer, soigner, souffrir, souhaiter, soutenir, subir, suffire, suggérer, supposer, tirer, tomber, tourner, venir, tuer, utiliser, valoir, avoir, régler, vivre, boire, voter, partir, trouver, négocier, battre, penser, sortir, écrire, identifier, amener, fumer, regarder, marier, élire, supporter, embarquer, aider, décider, déposer, devenir, jouer, prendre, asseoir, plaire, entendre, partager, participer, suivre, parler, échanger, exprimer, chercher, tenter, lire, réussir, travailler, retenir, rencontrer, frapper, appliquer, discuter, aimer, quitter, revenir, souvenir, terminer, avancer, profiter, dépenser, rassembler, donner, ramener, rentrer, imposer, préparer, signer, ouvrir, refuser, tendre, taper, accepter, laisser, rester, exclure, divorcer, rejoindre, énerver, dormir, recommencer, assister, cacher, définir, respecter, apprendre, sentir, occuper, toucher, retirer, arrêter, continuer

Substantifs : week-end, zone, échec, économie, écoute, élu, élément, épouse, été, envie, erreur, espace, espèce, exigence, explication, exploitation, expression, extérieur, face, facteur, faute, fil, fin, fonctionnaire, force, formation, forme, formule, février, fête, garantie, gars, genre, gros, habitude, haut, honaire, horreur, impact, implication, importance, influence, information, instance, intention, janvier, journée, langage, langue, ligne, long, machine, magasin, mai, maire, mairie, majorité, mal, maman, marre, mars, mentalité, million, minute, mission, moitié, mot, naissance, nature, nom, note, notion, nuit, objectif, obligation, octobre, oeil, option, opération, ordre, orientation, origine, page, paie, papier, paquet, parole, part, partage, partenariat, participation, particulier, pas, passé, patron, perception, personnel, petit, peur, pied, plaisir, plancher, plupart, population, possibilité, poste, aberration, absentéisme, air, aise, ajustement, ambition, ami, amélioration, aménagement, arrière, arrêt, aspect, assurance, attente, attention, avance, avant, avantage, avril, base, bien, bureau, bébé, bêtise, cahier, campagne, capacité, carte, cas, chance, chiffre, coeur, coin, commerce, commun, concept, condition, conduite, conscience, constat, conséquence, contexte, contraire, contrôle, conviction, courant, course, crédibilité, dame, danger, dehors, dernier, devoir, dialogue, difficulté, différence, dimanche, dimension, direction, donnée, doute, définition, départ, département, détail, effet, endroit, engagement, enjeu, ensemble, entretien, secteur, sein, pression, preuve, priorité, prise, profession, propos, proposition, préparation, présence, présentation, quart, quotidien, reconnaissance, recul, relais, responsable, reste, retour, risque, route, réaction, réalité, réflexe, réflexion, région, résultat, réunion, salle, samedi, septembre, situation, société, soir, sortie, souci, style, sécurité, tableau, technique, tendance, tentative, terre, titre, tort, tournée, tout, train, vente, truc, tâche, télé, urgence, vendredi, vision, ville, négociation, femme, enfant, homme, syndicat, mari, comité, employeur, convention, vie, politique, employé, famille, élève, table, entente, article, processus, mandat, rencontre, classe, solution, grief, membre, confiance, porte-parole, parti, méthode, texte, partie, établissement, pouvoir, fille, assemblée, jeune, thème, mère, argent, parent, intérêt, temps, collègue, caractère, école, pays, gamin, responsabilité, idée, succursale, affaire, garçon, travail, copain, monde, brainstorming, discussion, incompatibilité, clause, président, équipe, prof, individu, sorte, emploi, père, violence, sujet, santé, maîtresse, façon, critère, représentant, séance, cours, climat, grève, piste, boisson, ministre, mécontente, éducation, session, mouvement, gouvernement, période, humeur, professeur, coup, règlement, quartier, infidélité, ex-mari, mariage, milieu, position, délégué, résolution, principe, maladie, caisse, droit, respect, conciliateur, quota, job, bord, député, alcool, monsieur, gauche, discours, droite, exercice, sens, début, lycée, décembre, adulte, date, boss, relation, exécutif, conseillère, accord, loi, liste, ancienneté, infirmière, fils, changement, étape, élection, problème, raison, facilitateur, côté, politique, préoccupation, alcoolisme, expérience, liberté, enseignant, ménage, médecin, débat, suite, bloc, médiation, dispute, conciliation, jeu, semaine, prévention, projet, document, interprétation, juin, groupe, chemin, évaluation, application, directeur, fin, vice-président, ministère, mécanisme, approche, âge, ouverture, photo, conflit, problématique, allocation, fédération, historique, point, madame, valeur, foyer, fond, confrontation, moment, fois, agriculture, instabilité, stratégie, gardien, protection, opinion, congé, tour, intervenant, remue-ménages, ras-le-bol, hôpital, regroupement, usine, attitude, couple, demande, décision, libération, dette, éducateur, agriculteur, caissier, domicile, dépôt, peuple, sous-comité, goût, lien, mécanique, administration, assistante, gosse, institution, divorce, anglais, augmentation, absence, manque, exemple, enquête, université, création, guerre, bout, méfiance, réserve, front, accréditation, pratique, ressource, égalité, vote, amie, temporaire, tête, salaire, signature, étranger, statut, ambiance, citoyen, jalousie, sexe, sport, ado, choix, journal, foi, chômage, novembre, liaison, vacance, règle, travailleur, cadre, procédure, lieu, boulot, intérieur, somme, crise, parité, comportement, retraite, mesure, échelle, histoire, volonté, jour

Adjectifs : âgé, énorme, évident, essentiel, extérieur, facile, fait, faux, final, fondamental, formidable, fou, gagnant, grave, gros, haut, heureux, important, impossible, indépendant, intelligent, intéressant, jaloux, juste, large, libre, logique, lourd, malheureux, meilleur, même, national, normal, nouveau, négatif, ouvert, particulier, pauvre, physique, pire, plein, possible, absent, acceptable, actuel, adapté, administratif, agréable,

ancien, bas, beau, certain, clair, complet, compliqué, compétent, concret, correct, difficile, disponible, drôle, entendu, sensible, pratique, primaire, privé, proche, précis, précédent, prêt, psychologique, public, raisonnable, rare, responsable, réel, seul, simple, supérieur, sérieux, sûr, terrible, total, unique, valable, vieux, raisonné, syndical, politique, patronal, traditionnel, autre, partiel, collectif, jeune, capable, familial, donné, violent, social, conjoint, général, municipal, professionnel, demi, majeur, sexuel, objectif, scolaire, régulier, long, nombreux, monétaire, malade, dur, français, positif, méchant, salarial, paritaire, féminin, instable, prochain, court, économique, différent, principal, mutuel, dangereux, égal, temporaire, spécial, dernier, local, humain, grand, utile

Pronoms : eux-mêmes, lui-même, je, mien, moi-même, même, nôtre, ceci, cela, dont, quelqu'un, soi, tu, autre, se, nous autres, eux autres, un, chacun, toi, ça, en, ils, rien, moi, personne, le, ce, celui, que, quoi, y, tout

Adverbes : énormément, éventuellement, environ, essentiellement, exactement, extrêmement, facilement, finalement, fort, franchement, globalement, heureusement, hier, longtemps, lors, là-dessus, moins, normalement, particulièrement, partout, personnellement, petit, pourtant, absolument, ailleurs, au fur et à mesure, auparavant, automatiquement, autrement, beau, carrément, ci, clairement, combien, complètement, d'abord, d'autant, dedans, dehors, dessus, différemment, encore, presque, probablement, quasiment, quelquefois, rapidement, relativement, réellement, régulièrement, seulement, si, simplement, suffisamment, super, tant, tard, tôt, uniquement, vite, ensemble, jamais, là-dedans, nécessairement, toujours, évidemment, tantôt, juste, plus, assez, ainsi, autant, trop, pourquoi, enfin, où, bon, très, beaucoup, loin, présentement, non, là, tellement, vraiment, pas, sûrement, ensuite, autour, comment

Déterminants : zéro, notre, cinquante, deuxième, douze, second, quarante, quatorze, quelque, treize, trente, sept, soixante, vingt, ton, mon, son, troisième, quatre, seize, sixième, plusieurs, premier, ce, deux, quel, cinquième, même, quatrième, le, trois, chaque, un, leur, tel, aucun

Conjonctions et prépositions : hors, jusque, lorsque, malgré, plein, après, avant, devant, dès, près, sinon, sous, tandis que, vu, dans, entre, avec, sauf, comme, sans, voici, et, car, de, pour, ni, selon, à

#### Phrases les plus spécifiques en valeur absolue

"Si on veut vendre du chauffage électrique, il faut montrer que ça coûte, bon, peut-être pas aussi cher que de faire un chauffage à eau chaude en gaz ou en fuel, mais que ça peut coûter cher aussi d'investissement, au départ, si on veut réellement avoir une installation qui soit performante et donc, là, il faut peut-être essayer de vendre du chauffage électrique de qualité, de vendre peut-être du chauffage électrique avec la climatisation, des appareils réversibles, de vendre des choses qui tiennent debout, abandonner un peu cet état d'esprit qu'on a eu à une époque, de faire du chauffage électrique à tout va parce que ça demandait pas beaucoup d'investissement pour le promoteur.

Donc il faut les impliquer aussi : si on a un client qui veut changer d'énergie, qu'on n'arrive pas à le garder à l'électricité, il faut l'envoyer vers un chauffagiste de notre réseau et lui faire comprendre qu'aujourd'hui on lui envoie quelqu'un, s'il a quelqu'un qui est en électricité qui veut un devis eau chaude à ce moment là, il vaut peut-être mieux qu'il nous en parle, il faut jouer un petit peu la contrepartie, c'est une manière de fonctionner.

Ah oui, quand on est une journée complète au téléphone, mais c'est ça en fait : on ne voit que les problèmes, on ne voit que les clients qui ne peuvent pas payer, on ne voit que les clients qui sont mécontents de leur facture, on ne voit que les clients qui ont un problème.

Déjà on dit : il faut quand même sur une facture d'électricité, voir qu'il n'y a pas que le chauffage, bon le chauffage est peut-être un peu plus cher, mais si on compare ce qui est comparable, on peut quand même arriver à avoir des arguments aussi au niveau du chauffage électrique.

Parce que, si on veut exploiter fidélisation à fond, c'est un client qu'on veut raccrocher en chauffage électrique, on veut lui faire comprendre donc que le chauffage électrique peut être très performant, mais effectivement qu'il y a des produits derrière qui sont de qualité, qu'il y a un tarif adapté.

Pareil, il faut des constructions de qualité, il faut une bonne isolation, il faut des bons produits, il faut des clients informés qui ne mettent pas tout en disant : tiens je préfère faire une belle terrasse ou une belle véranda, et puis le chauffage on verra après.

Pour pouvoir faire du chauffage électrique, il faut avoir une chaîne globale de qualité, un environnement global qui puisse garantir que vous ne ferez pas une contre-référence demain, donc des installations...

Maintenant, le client nous téléphone, vient nous voir - avant, on se disait bon, qu'est ce qu'on fait ? on va lui vendre de l'électricité ou du gaz ? on lui proposait les deux bien évidemment — le client va être devant nous, il va nous dire : bon, vous vous êtes quoi ? qu'est ce qui est le mieux ? on va lui dire : "ben, écoutez le mieux

c'est l'électricité", et le client, il revient nous voir, quand sa maison a été terminée, avec une facture de 20000 francs, il va nous dire : "mais attendez : vous vous êtes foutus de moi".

C'est pareil, quand vous expliquez sur un pavillon neuf au client, en général avec les taux, quoique les taux vont baisser maintenant, vous payez au minimum deux fois votre maison, ben quand vous avez remboursé deux fois votre chaudière, il est temps de la changer, parce qu'une installation de chauffage fuel n'est pas la même qu'une installation de chauffage électrique, même de qualité.

Et je veux compléter ça en disant : aujourd'hui — quand on parlait de qualité, c'est ça l'idée que j'avais oubliée tout à l'heure — il y a des possibilités en matière d'électricité qui n'existent pas en gaz, en matière de modulation, en matière de régulation, en matière, je dirais, d'usage aussi, puisque vous avez des choses qui sont en finalisation par exemple, globalement des offres qui peuvent être beaucoup plus performantes en électricité qu'en gaz, qui sont certainement des offres qu'il faut bien différencier en matière de marketing parce qu'on ne vendra pas la Rolls-Royce à un smicard.

Alors bon, donc avec Tempo, il faut maintenant avoir carrément des gestionnaires de trucs, de machins et tout le cirque... les gens voudront jamais investir 5 000 balles pour économiser 200 francs parce qu'en fait, on en est là, quand on voit les simulations sur une carte, c'est, par rapport à heures creuses, Tempo fait économiser, dans certains cas, 200 francs par an, et il faudrait que les gens investissent 6 000 balles de matériel, de main d'oeuvre et tout ça, pour économiser 200 francs par an ?

Oui c'est ça, c'est-à-dire que, quand on est en groupe fonctionnel 4, on n'a qu'un seul travail, qu'une seule fonction, et soit anciennement réceptionniste, gestionnaire de contrats, quand on est en 5, on est réceptionniste plus gestionnaire de contrats ou gestionnaire de comptes, quand on est en 5, pardon, quand on est en 6 on est réceptionniste, gestionnaire de comptes, gestionnaire de contrats et quand on est en 7, maintenant, et en 8, on est chef du groupe voilà, et, moi, c'est tout un autre métier.

Ben oui il faut quand même ... il faut quand même vendre des kilowatts aussi de l'autre côté, il faut tout voir, mais il faut vendre des bons kilowatts je dirais.

#### Phrases les plus spécifiques en valeur relative

Une maison neuve ou un appartement neuf : possibilité d'électricité.

Il faut quand même qu'on ait un minimum de commercial dans EDF.

Donc on veut bien mettre nos compétences en avant, mais il faut aussi savoir nous reconnaître derrière.

On le calcule aussi bien en électricité qu'en gaz d'ailleurs.

Ben oui évidemment, mais ça c'est un message qui pousse mal.

On a un client qui téléphone : détecter si chauffage électrique ou pas, lui proposer un certain nombre de tarifs, lui donner quelques conseils.

On veut retravailler un peu nos agents sur la culture services.

Alors le client il nous dit : "soit on va pas chauffer ou soit ça nous coûte une fortune".

On a tellement vécu sur un produit qui se vendait tout seul, sur une énergie nucléaire qu'on imaginait qu'elle était bon marché, bon ben voilà.