

## INTERVIEW D'EXPERT

# « LA GRANDE, OPPORTUNITÉ DE LA QUESTION ÉNERGÉTIQUE, CE, SONT LES GISEMENTS D'ÉCONOMIES. »

**DOMINIQUE DESJEUX**  
PROFESSEUR  
D'ANTHROPOLOGIE  
SOCIALE ET CULTURELLE  
À L'UNIVERSITÉ PARIS  
DESCARTES



**Avec la fin des tarifs réglementés, quel paysage se dessine en terme de maîtrise de l'énergie ?**

À chaque fois que j'ai observé un changement de régulation en France, j'ai vu émerger de nouveaux acteurs. Dans le domaine énergétique, ces derniers, par rapport aux acteurs historiques du gaz et de l'électricité, se situent dans l'univers informatique. Des sociétés sont en train de se positionner sur une nouvelle offre de « smart grids », au sens large, dont l'objectif est de proposer des moyens d'optimiser la circulation, la distribution et l'usage de l'énergie.

Les nouvelles technologies informatiques de maîtrise de l'énergie sont donc appelées à jouer un rôle de plus en plus important. Les acteurs chargés de la mise en place de ces innovations doivent être de plus en plus attentifs aux irritants, aux petites rugosités du quotidien qui créent un sentiment de frustration chez l'utilisateur final.

Aujourd'hui, les technologies intelligentes sont souvent invisibles pour le consommateur final. Mais lorsqu'il y a un problème, celui-ci ne sait plus à qui s'adresser parce que les services sont devenus de véritables labyrinthes téléphoniques ou numériques. Donc au moment où l'on développe un service, il faut aussi anticiper la manière dont peuvent se produire ces irritants et comment ils pourront être gérés. Il faut se rendre compte que le niveau de base attendu pour un service, quel qu'il soit, est devenu très élevé car **les utilisateurs n'attendent pas forcément plus de choix dans les services, mais plus de simplicité et de fluidité.**

**« LES TECHNOLOGIES INFORMATIQUES SONT APPELÉES À JOUER UN RÔLE DE PLUS EN PLUS IMPORTANT. »**