



HAL
open science

Changer les comportements, changer la société ?

Marie-Christine Zélem, Christophe Beslay

► **To cite this version:**

Marie-Christine Zélem, Christophe Beslay. Changer les comportements, changer la société ?. CLER Infos, 2013, 92, pp.7-9. hal-01757780

HAL Id: hal-01757780

<https://hal.science/hal-01757780>

Submitted on 4 Apr 2018

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.

Changer les comportements, changer la société ?

Christophe Beslay, Marie-Christine Zélem

Dès lors qu'ils sont occupés, les bâtiments de type HQE ou BEPOS se révèlent moins performants que prévu. Les occupants sont alors désignés comme responsables de ce résultat, suscitant la mise en place d'actions pédagogiques visant leur acculturation au « bon fonctionnement » de leurs logements ou de leurs bureaux. Ces actions reposent sur l'idée qu'il suffit de multiplier les campagnes de « sensibilisation participative » selon des principes de « rééducation fonctionnelle » aux usages de l'énergie, pour que chacun apprenne les « bons gestes » et change ses comportements dans le sens voulu. Or, les retours d'expérience montrent que l'on gagne péniblement 10 à 15 % Comment l'expliquer ? Même si l'on parvient à démultiplier ces opérations sur une grande partie du parc de logements, cela ne suffira pas à satisfaire l'objectif du facteur 4. Comment aller vers un objectif plus ambitieux ?

La contribution des sociologues à ces questionnements ne peut se réduire à rechercher comment "influencer les comportements". Formulé ainsi, le problème est mal posé. Si l'ambition des politiques énergétiques s'est appuyée sur le dynamisme de la R&D en matière d'efficacité énergétique (développement des ENR et mise au point et/ou amélioration des équipements), elle a aussi misé sur le second pilier de la transition en marche : la sobriété des comportements. Cependant, à traiter les dispositifs technologiques indépendamment de leurs utilisateurs on oublie qu'il ne suffit pas d'introduire des technologies moins énergivores ou des informations spécifiques (campagne de communication, étiquette énergie, prescriptions...), voire une réglementation plus sévère (RT 2012), pour que les utilisateurs se les approprient, en même temps, de la même manière et dans le même sens.

Dans tous les cas, on tend à éluder la dimension sociale des techniques et de la MDE : l'adhésion aux enjeux de réduire ses consommations et les motivations de chacun à y adhérer, la compréhension des propriétés et des fonctionnalités des appareils conçus pour y contribuer, les choix d'équipement, la capacité d'autonomie (ou la propension à la dépendance) vis-à-vis des technologies, les compétences en matière d'utilisation et de régulation, la diversité des ressentis en termes de confort thermique... Or, les logements économes ressemblent de plus en plus à des boîtes étanches très technicisées, assorties de beaucoup d'automatismes : nouveaux systèmes de production d'énergie (solaire thermique, photovoltaïque, pompes à chaleur...), matériaux nouveaux, équipements sophistiqués (chaudière, ventilation, clim'...), couplés à des ordinateurs, des cellules, des programmeurs, des régulateurs... Cet ensemble concourt à transformer les logements en de véritables « locaux techniques » et on attend des occupants, et tous de la même façon, une capacité à développer des comportements compatibles avec les scénarios escomptés. Or, si les technologies tendent vers une certaine unicité, leurs utilisateurs sont pluriels. Ainsi, l'inflation des contraintes qui s'imposent aux habitants conduit à les mettre à l'écart, à les disqualifier face à la programmation, à l'invasion de techniques toujours plus complexes, aux modes d'emploi difficilement compréhensibles et à des consignes inattendues (ne pas ouvrir les fenêtres, ne pas faire de trous dans les murs...). « Habiter » devient alors compliqué. Alors

que les bâtiments sont de plus en plus « performants », les habitants perdent en compétences. Ils sont dépossédés par un excès de technicité qui se traduit par une utilisation « dégradée » des possibilités offertes par la technique. Ainsi, alors que les nouvelles normes d'habiter requièrent que les occupants soient actifs dans leur logement, on assiste au développement de sentiments d'impuissance et de déception qui se traduisent par une rapide défection et des contre-performances en matière d'énergie.

Lorsqu'on sort des approches technico-économiques et que l'on adopte une approche plus interactionniste de la consommation d'énergie, on voit bien que les comportements énergétiques ne sont pas uniques. Ils s'intègrent dans des systèmes sociotechniques complexes qui combinent des acteurs humains (citoyens-usagers-consommateurs), en interaction avec d'autres acteurs humains (gestionnaires, fournisseurs d'énergie, services sociaux...), mais aussi avec des acteurs non humains (le logement, les équipements, les appareils...), auxquels s'ajoutent des étiquettes, des réglementations, des informations, des consignes, des modes d'emploi... mais aussi des dynamiques sociales (des jeux de réseaux, des processus d'apprentissage, des effets d'influence...), des contextes ou des environnements (structure des revenus, état du bâti, climat, marché, politiques publiques...) et enfin, des configurations (familiales, organisationnelles, institutionnelles...). On ne peut donc guère enfermer les pratiques sociales dans des modèles standardisés.

La performance énergétique renvoie en fait à l'imbrication de facteurs socioculturels et technologiques qui influent sur les pratiques de la vie quotidienne. La consommation d'énergie résulte alors de la convergence d'usages, de normes et d'évolutions technologiques qui concourent à construire la définition socialement acceptée d'un certain niveau de confort. Ainsi, pour comprendre les pratiques énergétiques des occupants de bâtiments « performants », il est essentiel de les situer dans leur cadre sociotechnique et de les appréhender en tant que produits de régulations et micro-négociations entre diverses variables reposant sur des propriétés et des dispositions sociales, enchâssées dans des dispositifs techniques et des systèmes de valeurs, de savoirs, de croyances, d'habitudes qui s'adaptent ou adaptent les contraintes imposées par le type ou la structure du bâti, la qualité des équipements, le statut d'occupation (être locataire ou propriétaire ne confère pas les mêmes marges de manœuvre), le coût de l'énergie et les prescriptions des politiques publiques. Le comportement n'est donc pas une variable autonome, mais bien un élément, parmi d'autres, d'un système sociotechnique.

Dans ces conditions, il est très difficile de prévoir et de modéliser les comportements tant les paramètres sont nombreux. Prendre en compte de telles quantités d'informations suppose des outils d'observation et d'analyse qui n'existent pas. De nombreuses incertitudes pèsent sur les situations et peuvent provoquer un changement des configurations sociotechniques : modification de la composition du collectif occupant ou du système d'activité, des modèles et représentations du confort, du taux d'équipements, des savoirs et des imaginaires, du temps passé chez soi... Il est donc impossible de dire *a priori* lequel de ces facteurs prendra le pas sur les autres. C'est pourquoi, l'arrivée des usagers dans un bâtiment est inévitablement une source d'incertitudes. De fait, à moins de transformer l'homme en simple exécutant, la technique ne peut se suffire à elle-même pour rendre les bâtiments performants. Abandonner cette utopie technicienne permet de replacer les paramètres à leur juste valeur.

Il faut donc convenir de « faire avec » cette part sociale de la technique en essayant de mieux socialiser les usagers aux dispositifs qui envahissent les espaces habités, et de « socialiser les techniques » par une sorte de travail collaboratif intégrant les réalités humaines.

Enfin, la notion même de « comportement » doit être interrogée. Derrière ce terme à la fois courant et savant, se cachent des réalités sociales différentes. Les discours sur les « changements de comportements », la maîtrise des systèmes techniques, l'adoption de « bons gestes »... visent en fait les pratiques sociales, c'est à dire les modes d'utilisation des équipements, les manières de faire (ou de ne pas faire). Les dispositifs d'intervention ou d'accompagnement sociotechnique s'attachent généralement à faire évoluer les savoirs et les habitudes pour réduire les consommations d'énergie, à niveau de confort constant et sans modifier les modes de vie. Or, l'essentiel des gisements d'économies d'énergie ne tient pas tant aux savoirs et aux habitudes qu'aux modes de vie qui engendrent des écarts de consommations de 1 à 4 (voire de 1 à 10 ou 100 si l'on inclut les situations extrêmes) entre des ménages de même type (taille et composition) et dans des logements équivalents. Contrairement aux savoirs et aux habitudes qui renvoient aux personnes, les modes de vie relèvent du collectif et de la société elle-même. Ils tiennent aux normes sociales (le confort, les équipements et, plus largement, la consommation, comme marqueurs des appartenances sociales), aux rythmes de vie et aux formes de sociabilité (temps de présence au domicile, loisirs, individualisation ou partage des activités...). On comprend mieux, dès lors, les limites des campagnes de « sensibilisation » et des démarches visant à « influencer sur les comportements ». S'attaquer aux modes de vie passe par d'autres registres d'action : les modèles sociaux, les formes urbaines, les infrastructures, l'idéologie de la consommation, les images de la publicité, la place de la technique, l'individualisme...

« Changer les comportements » implique ainsi une triple attention et une triple action, à la fois sur les techniques par une co-conception assistée par l'usage facilitant leur insertion sociale, sur les individus, leurs savoirs et leurs habitudes, et sur les modèles de société qui déterminent largement les comportements et les conduites individuelles. A trop se focaliser sur les individus, on occulte l'importance de changer également les techniques et les modèles sociaux. Il est vrai que c'est aussi un challenge d'une autre ampleur tant, sur ces registres, les freins sont puissants !