



**HAL**  
open science

## Faire changer les comportements ?

Marie-Christine Zélem

► **To cite this version:**

| Marie-Christine Zélem. Faire changer les comportements ?. 2013. hal-03617450

**HAL Id: hal-03617450**

**<https://hal.science/hal-03617450v1>**

Preprint submitted on 23 Mar 2022

**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.

---

## Débat National sur la Transition Énergétique

---

**Marie-Christine ZELEM**  
Sociologue, zelem@univ-tlse2.fr

---

### Note 3

---

---

*Faire changer les  
comportements ?*

*20 février 2013*

Dès lors qu'ils sont occupés, les bâtiments de type HQE (Haute qualité Environnementale), BBC (Bâtiments Basse Consommation) ou BEPOS (énergie positive) se révèlent moins performants que prévu. Les occupants sont alors systématiquement désignés comme responsables de ce résultat inattendu, suscitant la mise en place d'entreprises pédagogiques visant à leur acculturation au « bon fonctionnement » de leurs logements ou de leurs bureaux. Ces entreprises reposent sur l'idée qu'il suffit de multiplier les campagnes de « sensibilisation participante » 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 de ces opérations visant à accompagner les habitants dans une démarche d'économie d'énergie montrent que l'on atteint péniblement des gains de 10 à 15 % sur de petits collectifs d'individus, pourtant encadrés et soutenus par un dispositif souvent lourd et coûteux.

De la même manière, malgré une offre de transports de plus en plus large et de plus en plus adaptée (développement des modes de déplacement alternatifs,...) ou performantes (amélioration des véhicules moins énergivores, montée en gamme du parc), les ménages tardent à modifier leurs habitudes de déplacement. De leur côté, les gains de vitesse générés par l'amélioration des réseaux de transports ont eu pour conséquence de contribuer à l'étalement urbain. Les transports publics, trop souvent associés à dépendance et contrainte des fréquences, ne sont pas parvenus à concurrencer la voiture en termes de sentiment de liberté. A budget-temps constant, les ménages ont choisi (ou bien été contraints) de s'éloigner davantage des centres urbains. Et, dans une société qui prône la mobilité (travail, loisirs, éclatement spatial des espaces de la vie quotidienne...), ils n'ont guère eu d'incitations à se priver de leurs voitures.

### **Comprendre, puis contribuer à "influencer les comportements"**

Comment apprendre à habiter ? Comment enrayer l'hypermobilité ? La contribution des sociologues à ces questionnements ne peut se réduire à aider les pouvoirs publics à "influencer les comportements". Formulé ainsi, le problème est en effet 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 efficaces, dont ceux du bâtiment et des transports), 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, les pouvoirs publics, le monde de la recherche et le monde associatif, oublient qu'il ne suffit pas d'introduire des technologies moins énergivores ou des informations spécifiques (campagne de communication, étiquette énergie, prescription...), voire une réglementation plus sévère (RT 2012, RT 2020), pour que les usagers se les approprient, rapidement, en même temps, de la même manière et dans le même sens.

### **La dimension sociale des techniques et de la MDE est souvent secondarisée**

Parmi les dimensions sociales on peut citer notamment : l'adhésion aux enjeux de réduire ses consommations d'énergie et les motivations de chacun à y adhérer, la compréhension des propriétés et des fonctionnalités des technologies conçues pour y contribuer, les choix en matière 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 au regard de la diversité des ressentis en termes de confort ou de service rendu....

**Dans le domaine du bâtiment** : les logements économes ressemblent de plus en plus à de véritables boîtes étanches, assorties de beaucoup d'automatismes, et très technicisées (nouveaux systèmes de production d'énergie (solaire thermique, photovoltaïque, pompe à chaleur...), matériaux nouveaux, équipements sophistiqués (chaudière, ventilation, clim'...) couplés à des ordinateurs et des automatismes, des cellules, des programmeurs, des régulateurs... Cet ensemble concourt à transformer les logements en de véritables « locaux techniques » qui s'imposent aux occupants investis, tous d'une même façon, d'une capacité à développer un type donné de 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 peu à peu à l'écart, à les disqualifier face à la programmation, à l'invasion de techniques toujours plus sophistiquées, 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.

Paradoxalement, alors que les bâtiments sont de plus en plus potentiellement 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, de relégation et de déception qui se traduisent par une rapide défection qui s'accompagne de contre-performances en matière d'énergie. Ce sont ces contre-performances qui conduisent à montrer du doigt les usagers responsables de développer des comportements inadéquats.

**Dans le domaine des transports**, malgré les mesures de réduction des émissions automobiles polluantes (contrôle technique obligatoire, prime au renouvellement du parc, détaxation du GPL, etc.), malgré le développement des modes de transport alternatifs (voies cyclables, tram, métro, bus, covoiturage), les ménages n'ont guère changé leurs pratiques automobilistiques (critères d'achat, entretien et modes d'utilisation). Ils continuent de prendre leur véhicule personnel pour de courts trajets du type " sauts de puce " particulièrement énergivores et polluants ; rares sont les adeptes de l'auto-partage ou du covoiturage et la majorité préfèrent utiliser leur voiture pour se rendre au travail ou faire leurs courses. En fait, dans la mesure où elle vise une modification des comportements et des pratiques, l'action publique est confrontée à la question des conditions de sa mise en œuvre structurelle, politique, économique et sociale.

L'interdépendance transports-urbanisme représente une difficulté centrale. Comme l'offre n'est guère pro-active et que les solutions pour éviter la voiture ou l'avion ne sont guère attractives, l'équation transports-énergie-pollutions ne revêt pas de caractère véritablement préoccupant. Les valeurs associées aux déplacements restent centrées autour de la vitesse, l'autonomie ou la maîtrise de l'espace-temps, symboles forts du progrès. Les modes de transport n'étant qu'un élément d'un macro-système plus vaste dans lequel, hommes, aménagement de l'espace, technologies pour se déplacer et

réseaux de communication sont placés dans une étroite interdépendance, tant que les infrastructures n'évolueront pas, ou tant que les usagers ne seront pas contraints d'une manière ou d'une autre, les reports modaux vers des modes de déplacements alternatifs resteront marginaux.

### **Les pratiques sociales ne sont pas réductibles à des modèles standardisés du confort**

On ne peut donc guère enfermer les pratiques sociales dans des modèles, sur la base d'une conception standardisée du confort. Lorsqu'on sort des approches technico-économiques et que l'on adopte une approche plus interactionniste de la consommation d'énergie en la considérant comme le résultat d'une rencontre entre des pratiques domestiques, des objets techniques et des organisations sociales, on voit bien que les comportements énergétiques ne sont pas uniques. Ce sont au contraire des systèmes sociotechniques complexes qui combinent des acteurs humains (tout à la fois citoyens, clients, usagers et consommateurs), en interaction avec d'autres acteurs humains (gestionnaires, entreprises de transports, fournisseurs d'énergie, services sociaux,...), mais aussi des acteurs non humains (le logement, l'offre de transports, les équipements, les appareils, la température...), auxquels s'ajoutent des étiquettes, des réglementations, des horaires, des contraintes d'urbanisme, des informations, des consignes, des modes d'emploi... mais aussi des dynamiques sociales (des flux (d'information, de véhicules, de marchandises), des jeux de réseaux, des processus d'apprentissage, des effets d'influence, des dispositions sociales, des logiques, des cycles de vie...), des contextes ou des environnements (structure des revenus, état du bâti, climat, marché, politiques...) et enfin, des configurations (familiales, organisationnelles, institutionnelles...).

### **Consommer l'énergie, une pratique sociotechnique**

Les consommations d'énergie, et donc la performance énergétique, renvoient en fait à l'imbrication de facteurs socioculturels et technologiques. Ces facteurs influent sur les pratiques de la vie quotidienne, au travail ou à la maison, autour du chauffage, de l'éclairage, de la climatisation, de l'usage des appareils électriques, des façons de se déplacer, des manières de s'équiper... mais aussi des normes sociales régissant les usages, ainsi que les infrastructures (technologiques, architecturales, urbanistiques...) et les appareils ou technologies liés à ces pratiques. La consommation d'énergie résulte alors de la convergence d'usages, de normes, d'offre de services et d'évolutions technologiques qui concourent à construire la définition socialement acceptée d'un certain niveau de confort à la maison, au travail, en ville... Ainsi, pour comprendre les pratiques énergétiques des occupants de bâtiments prévus pour être « performants », ou d'automobilistes n'adhérant pas aux services de transport à leur disposition, il est essentiel de les situer dans leur cadre sociotechnique. Celui-ci est caractérisé par une interconnexion entre technologies et infrastructures, normes et conventions sociales sur le confort, la commodité, la connectivité, et les pratiques correspondantes jugées adéquates et légitimes, dans le groupe social ou la société étudiée. Ce cadre technique, ces normes sociales et les pratiques correspondantes sont en coévolution constante, actuellement dans le sens d'un accroissement de la consommation d'énergie au niveau national.

C'est pourquoi on peut appréhender les pratiques de gestion de l'énergie en tant que produit de multiples régulations et micro-négociations, qui résultent d'une interaction complexe entre diverses variables exogènes et techniques, combinées à des variables plus

sociales, des propriétés, des compétences, et des dispositions sociales (revenu, capitaux sociaux et culturels...). Celles-ci sont 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, les modes de transports, la qualité des équipements et des véhicules, le statut d'occupation du logement (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.

### **Prévoir ou modéliser les comportements**

Il est très difficile de prévoir ou de modéliser les comportements tant les variables sont nombreuses. Appréhender de telles quantités d'informations suppose des outils d'observation et d'analyse qui n'existent pas. Ce constat vaut autant pour les comportements humains que pour le fonctionnement des systèmes techniques. Par ailleurs, de nombreuses inconnues, en relation avec des événements aléatoires, pèsent sur les situations et peuvent provoquer un changement des configurations sociotechniques : modification de la composition du collectif occupant d'un logement ou du système d'activités, changement des modèles et représentations du confort, variation du taux et des modes d'équipements, déplacement des savoirs et des imaginaires, absence ou présence prolongée chez soi conditionnées par le statut vis-à-vis du marché du travail....

### **Réinterroger la notion même de « comportement »**

Enfin, la notion même de « comportement » doit être réinterrogée. 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 savoirs et 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 ou entre travailleurs ayant le même profil (âge, niveau de diplôme, statut) et des contraintes de résidence comparables. 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 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...

En somme, les logiques sociales ne sont pas toujours compatibles avec les logiques que véhiculent les technologies (de l'habiter, de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme) : les occupants, les voyageurs, sont avant tout des hommes ou des femmes motivés par une multiplicité de facteurs dont il est impossible de dire *a priori* quel est celui qui prendra le pas sur les autres. Ce dont on est certains c'est bien que l'arrivée des usagers dans un bâtiment, tout comme les choix de déplacement et de mode de transport des ménages, sont inévitablement une source d'incertitudes qui représentent la part sociale des dispositifs constitutifs du logement. De fait, à moins de transformer l'homme en simple exécutant, la technique ne peut se suffire à elle-même pour rendre la ville, les transports ou 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 MDE en essayant de mieux socialiser les usagers aux dispositifs qui envahissent leur vie pour faciliter leur insertion sociale. Cela suppose de rapprocher la technique des réalités humaines dans une sorte de travail collaboratif en amont, qui consiste à socialiser quelque peu les techniques. Il importe de rendre aux usagers leurs compétences. Il s'agit alors d'introduire de la sociologie des usages au cœur de l'ingénierie, tout en adoptant une conception assistée par l'usage.

« Changer les comportements énergétiques », enrayer l'hypermobilité, inviter à modifier ou réduire certains usages, implique ainsi une quadruple action, sur la constitution de l'offre (d'équipements, de bâtiments, de transport, d'organisation de la cité) ; sur les techniques par une co-conception assistée par l'usage facilitant leur insertion sociale ; sur les individus (décideurs, professionnels, usagers), leurs savoirs et leurs habitudes ; et sur les modèles de société qui déterminent largement les comportements individuels. A trop se focaliser sur les usagers finaux, on occulte l'importance de changer également et en même temps, les technologies (du transport, de l'habiter, du consommer), les morphologies spatiales, les marchés, les modèles socio-économiques, et les modes de gouvernance.

## Bibliographie

- BESLAY C, ZELEM MC, 2013, « Changer les comportements, changer la société ? », *La revue du CLER*, n°92. pp. 7-9.
- ZELEM MC, 2012, « Le dilemme du consommateur : contribuer à la maîtrise de la demande d'énergie, tout en continuant de consommer », *Revue de l'Energie*, n°608, juil-août.
- ZELEM MC, 2010, *Politiques de Maîtrise de la Demande d'Energie et résistances au changement. Une approche socio-anthropologique*, Paris, l'Harmattan, coll : logiques sociales.
- ZELEM MC, BESLAY C, 2009, « Le paradoxe du consommateur moderne : modérer ses consommations d'énergie dans une société toujours plus énergivore » in : S. JUAN (dir.), « Consommer autrement. La réforme écologique des modes de vie ». Paris, l'Harmattan, coll : sociologie et environnement, pp. 277-296.
- ZELEM MC, PAUTARD E. 2004, "L'écocitoyenneté à l'épreuve des routines domestiques : le cas des dépenses d'énergie dans les ménages", in : Actes du colloque du CR 23 de l'AISLF : "Sociologie de l'environnement et développement durable", Montréal, Ed UQAM-Ecoles des Sciences de Gestion, pp. 231-239.