

Quelle information pour renseigner la décision et les pratiques ?

TAOUFIK SOUAMI, PROFESSEUR

21 Nov. 2014

Taoufik Souami, Professeur

Institut Français d'Urbanisme – Université Paris Est
LATTS – Ecole des Ponts ParisTech
tsouami@u-pem.fr

Malgré des efforts importants d'information, les décisions et les engagements en matière de rénovation énergétique et plus largement d'amélioration du bâti existant demeurent en-deçà des résultats attendus. L'information ne constitue qu'un vecteur parmi les leviers d'actions pour la rénovation mais elle paraît confrontée aux mêmes limites : annoncer aux propriétaires le gain en confort, les aides pour réaliser des travaux, les réductions de factures, la reconnaissance de leurs contributions à la qualité de l'environnement et leur participation à la solidarité... ne suffit pas à emporter leurs choix pour engager des actions en masse. La question reste donc entière : comment faire pour que l'information renseigne les décisions et les pratiques ?

Des recherches, études et retours d'expériences indiquent quelques pistes de compréhension de ces limites et d'amélioration de l'action. Avant de les aborder, il faut préciser de quelle manière est appréhendée ici cette question. L'information est souvent considérée d'une manière découpée selon les séquences et les types de programmes. On différencie souvent l'information qui sert à engager les travaux ou les projets et celles qui serait destinée aux usages et à la gestion. Or, les propriétaires, habitants et décideurs se représentent cet ensemble comme un continuum. Par exemple, ils ne s'intéressent pas à la seule isolation de leur bâtiment en considérant son coût de mise en œuvre et ses performances techniques. Ils les mettent bien en lien avec le confort qu'ils peuvent en attendre, les économies qu'ils projettent, les problèmes d'usages qu'ils peuvent en craindre. C'est donc l'ensemble qui constitue la strate informationnelle (l'univers informationnel) intervenant dans les représentations et dans les décisions des habitants, propriétaires ou gestionnaires. Cet article se fonde sur cette vision pour proposer des explications et des premières pistes sur les modalités d'organisation de l'information dans les projets de construction et de rénovation « environnementale ».

Les trois plans d'information et leur sens : familiarisation, concernement, implication

La production d'information pour engager la rénovation est de plus en plus massive. En témoigne l'importante quantité de documents, dépliants, journaux, guides, réunions, expositions, spots, émissions... mis en place par les incitateurs et les porteurs de programmes de rénovation. Elle correspond à l'idée que l'information est cruciale pour renseigner les décisions et les pratiques, en particulier dans des contextes de fortes transformations. La rénovation énergétique est en soit l'enclenchement d'un changement. Elle introduit de nouveaux matériels, de nouveaux critères de choix, de nouveaux codes d'usages (exogènes ou endogènes à la société) et de nouveaux horizons de projections pour les individus et les groupes sociaux. Elle exigerait un travail d'information spécifique.

L'analyse de la strate informationnelle et sa réception dans des projets ambitieux en matière d'énergie montrent qu'il existe trois niveaux d'information et de communication qui concourent à renseigner la pratique, à en construire les repères, les règles sociales et institutionnelles encadrant les décisions des particuliers. Ces trois niveaux ne sont pas définis par le contenu des messages et des informations, mais par les sources (émetteurs) et les récepteurs des informations, ainsi que les conditions de leur réception. Par exemple, un document de l'ADEME sur l'énergie destiné à tous les

publics et un dépliant de l'office HLM sur le même sujet ne se situent pas dans le même niveau malgré la similarité du message transmis. L'utilisateur face aux deux documents ne construit pas les mêmes rapports et réactions car l'émetteur n'est pas considéré de la même manière et les conditions de réception sont différentes.

Ces trois plans organisent cette strate informationnelle des projets et des programmes :

- le « bruit de fond » constitué de l'ensemble des informations génériques produites par les organismes nationaux ou régionaux sur les questions d'énergie dans le bâtiment. Il s'y joue le déclenchement de l'attention des publics aux sujets et leur familiarisation avec leur vocabulaire, leurs enjeux, leurs normes sociales... ;
- l'information territorialisée et rattachée au lieu et/ou au projet. Il s'agit des informations qui sont développées par les organismes pour un périmètre territorial précis sur lequel est développée une action (OPAH, PRU...). L'information est produite en considérant des finalités d'action, de déclenchement de changement dans des ensembles bâtis identifiés, et par conséquent en considérant des usagers et des habitants dans les lieux. Il s'y joue le concernement par la proximité ;
- l'information sur les dispositifs opérationnels et pratiques : là, les usagers sont en situation d'utiliser ces informations, de les retravailler, de les compléter et de les modifier... afin de construire leur décision et de composer leurs pratiques. Il s'y joue l'implication directe des usagers.

Un premier plan, le « bruit de fond » : la familiarisation

Le « bruit de fond » est le substrat informationnel de base. Il est fait de cette information générale diffusée auprès du grand public par les organismes privés ou publics en charge de questions environnementales (les plaquettes et les spots de l'ADEME ou de l'Etat, les publicités d'EDF sur les économies, les affiches de la commune sur les charges...). Il est souvent organisé par domaine et par sous-composante du domaine : l'isolation dans l'énergie, la rénovation des bâtiments anciens... Les producteurs et les contributeurs à cette strate sont tout aussi des organismes nationaux que locaux. Parmi ces derniers, nous trouvons par exemple les communes qui organisent des campagnes de sensibilisation sur la base des diagnostics par couverture aérienne ou des bailleurs sociaux qui diffusent des plaquettes génériques sur la baisse des charges et l'énergie. Ces informations ne ciblent pas un lieu en particulier, ne sont pas le support d'une action précise. Elles constituent un ensemble, « bruit de fond », qui ne génère pas de la pratique et ne provoque pas nécessairement des ajustements d'usage et de décision. Il permet de connaître la règle générale et surtout institutionnelle. L'origine de l'information est impersonnelle et floue mais les publics en retiennent une sorte de règle « politiquement correcte » ainsi qu'un premier savoir et vocabulaire. L'utilisateur est par cela informé sur « Comment le politique considère la pratique dans un domaine environnemental ». L'information propose des formes de « correction » sociale qui est bien perçue comme telle par les usagers. Elle leur est extérieure et le demeure ainsi très souvent.

Puisque ces informations délivrées sont visiblement peu utilisées directement par les usagers et les propriétaires afin de construire leurs décisions et leurs pratiques, la conclusion pourrait être justement de l'inutilité de ces communications génériques qui répètent inlassablement les mêmes « slogans » ou les mêmes « recommandations » sur les gestes à adopter. Ce « bruit de fond » constitue en fait un substrat indispensable bien présent mais en arrière-plan dans les situations de décision. Les enquêtes indiquent que les usagers et les propriétaires rattachent bien la maîtrise des consommations d'énergie ou les choix techniques en la matière aux connaissances et aux vocabulaires sous-jacents qu'a contribué à mettre en place ce « bruit de fond ». Il s'agit de la base de la strate informationnelle.

Si ce plan d'information est bien utile comme base de préparation des décisions et des changements de pratiques, il pose tout de même plusieurs problèmes dont trois en particulier :

- le risque de banalisation de la communication sur les questions environnementales, et énergétiques en particulier, est clair. Les sondages et études sociologiques montrent que les citoyens et habitants considèrent comme acquises désormais les grandes alertes sur les

risques écologiques et planétaires. Chez certains pointe une certaine lassitude face aux campagnes grand public alors que d'autres y deviennent indifférents car les principaux signifiants sont assimilés. La fonction de constitution de l'attention préalable au sujet pourrait ainsi se réduire ;

- l'importance des efforts et des énergies qui lui sont consacrés en rapport aux effets obtenus. Du raz-de-marée informationnel, il ne reste qu'un filet de mots clés et d'images communiquant un sens global mais ne permettant pas visiblement de retenir des significations plus étoffées. L'importance de ces efforts nationaux ou locaux, à « budget » constant, réduit les moyens pouvant être déployés pour les autres parties de l'information ;
- la fragmentation des messages, des contenus et des formats tend à perturber la construction de l'attention aux questions d'énergie et de rénovation localement. A la pluralité des « émetteurs », s'ajoutent la multiplicité des échelles d'émission et donc d'organismes introduisant leurs propres supports et discours. Parmi les derniers arrivants dans ce cercle, les entreprises de construction (grandes ou petites), les aménageurs et les associations locales ajoutent leurs lots de plaquettes et de réunions. Localement, les collectivités locales ne parviennent pas à mieux coordonner les messages et ne tentent pas nécessairement de le faire. Il en résulte un foisonnement de supports, d'éléments de discours, de recommandations, de codes d'usages donnés, d'explications sur les décisions recommandées, leurs avantages et leurs retombées.

Le deuxième plan, l'espace du projet et du lieu : le concernement

Ce plan se construit autour d'un projet et d'une action précise en cours d'élaboration pour un ensemble bâti défini : une rénovation à l'échelle d'un immeuble ou de plusieurs, une OPAH, un PIG... Nous y retrouvons le travail d'information qui est produit par la maîtrise d'ouvrage ou l'animateur de l'action (la ville, l'aménageur, les services techniques des collectivités territoriales et les entreprises) en direction des résidents et usagers sur les aspects spécifiques de leur bâti et de son environnement. Dans cet ensemble, la focale est plus resserrée sur la cible des destinataires du projet mais elle est en revanche plus large du point de vue des sujets et des domaines abordés. L'énergie n'est pas la seule thématique dans le dispositif d'information pour le projet. La rénovation ne vise pas la seule réduction des consommations énergétiques. Si elle est ainsi focalisée sur l'énergie pour certains porteurs de projet, elle ne l'est jamais aux yeux des propriétaires et des usagers. Ces derniers considèrent l'ensemble des domaines et donc des informations qui les concernent et les aident à comprendre, prendre position, faire des choix.

Ici, l'information est plus mobilisatrice. Elle fait appel à un mode de prise de connaissance plus fin et plus attentif. Elle n'induit pas nécessairement de l'adhésion et peut provoquer même du rejet. L'information est souvent issue de l'Institution donc prise avec de la distance mais elle maintient une position d'extériorité. Le contenu de l'information n'est pas nécessairement plus précis ou détaillé que le niveau précédent (bruit de fond) mais il est plus concernant : « ce qui est annoncé pourrait être fait à proximité de chez moi », « il pourrait être réalisé dans mon bâtiment, voire chez moi ». L'information localisée et territorialisée (à la différence du bruit de fond) trouve donc un autre sens et joue différemment dans les rapports. Ici, il s'agit du niveau où l'enjeu est le concernement. Pour y parvenir, les porteurs de projet tentent de s'appuyer sur la proximité spatiale et territoriale : « Ceci se passe à côté de chez vous, cela vous concerne ».

- L'énergie parmi toutes les composantes de rénovation et le choix des moments clés

L'enchâssement de l'énergie dans les autres domaines qu'engage un projet de rénovation ou un programme d'incitation à la rénovation pose de multiples problèmes pour atteindre ce concernement. Un des problèmes les plus révélateurs est celui des moments stratégiques de transmission de l'information sur la dimension énergétique. Nous pouvons parler là de « goulots d'étranglement » ou « d'embouteillages informationnels » autour des moments considérés clés.

Dans ces programmes et ces projets, une des questions récurrentes est de savoir le moment clé pour informer. Les réponses données désignent souvent les moments considérés comme incontournables

dans la vie du bâti : sa construction, sa rénovation lourde, sa transmission entre propriétaires... En plaçant à ces instants les informations sur la rénovation énergétique, on pense ainsi atteindre automatiquement et quasi-nécessairement tous les acteurs. On pense également les mobiliser et ainsi mieux orienter les décisions globales vers une meilleure prise en compte des enjeux énergétiques. Les informations arrivent alors en nombre à ces moments considérés comme stratégiques car incontournables dans la vie du bâti.

Cet effet attendu n'est pas toujours au rendez-vous. Les enquêtes montrent que les habitants retiennent peu de ces informations sur l'énergie quand elles sont ainsi communiquées. Par exemple pour l'achat, les futurs acquéreurs se retrouvent dans les espaces-temps face aux commerciaux qui relayent totalement ou partiellement les informations sur ces particularités énergétiques. Les propriétaires sont sollicités au moment de l'engagement de gros travaux de rénovation de leur immeuble. Les enquêtes montrent qu'il reste peu de chose de toutes ces informations pour engager effectivement les décisions.

Une des raisons de cette absence d'accumulation de connaissance pour la décision à ces occasions est leur particularité dans la vie des usagers et des propriétaires. Ces moments surinvestis par les porteurs de projet pour donner tout ce « bagage » de connaissances sont bien stratégiques pour les habitants mais pour d'autres questions qu'ils vivent comme plus cruciales. Ainsi, lors du choix du logement, sa configuration spatiale, sa localisation, son prix, son environnement social demeurent toujours bien plus importants que les autres considérations environnementales. Par ailleurs, leur perception de leur habité est globale et non pas découpée par composantes. Les informations reçues alors ne sont pas traitées une à une mais dans un jugement complet. La difficulté rencontrée est bien de parvenir à composer ces informations au sein de ce système d'appréhension global.

Ces moments particuliers illustrent bien la particularité de la conduite du changement sur les questions d'habitat et d'immobilier. Il s'agit d'une imbrication complexe de transformations que les habitants et usagers organisent, hiérarchisent et programment dans le temps pour les maîtriser et les rendre plus supportables. En effet, les informations nouvelles que doivent intégrer les individus dans une situation de stress liée au changement sont en nombre important. Dans cet ensemble, la prise de connaissance des informations sur l'énergie est secondaire et planifiée plus tard dans le programme des transformations à intégrer.

- L'inscription de la production de l'information pour la décision dans la durée

L'information qui vient renseigner les pratiques et leurs transformations ne se constitue pas uniquement en ces moments clés. Une telle lecture laisserait entendre que ces informations seraient un ensemble de connaissances collectées dans l'immédiateté et placées comme un stock disponible ou implicite permettant d'asseoir une décision à moment « t » puis les routines et les habitudes.

Comme indiqué précédemment, la strate informationnelle est complexe (avec ses trois plans) et s'organise indépendamment de ces moments clés. Les usagers et les propriétaires cumulent des connaissances dans la durée ou les filtrent au sein de leur parcours de vie en fonction de leurs passés et des perspectives qu'ils se donnent. Les informations nouvelles qui arrivent notamment à l'occasion de ces moments clés viennent s'inscrire dans ce « jeu » d'accumulation et de filtrage dans la durée. Asseoir de nouvelles décisions, ou de nouvelles références suppose de questionner parfois des informations passées et acquises, et parfois leur structure même. Plus précisément, elle conduit à reconsidérer la hiérarchie des actions ou la manière de hiérarchiser les critères pour informer ses décisions pour son cadre bâti, cadre du quotidien. Ce qui paraissait secondaire (l'isolation d'une façade...) peut devenir plus important en étant installé dans un logement.

Les projets urbains et immobiliers, les programmes de rénovation en particulier provoquent parfois une réflexivité dans laquelle se mettent les habitants : ils repensent leurs propres repères, logiques, finalités d'action au sein de leur habitat soit pour les maintenir, soit pour les modifier. Cette réflexivité est par exemple provoquée par la confrontation aux « comportements » attendus tels qu'exprimés par les plaquettes, les discours officiels et parfois une partie du voisinage. Elle est induite encore plus par la confrontation à des appareils et des configurations spatiales où la strate informationnelle préexistante n'est pas suffisante ou opérante pour composer des pratiques efficaces au regard par exemple du confort souhaité. Non seulement les habitudes et les routines sont perturbées voire mises en échec mais, en plus, les informations qui en fondaient la pertinence sont également remises en

cause. Les habitants ne défont pas totalement et immédiatement la totalité de cette strate existante. Cette dernière ne fonctionne pas en mode « élimination - remplacement » des informations sur la base de leur seule efficacité. Cette strate se compose d'une manière complexe en cumulant aussi des informations vagues, rejetées, et parfois contradictoires.

Ces éclairages montrent la nécessité de considérer cette évolution de la strate informationnelle dans un temps plus long chez les usagers et les propriétaires. Ces derniers n'y substituent pas instantanément et simplement d'anciennes données par de nouvelles pour « mieux décider » ou « mieux pratiquer ». Ils ne peuvent être considérés comme des « agents » perméables aux informations transmises dans un jeu de substitution de stock. Les problèmes d'intégration des informations peuvent mieux s'éclairer en prenant bien en considération ce « passé » de connaissance et sa dynamique de transformation. Autrement dit, en évitant de juger les connaissances préexistantes comme un « passif » polluant l'adoption de nouvelles pratiques, il devient possible de le travailler comme un substrat en transformation continue. Au lieu d'incriminer le retraité qui continue à croire que le chauffage gaz est moins cher, il est possible d'accompagner la transformation de ses connaissances établies depuis quelques décennies.

Le troisième plan, celui de la décision et de l'action : l'implication

L'information sur les dispositifs techniques précis constitue un troisième plan de la strate informationnelle : là, les usagers sont en situation d'utiliser ces informations, de les retravailler, de les compléter et de les modifier... afin de construire leurs décisions et de composer leurs pratiques. Autrement dit, c'est un niveau d'information qui suppose l'implication alors que le premier niveau jouait sur la création de l'attention et que le deuxième tournait autour du concernement. L'enjeu est bien de faire que l'information implique le récepteur dans l'action.

Deux modalités de production et de diffusion de l'information se côtoient dans ce plan :

- Pour les porteurs de projets, il s'agit de travailler la diffusion pour obtenir que l'utilisateur s'implique dans la « bonne utilisation » des appareils et transforme ses pratiques en fonction.
- Pour les habitants, il s'agit de travailler sur la circulation de l'information afin de permettre aux usagers une implication dans le choix technico-financier de rénovation puis la maîtrise du fonctionnement final. Ils peuvent ainsi recomposer leurs pratiques de consommation mais à partir d'un autre mode d'acquisition de l'information.

Afin de résumer, pour les porteurs de projets, l'implication conduit à produire des informations sous forme d'instructions ou de consignes alors que les habitants qui autoproduisent l'information ne la traduisent pas directement en pré-action. Les gestionnaires, promoteurs, techniciens de la collectivité face aux écarts entre les pratiques attendues et les usages réels tendent à produire cette pré-traduction de l'information en décision pré-formatée ou en geste pré-consigné à adopter. Or, ces consignes et ces instructions ne sont pas toujours adoptées car ne font pas sens, elles n'informent pas d'abord sur le sens de la décision et la pratique attendue. Les habitants qui se mobilisent tentent eux de passer par la production de sens à l'occasion de leur autoproduction de l'information.

• Les formes de transmission de l'information et de la connaissance

Dans les projets ou programmes observés, une grande partie des informations a été produite et diffusée sur la base de documents écrits distribués et remis, d'expositions et de réunions publiques. Ces dernières étaient principalement organisées pour communiquer les choix établis dans ces projets en utilisant différents supports visuels. Ces modalités d'information sont apparues peu adaptées, d'une part aux modes de réception des usagers, d'autre part à leur manière d'articuler production et intégration de l'information.

Commençons par la réception. Ces communications institutionnelles ont été très peu retenues par les usagers et propriétaires notamment parce qu'elles ne remplissaient pas certains critères indispensables ou facilitateurs.

Parmi les critères indispensables, la légitimité de l'information est cruciale. L'origine institutionnelle et officielle de l'information transmise a tendance à en affaiblir la légitimité. En effet, les enquêtes montrent la persistance d'une certaine défiance vis-à-vis des responsables politiques et des

techniciens « travaillant pour eux ». De même, les informations provenant des entreprises, y compris publiques, sont considérées avec beaucoup de précautions.

Au-delà de ces défiances générales vis-à-vis des institutions, leurs informations ne sont pas retenues car elles n'adoptent pas toujours les registres de légitimité pertinents aux yeux des habitants. Ces derniers n'acceptent pas plus ces prescriptions si elles proviennent de bureaux d'études sérieux ou portant des labels internationaux. Les enquêtes montrent d'autres critères de légitimité de l'information :

- l'efficacité vérifiée de l'information. Par exemple, face aux problèmes de chauffage, les habitants ont retenu et utilisé les informations dont ils ont la garantie directe par d'autres qu'elles leur permettent de trouver une solution bien éprouvée par la pratique ;
- la source directe de l'information constitue un critère de crédibilité attaché au premier. Ainsi, au lieu de considérer les guides et les recommandations formelles, les habitants ont préféré les informations transmises et vérifiées par des voisins, les gardiens ou les agents d'intervention. Cette vérification ne consiste pas à connaître l'origine de l'information, mais à en affirmer l'efficacité ou l'utilité pratique au regard d'une expérience avérée. Ainsi, on écouterait le voisin si lui-même l'a utilisé effectivement et en a vérifié l'utilité.

Autrement dit, la légitimité de l'information ne se fonde pas sur sa qualité intrinsèque ou la technicité de son émetteur, mais sa capacité à renseigner d'une manière fiable la décision et la pratique.

Des facteurs facilitateurs jouent également dans la réception de ces informations. Nous soulignerons ici l'importance accordée en particulier à la convivialité et à la proximité sociale dans la construction des formes de transmission des informations. Elles sont privilégiées pour deux raisons au moins :

- Le rapport direct dans la transmission des informations semble le plus apprécié par les habitants pour plusieurs raisons. Il permet une mise en confiance plus rapide et adaptée. Il aide à cibler les informations utiles à la pratique ou aux problèmes de décision rencontrés. Il contribue à ajuster les termes et les contenus de l'information transmise. Il peut également être plus adapté afin d'intégrer immédiatement l'information à la pratique puisque souvent la présence d'une personne au lieu d'un guide permet de pratiquer ou de réfléchir la décision en même temps que l'information est transmise ;
- La facilité d'échange avec des personnes sur le mode de la convivialité permet une plus grande fluidité des échanges et de l'ajustement de la prise de connaissance en réduisant les efforts pour cela. Cette convivialité, qui manque dans les réunions et dans les expositions évoquées, se retrouve dans les invitations entre voisins, dans les échanges sur le pallier, dans le café offert au technicien qui vous rend visite pour vous expliquer un financement ou certains matériels.

L'ensemble de ces points révèle, nous semble-t-il, les limites d'un mode fondé sur la production et transmission d'une part et la réception, d'autre part. Les habitants par toutes ces conditions de réception rappellent que l'information pour renseigner les pratiques, les décisions et leur transformation, suppose d'articuler production, diffusion, réception et utilisation de l'information. Ce sont bien les questions de décision et de pratiques qui déterminent les informations indispensables ou souhaitables, leurs formes de productions et de présentations. Pour le dire d'une manière caricaturale, toutes ces communications ont normalement pour cahier des charges les besoins d'information des habitants en fonction de leur pratique et à partir des situations de décision.

- Vers une part d'autoproduction de l'information par les réseaux sociaux locaux ?

D'autres acteurs clés, différents des porteurs de programmes institutionnels, sont finalement les producteurs peu visibles mais les plus directs de l'information, tout au moins ils sont dans le contact quotidien et direct avec les usagers et les propriétaires. Parmi ces autres acteurs, les copropriétaires actifs ont pour certains autoproduit les informations pour eux-mêmes et pour les habitants de leur immeuble, voire du voisinage. Ils ont mobilisé plusieurs sources, tenté de trouver les validations réelles et puis diffusé de différentes manières. Dans certains cas, les gardiens ont été actifs. Ils ont été facilitateurs dans la transmission de l'information avec l'avantage d'avoir suivi l'intégralité des projets.

Ces constats indiquent une piste en particulier. Le travail de recomposition de la strate informationnelle montre qu'elle se met en place selon des vecteurs de circulation locale de l'information. Les connaissances concernant la rénovation énergétique et ses possibilités se constitueraient à travers des réseaux sociaux locaux : relations de voisinage, solidarité locale, mobilisation des proximités géographiques, voire communauté de « problèmes » dans des quartiers aux composantes technico-sociales spécifiques et uniques. En cela, les habitants reproduisent en partie des mobilisations connues du local (quartier, ville, métropole...) qu'ils utilisent comme un des espaces de ressources pour solutionner des problèmes d'usages ou plus largement de vie. Cette mobilisation du local semble accentuée dans le cas des programmes de rénovation ou autres projets équivalents par la particularité des questions techniques qui y sont posées : les résidents doivent composer avec ces questions. Ils sont amenés à y trouver réponses ou à rechercher des informations pour y répondre auprès de ceux qui comme eux, confrontés aux mêmes interrogations, ont produit ces informations ou les ont collectées. Le local par son investissement à travers un programme socio-technique spécifique paraît produire un effet de constitution de réseaux d'information localisés.

Conclusion

Dans la strate informationnelle des projets de rénovation, un plan n'est pas plus propice à la circulation de l'information, voire à son plus grand effet sur les pratiques et les décisions. L'hypothèse la plus plausible est celle d'une conjonction des niveaux d'information construisant des cadres de pratiques, d'usages et donc de décision et de consommation. La tentation est forte, pour des spécialistes du territoire et du local, de poser le dernier niveau comme décisif dans la transformation des pratiques et des décisions. Cette conclusion ne résiste pas à l'épreuve de l'analyse des enseignements livrés par les enquêtes et expériences. Chaque plan apporte une partie des éléments qui construisent la transformation des décisions et des pratiques :

- le premier niveau : travaille le cadre général, la représentation collective des attentes de la société, la légitimité institutionnelle, parfois politique, parfois sociale... en matière de rénovation et d'énergie. Il donne un premier « lexique » et une première « grammaire » collective pour expliquer les raisons qui justifieraient que certaines pratiques soient souhaitées ou rendues obligatoires. Le territoire, le local, la proximité sont plutôt absents, au mieux utilisés sur un mode allégorique ;
- le deuxième niveau : fait lien entre ces informations générales sur les pratiques attendues et le cadre de vie quotidien. Il permet les rapports de tension entre ces pratiques attendues, les attentes propres des usagers et le cadre de vie local. Là se construit le concernement par cette mise en lien directe, par son expression parfois matérielle (notamment spatialisée) et par le fait de lui donner un calendrier de mise en place effectif. Ce deuxième niveau du local et du projet travaille sur l'inscription de l'information dans le temps effectif de l'usager ;
- dans le troisième niveau, la circulation de l'information se construit d'une manière plus ciblée et resserrée autour des questions de décision directe et d'usage effectif. Cette circulation se fait à partir d'un critère d'efficacité aussi. Cette efficacité se juge à l'aune de la résolution des problèmes et des améliorations attendues. Là, c'est la finalité de l'information au regard de ce qu'elle a permis de faire. La confiance et l'expérience avérée sont deux critères pour choisir l'information et sa source : l'habitant va préférer le voisin et le technicien de l'entreprise aux documents de la collectivité ou aux dépliants du bailleur social. Il lui faut une personne suffisamment proche (proximité souvent fondée sur la proximité territoriale) et ayant une expérience effective sous-tendant l'information transmise. Ce troisième plan n'influe pas seul la transformation des pratiques, mais il s'y joue l'articulation (ou pas) entre les informations et les décisions.

Nous insistons en particulier sur l'importance de considérer ces trois plans comme constitutifs concomitamment de la strate informationnelle. Les trois préparent et viennent interférer dans la transformation des pratiques pour constituer de nouveaux repères et de nouvelles routines d'usage. Ce processus de transformation informée est l'apprentissage, c'est-à-dire cette part consciente de

modification des critères et des modalités de décision, des pratiques et de leurs repères, en s'appuyant notamment sur les connaissances ou la reproduction d'actes considérés comme exemplaires. Dans ce cas, l'apprentissage et la mobilisation de l'information sont bien engagés dans un processus unique, malgré leur appui sur des dispositifs cognitifs différents.

Ces trois niveaux d'information en fonction du type d'émetteurs et de récepteurs utilisent différemment la territorialité et la proximité dans la diffusion, la réception de l'information, dans l'orientation de ses effets sur les pratiques. Ces trois « cercles d'émetteurs et de récepteurs » ou « environnements informationnels » définissent l'apport et les limites de la proximité dans :

- 1- la circulation de l'information,
- 2- sa légitimation,
- 3- sa réappropriation et notamment mémorisation,
- 4- sa mobilisation ou pas dans les décisions et les pratiques.

Bibliographie

Brisepierre Gaëtan, 2014, Comment se décide une rénovation thermique en copropriété ? Un nouveau mode d'organisation de l'habitat comme condition de l'innovation énergétique, Flux, N° 96, pp. 31 – 39.

Brisepierre Gaëtan, 2011, Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif, Thèse de sociologie sous la direction de DESJEUX Dominique, Université Paris Descartes-Sorbonne, Financement CIFRE GDF SUEZ, Paris, Septembre 2011.

Carassus Jean, Efficacité énergétique des copropriétés en chauffage collectif, Rapport pour le Club de l'Amélioration de l'Habitat, Décembre 2009

Charlier Dorothée, « La rénovation énergétique en France dans le secteur résidentiel privé », *Revue de l'OFCE 2/ 2013* (N° 128), p. 395-419

Coumanne F, 2012, Des groupes d'achat accompagnés pour accélérer la rénovation énergétique du parc de logements privés dans les quartiers urbains wallons?
Les cahiers nouveaux N°84, Habiter autrement, Mardaga,

Debizet Gilles, 2011, La rénovation énergétique des bâtiments est-elle possible ? , Métropolitiques.eu, 2011

Grandjean Alain, Savi Christian, Sivy Corentin, Burckel Denis, Legrand Emmanuel, Mann Rick, Magenta Tom, 2013, Rénovation énergétique des logements : pour une politique volontariste, TerraNova,

Lagandré Eric, 2007, L'amélioration énergétique des logements existants. Le rôle des artisans dans l'information de leurs clients, *Annales de la recherche urbaine* N° 103, pp. 95-99

Souami Taoufik et Kasdi Ida, Consommer dans les écoquartiers. Analyse des pratiques et des modes de de vie. Rapport final pour le programme MOVIDA, Ministère de l'environnement ; 210 p.

Souami Taoufik et Kasdi Ida, Amélioration énergétique du bâti existant à l'échelle de l'îlot, Rapport intermédiaire, ADEME, 45 p.

Souami Taoufik et Kasdi Ida, Projets d'aménagement et stratégies énergétiques, Rapport de recherche PUCA, Ministère du logement, PREBAT, 98 + 67 p.