

# LE POINT SUR Mai 2005 LE MARCHÉ DE L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT



10

## LES CRAINTES ENVIRONNEMENTALES ET LEUR IMPACT SUR LA QUALITÉ ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

À partir de l'étude menée par Roland Guénoun Conseil

Public/Privé,

AGIR ENSEMBLE

pour développer le marché

### Les travaux d'amélioration thermique des logements : un moyen pour les propriétaires d'assumer leur responsabilité vis-à-vis du changement climatique

**e**n réponse à l'appel à projets Bâtiment 2010 lancé par l'ADEME, le Club de l'Amélioration de l'Habitat a étudié, avec le concours de Roland Guénoun Conseil, les conditions dans lesquelles les craintes environnementales des propriétaires de logement pourraient constituer un levier déclencheur de travaux d'amélioration thermique.

L'étude révèle que, si l'individu s'estime à la fois victime et responsable de la dégradation environnementale, il identifie difficilement sa maison comme une cause possible du changement climatique. La vivant comme un refuge contre le monde extérieur, les particuliers se refusent à la percevoir comme dangereuse pour l'environnement.

L'information selon laquelle l'habitat est source de pollution renforce l'intérêt des particuliers pour les énergies renouvelables et aggrave l'angoisse engendrée par les crises environnementales. Mais le fait que des travaux dans la maison puissent réduire les émissions de gaz à effet de serre par une diminution de la consommation d'énergie peut permettre d'assumer sa propre responsabilité vis-à-vis des pollutions.

Les autres moyens connus d'économiser l'énergie (réduire, trier, recycler, entretenir, mieux choisir) sont souvent assimilés à de petits gestes dérisoires au regard de l'ampleur des problèmes environnementaux. Ils sont aussi perçus comme contradictoires avec la logique de la consommation de masse.

Si elles sont de peu d'effet à ce jour sur l'amélioration thermique des logements, les craintes environnementales peuvent donc constituer à l'avenir un argument supplémentaire dans la décision des propriétaires de faire des travaux. Il faudra pour cela les informer sur le caractère polluant de leur logement et sur les possibilités de limiter les émissions de gaz à effet de serre. Il faudra aussi les aider réellement à entreprendre les travaux adéquats. Ces conditions préalables supposent un renouvellement des modes de communication de l'ensemble des acteurs de la filière et une concertation de leurs actions respectives pour accompagner les particuliers dans l'amélioration thermique de leur logement. ●

#### MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Étude qualitative en deux phases sur l'analyse de l'offre des acteurs et sur celle de la demande et des attentes des particuliers.

- > Entretiens avec des membres du Club de l'Amélioration de l'Habitat et analyse des communications traitant des aspects environnementaux.
- > Interviews et réunions de groupes de propriétaires occupants ayant réalisé ou ayant l'intention de réaliser des travaux d'amélioration thermique dans leur logement.
- > Réalisation d'un film, à partir des entretiens, illustrant le contenu de l'étude.
- > Discussion des résultats de l'étude et élaboration de recommandations opérationnelles par les acteurs du bâtiment réunis au sein du Club de l'Amélioration de l'Habitat.

## LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

### > Des craintes environnementales bien réelles dans le grand public

L'environnement est un thème qui suscite la réflexion, qui provoque de l'émotion et des prises de position fortes, avec une coloration d'inquiétude, voire d'angoisse, au regard des risques ressentis. Les risques semblent s'enchaîner logiquement du plus tangible (la pollution de l'air) au plus général (diversité des méfaits humains et de dangers immenses qui s'annoncent, avec une continuité des risques jusqu'à un niveau planétaire). Les médias renforcent ces convictions en ne donnant de l'environnement que de mauvaises nouvelles.

### > Dans l'inconscient, les représentations de la maison...

Les particuliers expriment dans des registres variés une très forte implication affective vis-à-vis de leur habitat, de *leur maison* :

- > **un refuge**, qui protège contre les agressions ;
- > **une enveloppe**, qui, à l'image de l'enveloppe charnelle, rejette légitimement ses déchets à l'extérieur ;
- > **un territoire privé**, où nulle intervention extérieure n'est facilement acceptée ;
- > **un « bien de consommation »**, qui se pense à court terme, à l'échelle du cycle de vie ;
- > **une récompense**, lieu de jouissance d'acquis bien mérités ;
- > **un signe distinctif de richesse**.

### > ...s'opposent à la reconnaissance de sa responsabilité comme cause possible du changement climatique

Nombreux sont les responsables désignés de la dégradation de l'environnement : en premier lieu, l'industrie et l'agriculture, puis l'État et les politiques, le système de consommation et les acteurs économiques, et, enfin, l'individu. L'individu se sent coupable en raison de ses pratiques (transport, consommation, gestion des déchets...), mais ne cite pas son habitat comme source de pollution.

La sous-évaluation de la contribution des logements à l'effet de serre est due à la disproportion entre les causes imaginées (les fuites de chaleur, le coût écologique de la destruction des déchets) et leur résultante au niveau planétaire. La révélation des responsabilités de la maison comme source d'émissions nocives, provoquées par ses consommations d'énergie, surprend et accroît le sentiment de culpabilité environnementale, en même temps que celui d'impuissance.

### > Rationaliser les gestes de la vie quotidienne ne paraît pas de nature à répondre au défi du changement climatique

Les particuliers estiment faire déjà beaucoup d'efforts en essayant d'exécuter la liste des bonnes pratiques conseillées au quotidien : réduire, faire le tri, entretenir, rationaliser leur consommation. Mais ces pratiques semblent vaines face à la carence de solutions collectives, inadéquates par rapport à l'ampleur des problèmes et incohérentes dans une société où l'on se sent poussé à la consommation. Cette situation où l'individu est ballotté entre des exigences contradictoires et des solutions dérisoires peut entraîner le déni de sa responsabilité, le refus d'une intrusion dans sa vie privée, voire la transgression jubilatoire de la maîtrise énergétique comme règle.

### > L'État et les acteurs de la filière mis en accusation

alors qu'il semble couramment admis que l'État ne soutient pas réellement les initiatives favorables à l'environnement, voire freinerait le développement des solutions existantes si elles sont contraires aux intérêts économiques dominants, la révélation de la responsabilité de l'habitat comme polluant joue le rôle d'un catalyseur des attentes vis-à-vis des pouvoirs publics et des acteurs de la filière. Les particuliers demandent avec force aux pouvoirs publics et aux professionnels de prendre le problème en main pour **informer, légiférer, aider financièrement, et pour proposer des actions crédibles en termes de produits et de services**, leur permettant de faire les bons travaux d'économies d'énergie dans leur logement.

## LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

### > Assumer sa part de responsabilité environnementale

Les particuliers sont demandeurs de solutions techniques et matérielles, permettant de réduire la pollution du logement par une diminution des consommations d'énergie. En faisant porter une part de leur responsabilité environnementale sur des éléments techniques et matériels, ils semblent trouver un moyen de diminuer leur culpabilité.

De peu d'effet à ce jour sur le déclenchement des travaux thermiques, les craintes environnementales peuvent donc, à la condition que les propriétaires soient correctement informés, devenir une motivation supplémentaire pour réaliser des travaux, qui viendrait renforcer l'envie de confort et l'intérêt de faire des économies d'énergie.

### > L'attractivité renforcée des énergies renouvelables

Les énergies renouvelables bénéficient d'ores et déjà d'un fort capital de séduction et de sympathie auprès des propriétaires. C'est le cas notamment du solaire, qui offre un lien direct entre la chaleur du soleil et son utilisation comme énergie de chauffage. Mais les énergies renouvelables pâtiennent toutes d'aspects négatifs : image technique décevante de ce même solaire, procédé mal compris de la géothermie, méconnaissance des équipements modernes pour le chauffage au bois, caractère jugé inesthétique des capteurs solaires et des éoliennes... Cependant, comme moyen idéal de faire des économies d'énergie, les énergies renouvelables trouvent un regain d'intérêt dès lors que la connaissance de la pollution qu'occasionne la maison est acquise.

### > Une appréciation difficile de la performance énergétique de son logement

Pour les propriétaires, « améliorer la performance thermique de leur logement » se traduit par « obtenir le meilleur rapport entre le coût de leur chauffage et leur confort ». Pour y parvenir, leur approche reste trop subjective : ils n'identifient pas d'interlocuteur capable de leur dresser un bilan thermique objectif de leur logement.

### > Le besoin d'être informés et conseillés sur les bons travaux

Pour améliorer la performance thermique de leur logement, les propriétaires ont besoin de connaître les bonnes solutions à mettre en œuvre. S'ils ont parfaitement intégré la nécessité d'isoler leur logement, puis, ensuite, de choisir le chauffage adapté pour obtenir le meilleur résultat, ils manquent d'informations sur l'offre de produits et de services répondant à leur situation spécifique. Devant la difficulté fréquente de réaliser une isolation complète de leur logement, ils paraissent douter de la pertinence des solutions partielles. Ils changent plus de chaudière par obligation que par envie.

Au-delà de l'information, l'assemblage des solutions menant à des travaux thermiques efficaces nécessite d'être conseillé et guidé. Il existe un besoin récurrent à la fois de professionnels qui fournissent des conseils et d'un lieu rassemblant les diverses données, qui soit neutre dans ses informations. L'ADEME est considéré comme un organisme pertinent et crédible pour jouer ce rôle.

### > 7 profils de propriétaires plus ou moins sensibles à l'argument « effet de serre »

Sept profils de propriétaires sont identifiés à travers l'étude ; ils ont des attentes communes, mais une réceptivité différente à l'argument « effet de serre » et à l'information sur la responsabilité des bâtiments dans les émissions de gaz carbonique.

- > *Les pragmatiques (-)*
- > *Les accommodants (-)*
- > *Les esthètes (-/+)*
- > *Les bien-voulants (+/-)*
- > *Les bien-faisants (+)*
- > *Les technophiles (+)*
- > *Les alter-bâtisseurs (+++)*

Cette segmentation incite à répondre au scepticisme des pragmatiques et au découragement des accommodants ou des bien-voulants, et permet de cibler certains profils prioritaires, comme les technophiles et les alter-bâtisseurs, plus sensibles au discours sur l'effet de serre. ●

## LES RECOMMANDATIONS OPÉRATIONNELLES DU CLUB DE L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Les réflexions des membres du Club font apparaître un besoin général de renforcement de l'offre d'information et de travaux en matière de maîtrise de l'énergie et, plus précisément, insistent sur deux conditions permettant de renouveler en profondeur les actions déjà engagées pour dépasser les difficultés rencontrées :

1. Communiquer de manière concrète,
2. Privilégier la communication de proximité.

### 1 Développer un discours positif, fondé sur des résultats concrets

Le discours sur l'effet de serre par rapport au logement gagnera fortement à ne pas amplifier l'anxiété ambiante, d'autant plus qu'il touche à « la maison », dont toutes les représentations profondes s'opposent à des considérations angoissantes ou d'ordre planétaire.

La communication sur la réalisation de travaux pour lutter contre l'effet de serre devra au contraire **rassurer et rendre crédibles les solutions proposées** en montrant que de bons résultats sont possibles et tangibles, voire conséquents à l'échelle d'un territoire. ●

### 2 Privilégier des actions concertées pour renforcer la communication de proximité

La communication entre l'artisan ou l'entreprise et son client joue un rôle de toute première importance. D'où la nécessité d'une meilleure cohérence de la communication et des actions des différents acteurs pour donner plus de crédibilité à l'existence de solutions techniques simples, adaptées et efficaces.

Cela implique de **développer des partenariats** afin que :

1. les conseils et les informations donnés par les pouvoirs publics ou par les diagnostiqueurs dirigent les particuliers aussi efficacement que possible vers des solutions concrètes et pratiques;
2. les solutions techniques mises au point et promues par les industriels, ainsi que les financements disponibles soient portées auprès de leurs clients par les artisans et les entreprises.

Les distributeurs de matériaux constituent un lieu privilégié pour faciliter la communication avec les artisans et entreprises.

En s'impliquant auprès de leurs concitoyens, les collectivités locales peuvent aussi offrir un cadre idéal à des actions de dynamisation des travaux, comme le montrent les exemples des OPAH et des OPATB. ●

**ADEME** ●  
**ANAH** ●  
**Architecteurs** ●  
**BAXI France** ●  
**CAPEB** ●  
**CSTB** ●  
**EDF** ●  
**FFB** ●  
**Gaz de France** ●  
**Habitat & Développement** ●  
**Lafarge Mortiers** ●  
**Lafarge Plâtres** ●  
**Ministère de l'Équipement  
des Transports,  
du Logement, du Tourisme  
et de la Mer (DAEI, DGUHC)** ●  
**Phénix Évolution** ●  
**Saint-Gobain** ●

Le Club  
de l'Amélioration  
de l'Habitat

c/o Robert Daussy  
7, rue Vital-Foucher  
92370 Chaville

Contact

Éric Lagandré  
01 43 12 44 19

Conception éditoriale  
SVConseil

Création graphique  
et réalisation  
Claire Péraro