

Transition énergétique

L'habitant, partenaire particulier

RÉFLEXION SUR LE RESPECT DU LIBRE-ARBITRE DES HABITANTS
ET LA PRISE EN CONSIDÉRATION DE LEURS CAPACITÉS
DANS LA RÉNOVATION DE L'HABITAT

Denis Bernadet

Animateur scientifique Leroy Merlin Source

RÉSUMÉ

INTRODUCTION	3
FAIRE CONNAISSANCE AVEC LES HABITANTS	4
L'ÉNERGIE N'EST PAS UN SUJET POUR L'HABITANT	4
Habiter : une culture et des routines	4
Travaux : faire évoluer son chez-soi	5
L'HABITANT EST-IL UN SUJET POUR LES PROFESSIONNELS ?	6
La découverte des usages	7
De la fiabilité des informations	7
La capacité à faire des habitants : angle mort des politiques de rénovation énergétique ?	8
COMPOSER AVEC LES HABITANTS	9
DE L'ACCOMPAGNEMENT CIBLÉ À L'APPRENTISSAGE PARTAGÉ	9
Accompagner qui, accompagner quoi ?	9
Auto-réhabilitation accompagnée : du très social au « tous publics » ?	10
La question de confiance	11
DE L'EMBOÎTEMENT DES ÉCHELLES, NATIONALE ET LOCALE	11
L'échelle clé du local	12
Un cadrage national courageux et lâche à la fois	13
POUR CONCLURE	14
BIBLIOGRAPHIE	15

L'enjeu de la rénovation énergétique de l'habitat fait l'objet de politiques publiques volontaristes centrées sur la performance mais ignorant encore largement les questions de satisfaction et de qualité de vie des habitants. Les travaux de rénovation progressent en nombre, mais bien plus faiblement en termes de performance énergétique.

Mieux vaut s'intéresser d'abord aux habitants : l'énergie n'est pas pour eux un sujet en soi, mais seulement un élément parmi d'autres de la construction du chez-soi. Plusieurs chantiers de recherche Leroy Merlin Source, ancrés dans les sciences humaines, mettent en lumière l'extrême singularité des manières d'habiter, de vivre le confort, d'appréhender et de mener des travaux. Ils nous apprennent aussi que l'habitant construit son expertise dans le temps long du projet, du réseau et des moyens dont il dispose.

Prendre en compte cette singularité des représentations, des usages et des projets, et s'inscrire dans les perspectives de vie des habitants devraient constituer un préalable à la quête de « vertu énergétique ». La version normée, encadrée et professionnalisée de la rénovation énergétique ne parvient pas aux résultats et à la massification escomptés. Professionnels et institutions doivent apprendre à mieux connaître les habitants, mais pas en se contentant d'affiner une communication qui consiste à leur faire mieux accepter des travaux menés par d'autres.

Il s'agit de reconnaître les habitants dans leurs capacités à mener les travaux au moins partiellement par eux-mêmes, en bonne intelligence avec les professionnels. Plutôt que des logiques d'accompagnement, il faut privilégier des logiques de capacitation des habitants. À ce titre, les expériences d'auto-réhabilitation accompagnée, conçues avec une vocation sociale de lutte contre la précarité énergétique, auraient un fort potentiel sur un public plus large. La question clé est ici celle de la confiance entre les acteurs, les innovations les plus prometteuses démontrant que cette confiance se construit par la relation à un collectif, un groupe, des pairs.

La clé est l'échelle locale, celle des réseaux relationnels et humains, qui parvient à conjuguer satisfaction des habitants et performance énergétique. Un cadre national est certes nécessaire, mais sans un trop fort accent sur la réglementation, qui risque de s'éloigner fortement du monde réel ; il doit plutôt favoriser la transversalité entre des acteurs professionnels qui travaillent encore trop en silo.

INTRODUCTION

Rapprocher habitat et énergie revient à tenter la jonction de deux échelles de compréhension du monde à première vue les plus éloignées. Les enjeux énergétiques sont à la macro-dimension d'une planète mondialisée, au cœur de la lutte contre le réchauffement climatique. Ils contiennent leur lot d'angoisse quant à l'épuisement des ressources fossiles, et d'enthousiasme quant à la montée en puissance des énergies renouvelables. L'ensemble compose les ingrédients d'une transition énergétique indispensable autant qu'incertaine. À l'extrême opposé de l'échelle, considérons l'habitat comme le territoire de vie de l'individu, pensé comme un abri et un repère, comme une tanière au sens animal du terme. Transposé à la personne dans notre cadre culturel occidental, cet habitat s'incarne pour nous dans la notion de chez-soi : il se construit de manière singulière pour chacun, englobant des espaces (lieu d'habitation, de travail, de loisir, etc.), des objets, des souvenirs et des projections, comme le met en lumière la recherche *Chez-soi ses choix* menée au sein de Leroy Merlin Source (Dreyer, Ennuyer, 2017). Cette notion du chez-soi nous permet de nous passer de termes plus techniques, logement ou domicile, efficaces pour classer et catégoriser les ménages et les lieux de vie, mais non pour rendre compte des dimensions sensibles de l'habiter à la micro-échelle des personnes.

Rapprocher habitat et énergie, c'est la préoccupation constante et légitime des politiques publiques depuis plusieurs années. S'il est un domaine énergivore, c'est bien celui de l'habitat, et tout particulièrement de l'habitat ancien : 30 % de la consommation finale d'énergie en France se situe dans nos 35 millions de logements ; et la plupart d'entre eux sont classés en étiquette énergétique médiocre (56,3 %) voire mauvaise (un tiers), comme l'indique un récent rapport parlementaire (Guillet, De Rugy, 2016). Dans la construction neuve, le problème est au moins en principe traité par des réglementations thermiques successives de plus en plus exigeantes. Mais l'on évalue le renouvellement du parc bâti par la construction neuve au grand maximum à 1 % par an : les logements de demain sont donc pour l'essentiel ceux d'hier, et la rénovation est donc bien le défi à relever. Un chiffre affirmé et répété par l'État résume l'affaire : 500 000 logements à rénover chaque année sur le plan énergétique à partir de 2017, engagement pris lors de la conférence environnementale de 2012, chiffre énoncé en 2013 dans le PREH (plan de

rénovation énergétique de l'habitat) et confirmé dans la loi de transition énergétique du 17 août 2015. Une prise de conscience partagée concomitamment par les acteurs privés¹.

Derrière l'objectif chiffré apparaît de manière flagrante un enjeu social, un temps assourdi par la baisse des prix de l'énergie : la précarité énergétique. Les définitions et modes de calcul sont multiples, mais on peut s'en tenir à la plus courante : « tout ménage qui consacre plus de 10 % de ses revenus aux dépenses d'énergie », soit en France autour de 5,5 millions de personnes, plus de 10 % des ménages selon l'un des indicateurs reconnus². En tenant compte des effets de restriction ou de privation, on estime que près de 12 millions de personnes sont en situation de vulnérabilité énergétique. Et parmi elles sont notamment pointés les ménages biactifs et foyers monoparentaux en milieux périurbain et rural aux contraintes de mobilités fortes et les propriétaires de maison individuelle, en particulier les personnes vieillissantes. À ce « stock » d'habitants correspond un volume de logements aussi conséquent : 8 millions de maisons comme cibles prioritaires, comprises dans les 60 % de logements construits avant 1974, date d'entrée en vigueur de la première réglementation thermique.

La problématique de rénovation énergétique est clairement délimitée. L'État a mené une politique fiscale volontariste (crédit d'impôt, éco-prêt à taux zéro, TVA à 5,5 %, exonérations de taxe foncière), sur laquelle la Cour des Comptes porte pourtant un regard très sévère³ : « *les résultats obtenus restent décevants, notamment parce que les deux dispositifs phares, la TVA à taux réduit et le crédit d'impôt, souffrent de nombreuses faiblesses dans leur mise en œuvre...* ». Complexité et accumulation des dispositifs sans cohérence, effets d'aubaine, faiblesse de l'évaluation et du contrôle,

¹ À titre d'exemple : journée d'étude Leroy Merlin Source, *Vers une éco-performance pour tous dans l'habitat*, à Strasbourg en octobre 2012, à l'initiative de la direction régionale de Leroy Merlin, en partenariat avec des acteurs publics et privés locaux.

² Taux d'effort énergétique pour 2013, chiffres clés de l'ONPE (Observatoire national de la précarité énergétique), novembre 2016.

³ L'efficacité des dépenses fiscales relatives au développement durable, novembre 2016.

méconnaissance des coûts : le diagnostic global de la Cour des Comptes est glaçant.

Les premiers résultats quantitatifs sont donc en trompe-l'œil. Selon le rapport parlementaire Guillet – De Rugy, on peut chiffrer les rénovations à près de 400 000 en 2014, pas si loin de l'objectif, mais pour des travaux « souvent inefficients ». Les rénovations effectivement performantes sur le plan énergétique « ne totalisent en réalité que quelques centaines d'opérations par an ». Pour ne pas céder à l'accablement devant cette dernière estimation, il faut bien entendre qu'elle concerne une performance au sens mesuré, normé et étiqueté du terme, mais qu'elle ne dit rien de la satisfaction des habitants, de leur sensation de confort retrouvé ou amélioré. Nous voyons bien ici comment l'accumulation de données chiffrées sur des enjeux globaux nous éloigne bien vite de ce qui constitue notre préoccupation première : la qualité de vie de l'habitant et la maîtrise de son habitat.

À trop se focaliser sur la performance énergétique, on risque de réduire l'habitat des Français à un réceptacle, une coquille dans laquelle des chiffres vertueux doivent se nicher. Or cette coquille c'est aussi et avant tout la leur, un lieu de répit et d'intimité qui les conforte. L'habitant est souvent décrit comme un individu hésitant à convaincre, un être fragile face à la complexité des décisions à prendre (accès aux informations techniques, aux aides financières, à la compétence des professionnels et à la diversité des produits). Mais il est

d'abord souverain à l'intérieur des frontières de son logement. Un processus de rénovation globale embarquant la performance énergétique ne se décrètera pas par le haut, il se construira en considérant les habitants comme des partenaires, particuliers : particulier entendu comme le substantif un particulier, une personne privée, par opposition aux collectivités professionnelles, administratives, etc.⁴ ; et particulier comme adjectif au sens de singulier, spécifique, à nul autre pareil. Si une partie des travaux de Leroy Merlin Source s'intéresse aux propriétaires de maisons individuelles, nous verrons que cette prise en considération des habitants est semblable sur bien des points dans l'habitat collectif et quel que soit leur statut d'occupation (propriétaires, copropriétaires, locataires).

Penser l'enjeu de la rénovation du bâti en considérant les habitants comme des partenaires aux commandes de leur habitat, c'est introduire la dynamique de *La construction du chez-soi dans la transition énergétique*⁵, ou en renversant le propos, prôner une transition énergétique qui n'obère pas la construction et la maîtrise du chez-soi. Pour ce faire, le préalable est de connaître ces habitants, pour pouvoir ensuite composer avec eux.

⁴ Définition Larousse.

⁵ Titre de la journée d'étude organisée par le laboratoire Crenau à l'Ensan, école nationale supérieure d'architecture de Nantes, 23 octobre 2015.

FAIRE CONNAISSANCE AVEC LES HABITANTS

L'ÉNERGIE N'EST PAS UN SUJET POUR L'HABITANT

Pour atténuer quelque peu le caractère abrupt de cette formule-titre, nous mettrons cet habitant au pluriel : l'énergie n'est jamais une préoccupation première énoncée par les habitants quand ils déclenchent des travaux. C'est une constante des études sociologiques récentes sur lesquelles nous nous appuyons ici. Bien d'autres motivations sont à l'œuvre, celles qu'ils expriment et d'autres plus inconscientes : les fondamentaux de l'habiter.

Habiter : une culture et des routines

À son médecin qui lui conseillait fermement de retirer de sa maison les carpettes sur lesquelles il risquait de glisser, un vieil homme eut cette réponse, cette sentence : « *plutôt mourir !* » ; quant à la vieille dame qui s'était laissée tenter par l'idée d'une douche à la place de sa baignoire, elle changea d'avis, inquiète à la perspective des travaux, en disant « *laissez-moi plutôt mourir en paix...* » ! Elle profite encore à ce jour de sa baignoire. Rien de morbide dans ces deux histoires vécues mais une évidence puissante à ne jamais oublier : l'habitant défend son intégrité, il est maître chez lui. Sauf à la placer sous tutelle, la personne décide de ses choix d'aménagement. Dans ces deux citations, ici il préserve son attachement à des objets inscrits dans son

histoire, là elle s'accroche à ses habitudes en matière d'hygiène, n'en déplaie aux esprits par trop exclusivement rationnels. Dans tous les cas, des routines et des gestes du quotidien trouvent leur ancrage dans notre histoire, personnelle et familiale, culturelle et sociale : « *on n'apprend pas à habiter* », se plaît à répéter la sociologue Monique Eleb.

On ne saurait faire progresser des sujets techniques sans le détour par les sciences humaines, la philosophie en premier lieu. Michel Serres nous rappelle que les besoins humains sont stables : « *j'ai besoin de confort, de coucher dans des draps propres, j'ai besoin de repos, de silence...* »⁶. Protection, intimité, chaleur, quelques mots clés pour dire un lieu vécu entre l'idéal et le possible, entre le banal et l'extraordinaire : « *les habitants voudraient habiter un lieu dont la beauté ou l'esthétique les valorise mais où les gestes de la vie quotidienne sont étayés par un espace facile à vivre* », nous rappelle Monique Eleb dans un petit ouvrage qui ramasse ses idées clés (Eleb, 2015). Et si l'on a insisté jusque-là sur la tanière, cela n'omet en rien le rapport aux autres et à l'extérieur, car l'habitat « *s'inscrit dans le monde naturel [...], marquant à la fois une clôture et une ouverture, le repli sur soi et la conquête d'un monde toujours inconnu et inscrit dans le temps* » (Dreyer, 2013).

Si le critère énergie ne semble guère peser dans les choix de logement ou de travaux, c'est que d'autres s'imposent d'abord : localisation, sécurité, valeur patrimoniale⁷ – et pour s'approcher du sujet tout de même, la chaleur et le confort. Il y a cinq ans déjà, la sociologue Hélène Subrémon décrivait deux approches du confort thermique : une définition professionnelle caractérisée par sa stabilité, soit « *le fait de disposer de la même qualité (architecturale, de chaleur, de régulation, etc.) partout* », et pour l'habitant une définition « *par la variabilité et la variation. Il ressent son lieu de vie par la peau, le corps, le toucher* ». Une invitation à « *intégrer les expériences du corps sensible et du corps agissant* », faute de quoi le savoir expert, en produisant de la norme, se confronte fatalement au savoir profane d'habitants qui peinent à s'approprier le discours technique. On en trouvera des illustrations édifiantes dans l'étude menée par Gaëtan BrisePierre sur des bâtiments pionniers du BBC (bâtiment basse consommation), décrivant des usages « déviants » au regard des qualités techniques

d'un bâtiment : pratique du courant d'air en journée l'été pour la sensation de fraîcheur sur la peau et refus de l'ouverture nocturne pour des raisons de sécurité, au détriment du confort d'été passif ; ajout de radiateurs électriques d'appoint pour obtenir une sensation de chaleur convenable en hiver, parfois éloignée de la température de consigne (BrisePierre, 2013). Aujourd'hui, la fameuse température de consigne à 19°C fait hausser bien des épaules dans les cercles experts, tant on sait désormais qu'elle perd tout sens au regard de la diversité des besoins selon les foyers : enfants en bas âge, personnes très âgées peu mobiles, travailleur à domicile sur ordinateur, etc. Tous ceux-là et bien d'autres n'ont que faire d'un standard si inconfortable pour eux. En bref, « *le confort thermique est une construction ancrée dans une culture personnelle, familiale et régionale* », conclut Hélène Subrémon. Ce qui vaut ici pour les manières d'habiter se retrouve à l'identique dans les choix de travaux chez soi.

Travaux : faire évoluer son chez-soi

Les décisions de travaux chez les particuliers sont un moment privilégié pour faire progresser la bonne cause énergétique. Toute la réflexion actuelle pousse à embarquer la performance énergétique dans les travaux, et la réglementation s'y emploie⁸. Mais sans jamais perdre de vue que par exemple « en maison individuelle, la rénovation énergétique n'est pas une action en soi », selon la formule du rapport du Plan bâtiment durable consacré aux « Nouvelles dynamiques de rénovation des logements ». Les projets d'aménagement ou de rénovation des particuliers répondent à d'autres désirs profonds, que nous résumons par la formule : je me construis (répare) en construisant (réparant) ma maison. « *Ce lieu qu'on habite et façonne est de nous, par nous, car on se l'approprie de façon à y laisser sa marque [...], des traces de sa personnalité en décorant, en aménageant...* » : Monique Eleb condense parfaitement le propos. Une étude récente prolonge la réflexion et interroge la notion de domicile comme lieu d'expression. Les deux auteurs, Lucile Mettetal et Lionel Rougé, identifient des tendances paradoxales : d'une part une perte des savoirs manuels de l'entretien et de la réparation de la maison, comme « une panne du savoir habiter », mais d'autre part un fort regain des activités domestiques dont le bricolage, mobilisateur en termes de temps, d'intelligence et de créativité.

⁶ Entretien Leroy Merlin Source avec Michel Serres, lors de la parution de son ouvrage *Habiter*, Éd du Pommier, novembre 2011.

⁷ L'enjeu de patrimoine rejoint aujourd'hui l'enjeu énergétique, on parle désormais de « valeur verte » pour les logements performants, avec des prix de vente de 10 à 27 % supérieurs pour une maison avec une étiquette de A à C par rapport à une maison en étiquette D, étude de l'association Dinamic, source Plan bâtiment durable, mars 2015.

⁸ Un décret entré en vigueur au 1^{er} janvier 2017 oblige à des travaux d'isolation thermique en cas de ravalement de façade ou de réfection lourde (tout en prévoyant de nombreuses exceptions ou dérogations).

Les travaux comme lieu et moment d'expression de soi : une recherche initiée au sein de Leroy Merlin Source a pointé combien chaque projet, chaque chantier est unique, propre à l'habitant (Subrémon et Filliod, 2015). L'étude suit pas à pas deux projets de rénovation, d'une salle de bains d'une part, d'une maison entière d'autre part, chez deux jeunes couples avec enfants. Avec des modalités fort différentes, tous les deux démentent formellement le présupposé selon lequel il existerait un projet précisément défini, puis accompli dans un planning pré-déterminé. Conseils venus de multiples personnes de l'entourage, opportunités d'achat, coups de main ponctuels, mauvaises surprises en cours de route, demandes ou suggestions des autres membres de la famille, etc. : les occasions de faire évoluer le projet et sa réalisation sont nombreuses. Entrent en jeu « beaucoup de circonvolutions et beaucoup d'acteurs », précise Jean Paul Filliod pour le projet de salle de bains. Pour la maison en rénovation, c'est encore plus spectaculaire aux yeux d'Hélène Subrémon : « le projet se reconfigure en permanence [...], c'est un projet chemin faisant. Au départ on a l'impression que c'est un projet sans projet » ! Le processus est donc en partie non prévu, car il est fait de multiples ajustements (Filliod, 2016) : ajustements techniques, spatio-corporels (quand on travaille à plusieurs), relationnels (tensions, détente, etc.), et socio-relationnels (apports et transmission de savoir-faire).

Deux autres études, menées en parallèle dans le cadre d'un appel à projet du Puca⁹, observent combien le temps long du chantier n'est pas une contrainte mais plutôt un atout dans le vécu d'habitants ambitieux en termes de rénovation de leur maison, sur une trentaine de situations enquêtées. L'équipe de Daniel Siret, en étudiant le rôle de conseil des magasins de bricolage auprès des auto-réhabilitateurs en région nantaise, constate que ce temps long a une connotation positive pour les habitants, car il « permet de s'assurer de ses choix par la comparaison d'informations multiples, d'engendrer parfois une autonomie économique et d'inclure l'expérience vécue in situ dans le projet ». Et en se concentrant pour sa part sur les relations qui se nouent entre auto-réhabilitateurs et artisans en région Paca, Viviane Hamon observe que ces habitants « pensent les travaux nécessaires de manière pluriannuelle », au gré des opportunités et contraintes : temps et liquidités disponibles pour les travaux, entreprises ou entourage mobilisables ou non, etc.

Au fond, les deux études concordent fortement sur une conclusion : ce temps étiré du chantier est aussi celui de la construction progressive d'un savoir, d'une « fabrique de l'expertise ». Et celle-ci se construit à de multiples sources qui s'agrègent et se cristallisent dans la durée : aux traditionnels réseaux personnels et professionnels qui souvent se chevauchent, s'ajoutent de multiples supports éditoriaux et désormais le foisonnement des informations en ligne (sites, blogs, forums, etc.) dans lequel on apprend à faire le tri au fil de l'eau. Le partage d'expériences entre pairs (entraide sur les chantiers, visites de maisons) est une source souvent privilégiée. On pourra déplorer qu'un habitant sur-informé est parfois un habitant mal informé. Considérons d'abord que les professionnels ont affaire aujourd'hui à des habitants moins béotiens, plus outillés dans leur conception des projets.

Et si l'énergie ne constitue pas en tant que tel un point d'entrée, elle apparaît bien comme une préoccupation sous-jacente de tout projet de construction du chez-soi et du confort thermique. Travailler à la transition énergétique dans l'habitat, c'est d'abord prendre les habitants, les propriétaires occupants en particulier, comme ils sont, ou en l'exprimant par la négative, ne pas les prendre pour ce qu'ils ne sont pas : des puristes de la sobriété énergétique, des *homo economicus* (si tant est que cet être tout de rationalité existe par ailleurs), ou des réceptacles pour des solutions standard.

L'HABITANT EST-IL UN SUJET POUR LES PROFESSIONNELS ?

L'habitant tend à devenir un sujet d'intérêt pour les professionnels de l'énergie et du bâti en termes de recherche et de savoirs¹⁰. En revanche, est-il pleinement considéré comme un sujet agissant, porteur d'expériences et de connaissances ? C'est peu évident au regard de nombreuses préconisations fort étayées qui pensent la transition énergétique essentiellement comme un enjeu de filière (formation, coordination, financement, etc.) et peu comme un processus en interaction avec les habitants. Le rapport du Plan bâtiment durable (*op. cit.*) est significatif dans ce domaine : il développe en détail les enjeux de structuration de la filière, insiste avec justesse sur les besoins de cohérence et de collaboration entre les professionnels, mais réduit l'enjeu habitants à une logique commerciale ; il convient d'améliorer la communication et d'empor-

⁹ Consultation de recherche « Amélioration énergétique du patrimoine rural : quelles parts et perspectives pour l'auto-réhabilitation ? », lancée par le Plan urbanisme construction architecture en 2013

¹⁰ Devancés en cela par les chercheurs : l'émergence puis la reconnaissance d'une sociologie de l'énergie (réseau professionnel, publications, journées internationales, etc.) en est une preuve.

ter leur confiance. Le thème de l'auto-réhabilitation accompagnée n'est évoqué qu'à la marge.

Les habitants seraient-ils réduits à leur capacité à décider de travaux qui seront ensuite mis en œuvre par d'autres ? Nombre de professionnels considèrent aujourd'hui qu'ils sont évidemment acteurs sur la durée de la rénovation de leur habitat.

La découverte des usages

La rencontre inter-disciplinaire la plus fructueuse que nous avons facilitée ces dernières années est celle entre les sociologues et les architectes. Nous avons abondamment cité les premiers, nous nous appuyons maintenant sur les seconds, en l'occurrence deux architectes (tous deux correspondants Leroy Merlin Source) qui ont cheminé vers une réelle prise en compte des usages, sans renoncer en rien pour autant à la spécificité de leur discipline. Thierry Roche, architecte lyonnais pionnier en France des bâtiments basse consommation, dit bien comment des équipes pluridisciplinaires de talent (architectes, ingénieurs, bureaux d'études) ont défriché le terrain du BBC dans les années 2000... pour constater avec dépit que les performances réelles n'atteignaient pas les performances calculées en amont. Fort d'une volonté réflexive, Thierry Roche a alors ouvert les portes de trois bâtiments pour permettre au sociologue Gaëtan Brisepierre d'accéder aux usagers et à leur expression. Comme l'architecte l'écrit dans l'étude publiée en 2013 (*op. cit.*) : « *dans un bâtiment conçu pour être performant, 70 % des consommations proviennent des usagers. Il ne sert donc à rien d'investir dans le bâti sans prendre en compte l'usager. On ne peut plus simplement livrer un bâtiment et s'en retourner, une présence et un accompagnement auprès de l'usager sont nécessaires* ».

Penser le bâtiment en anticipant les usages qu'en feront les habitants après livraison, c'est aussi le parti pris de Marine Morain, co-fondatrice du cabinet Arbor&Sens. Elle a développé la notion de soft-tech, c'est-à-dire la conception de « bâtiments sans notice », en évitant les systèmes technologiques chaque fois que possible, car ceux-ci poussent à des comportements normalisés, or « *les gens ne sont pas normaux* », sourit-elle. « *Plus le bâtiment devient performant, plus le rôle de l'usager devient déterminant, et plus l'occupant risque d'être stigmatisé en raison de ses mauvaises pratiques. La question fondamentale, finalement, est d'interroger la façon de rendre mouvantes les pratiques de conception et de construction pour respecter l'imprévisibilité de l'habitant* », affirme-t-elle dans l'étude publiée en 2014.

Avec ce parti pris tendant à chercher un équilibre entre bâti, technologie et usages, au fond tous deux nous alertent sur l'incessante tentation du surcroît de technologie, quand elle est conçue comme une manière de contraindre ou de faire fi des comportements des habitants. La puissance des algorithmes incite certains à pousser toujours plus loin la modélisation, avec le fantasme d'intégrer tout comportement. Autre figure d'illusion technologique, le carnet numérique¹¹ de suivi et d'entretien du logement : imaginer qu'il va forcer les professionnels à une coordination bienheureuse et les particuliers à se plier aux contraintes du bâti relève de la pensée magique devant un nouveau totem.

De la fiabilité des informations

S'ils sont mieux informés, les habitants sont aussi plus critiques, jusqu'à la méfiance, voire la défiance vis-à-vis des sources et des professionnels à leur disposition. Pour l'analyser, les chercheurs du Crenau (*op. cit.*) voient deux phénomènes s'empiler : la multiplicité des interlocuteurs publics (pour le conseil et les aides financières), et la suspicion vis-à-vis des acteurs privés (compétences, prix). Gaëtan Brisepierre complète le propos en évoquant l'« embouteillage informationnel » dans les moments clés du projet ou du chantier, source de confusion pour le particulier.

Du côté des professionnels, une étude récente de l'UFC Que Choisir¹² accumule les arguments sur la très incertaine fiabilité des informations fournies aux habitants : hiérarchie des travaux, choix des équipements, grands écarts de prix pratiqués, etc. Le rapport Guillet – De Rugy constate par ailleurs combien le secteur est éclaté : plus de 400 000 entreprises du bâtiment, dont 380 000 comptent au maximum dix salariés ; une « fragmentation du secteur » qui ne facilite pas la cohérence et la coordination des interventions. L'association de défense des consommateurs comme le rapport parlementaire sont sévères quant à la réelle garantie du label RGE (reconnu garant de l'environnement), un label « *qui ne garantit pas aux particuliers l'intervention, à leur domicile, d'une personne formée et compétente en matière énergétique* » (Guillet – De Rugy). Sur un autre registre, les chercheurs du Crenau constatent que « *la sectorisation des magasins de bricolage constitue un frein pour l'accompagnement des chantiers d'auto-réhabilitation sur les questions énergétiques* ».

¹¹ Obligatoire pour toute construction neuve au 1^{er} janvier 2017, et pour tout logement faisant l'objet d'une mutation au 1^{er} janvier 2025.

¹² « Rénovation énergétique, les professionnels n'assurent pas », Que Choisir n° 553, décembre 2016.

Autre difficulté de repérage : l'accès à l'information sur les aides publiques et les critères d'éligibilité relève du gymnase hasardeux face à l'empilement territorial des interlocuteurs. Artisans et commerçants jouent un rôle de relais mais de manière aléatoire. L'étude de l'IAU¹³ donne des chiffres impressionnants sur le non recours aux aides publiques : moins de 10 % de taux de recours quels que soient le statut d'occupation et le niveau de revenu, qui souvent « *pourraient s'expliquer par le recours à l'auto-réhabilitation* ». Dans d'autres cas, comme celui de ce jeune couple installé fin 2016, il est plus pertinent de profiter immédiatement de 15 % de réduction dans une enseigne de bricolage pour les investissements d'une première installation que de remplir des documents pour bénéficier d'une aide fiscale dont il bénéficiera *a posteriori*. Et si le rapport Guillet – De Rugy se félicite de la stabilisation actuelle de ces dispositifs fiscaux, c'est là encore avec une analyse critique : un effet d'aubaine trop certain pour le Cite (crédit d'impôt transition énergétique) et une sous-utilisation de l'éco-PTZ (prêt à taux zéro).

Bien sûr, les recherches pointent aussi une tendance systématique et bien compréhensible des auto-réhabilitateurs à sous-estimer, voire à critiquer, les apports extérieurs tout en survalorisant leurs propres réalisations. Il reste néanmoins un vaste chantier face à l'incomplétude et à la dissémination des informations à leur disposition.

La capacité à faire des habitants : angle mort des politiques de rénovation énergétique ?

Une chose est sûre, les ménages investissent beaucoup dans leur habitat : 9,5 milliards d'euros en 2014, essentiellement dans le bâtiment¹⁴. Outre le fait que l'énergie n'est pas leur préoccupation première, ils les mènent globalement :

- dans un temps long et peu programmé,
- avec un budget fractionné et évolutif,
- souvent pour des travaux partiels ou au coup par coup,
- en cherchant le meilleur compromis entre le faire faire et le faire soi-même,
- en quête d'une amélioration et d'une satisfaction (confort, économies) et non d'une performance.

Il n'est guère étonnant que la rencontre ne se fasse guère avec des dispositifs publics qui privilégient des travaux :

- dans un agenda et un montant prédéfini,
- avec des conditions d'éligibilité et un accès aux informations complexes,
- pour une rénovation globale et souvent avec un bouquet de travaux,
- avec l'impératif de passer par des professionnels agréés,
- pour un niveau de performance à atteindre prédéterminé.

Face à ce grand écart, deux options peuvent être choisies :

- Concevoir des dispositifs consistant à faire sans les habitants ou pour être plus juste à faire pour eux. Le dispositif Dorémi¹⁵ est souvent cité en exemple : une rénovation performante réalisée dans un temps limité, avec un plan de financement consolidé, en s'appuyant sur un réseau d'artisans partenaires, avec un fort engagement sur la qualité de la formation et la coordination des professionnels qui interviennent. La question des capacités des habitants est évacuée ; reste le problème saillant des travaux à réaliser en site occupé – sont-ils compatibles avec le quotidien des habitants, en particulier pour les nombreux propriétaires âgés concernés ?
- Penser la rénovation de l'habitat, en embarquant d'abord les habitants avant la performance elle-même, dans une logique de partenariat, en pré-supposant qu'ils sont capables. L'évolution des programmes de recherche de l'Ademe et du Puca ces dernières années, faisant place aux SHS (sciences humaines et sociales) et à la question de l'auto-réhabilitation, prouve que cette logique alternative se développe aujourd'hui ; de même que les expérimentations d'auto-réhabilitation accompagnée (Ara) et nombre d'initiatives territoriales.

¹³ Avec l'apport de Charles-André Bernard, du Centre scientifique et technique du bâtiment, à partir des données de l'enquête nationale Logement 2013.

¹⁴ Panorama des financements climat en France, I4CE (Institut for climate economics), édition 2016, décembre 2016.

¹⁵ Dispositif opérationnel de rénovation énergétique des maisons individuelles, développé par Enertech et l'institut Négawatt

COMPOSER AVEC LES HABITANTS

On pourra s'interroger sur la volonté maintes fois affichée de favoriser le passage à l'acte des habitants pour la rénovation énergétique de leurs logements, au regard de la définition psychanalytique du terme¹⁶, mais reconnaissons que l'intention est tout à fait louable. Ce souhait ou cet encouragement aux particuliers implique deux notions qui font l'objet d'un remarquable consensus : l'accompagnement des habitants d'une part, la relation de confiance d'autre part ; deux notions liées, transversales et aujourd'hui diluées dans la chaîne des acteurs de la rénovation, qui méritent un approfondissement. Mais ne faisons pas l'économie d'un préalable, pour se défier d'un *a priori* expert et se mettre un instant dans la peau du potentiel accompagné : « *comme habitante, je n'ai pas envie d'être accompagnée !* », nous disait avec une assurance tranquille l'architecte Marine Morain¹⁷. Une alerte à garder constamment en tête à la lecture des prochains paragraphes.

DE L'ACCOMPAGNEMENT CIBLÉ À L'APPRENTISSAGE PARTAGÉ

Accompagner qui, accompagner quoi ?

Le rapport Guillet – De Rugy y consacre un long développement : il rappelle que le PREH de 2013 entendait favoriser une logique de guichet unique, pour permettre un appui « sur mesure », mais regrette que les exemples territoriaux soient très rares. Les deux députés passent en revue les nombreuses formules existantes de conseil aux particuliers, lieux physiques ou numériques ; et espèrent, alors que s'installent les plateformes territoriales de rénovation énergétique (loi de transition d'août 2015), que cette logique d'« accompagnement personnalisé » pourra s'imposer.

Si ce principe d'accompagnement fait l'unanimité, sa mise en œuvre et son portage sont de vastes sujets de perplexité pour les professionnels du bâti, comme en témoigne une recherche dédiée à ce sujet

(Brisepierre, 2015). Le sociologue note que cet accompagnement relève pour ces professionnels d'une injonction omniprésente, ambiguë voire négative dans leurs représentations : cela constituerait une responsabilité supplémentaire, diffuse, sans formation préalable et non rémunérée, et qui plus est souvent sans reconnaissance des habitants ! Si la finalité est claire, à savoir « faciliter des processus sociaux de changement pour un groupe confronté à une complexité technique », les modalités et les compétences de cet accompagnement sont peu établies : quelle posture relationnelle, quelle formation, quel coût pour quel bénéfice ? Promoteurs, artisans ou magasins de bricolage, chacun reconnaît qu'il a sa part à prendre, mais la réalité de terrain reste aléatoire, au bon gré de certains professionnels qui ont l'appétit de revisiter leur métier au regard de cette exigence. Plus globalement, pour Gaëtan Brisepierre, c'est toute une filière qui est bousculée, en quête d'« un modèle économique qui oriente le bâtiment vers les services », dans lequel « des pratiques d'accompagnement s'inscrivent dans une logique d'investissement à long terme ».

Dans toutes ces réflexions, publiques ou privées, nous constatons bien que la figure de l'accompagnateur, interlocuteur ou guichet unique, n'existe pas à ce jour et relève du vœu pieux. Ici nous garderons un œil attentif sur le rôle des magasins de bricolage, tel qu'étudié par l'équipe de Daniel Siret. Après des observations de situations de dialogue entre des clients et des vendeurs de différentes enseignes, l'étude repère plusieurs fonctions existantes de conseil : pédagogie et formation des clients, promotion des standards d'efficacité thermique et des aides financières, et parfois relais vers des interlocuteurs publics tels que les espaces infos énergie. Ces magasins constituent ainsi un des lieux où se construit l'expertise des habitants ; et l'étude estime donc qu'ils « ont un potentiel important à déployer pour développer l'efficacité énergétique de l'habitat auto-construit », sous réserve, précisent bien les chercheurs, d'une profonde réorganisation de ces magasins.

Il conviendrait au fond de se départir de cette facilité de langage consistant à manier le substantif accompagnement au singulier : les habitants que nous sommes choisissons et font leur miel des accompagnements multiples qui leur conviennent !

De ces différentes études menées en architecture et sciences humaines, nous partageons la conviction que

¹⁶ Le passage à l'acte relève d'une conduite transgressive, impulsive et violente au regard des normes comportementales. De là à supposer que les professionnels de l'énergie étouffent aujourd'hui sous le poids des normes et fantasment que les habitants vont les en délivrer brutalement...

¹⁷ Laquelle a pourtant passé un temps et une énergie considérables à accompagner le groupe du Village Vertical, premier habitat coopératif à avoir vu le jour en France, à Villeurbanne (entretien à lire sur leroymerlinsource.fr).

ces accompagnements sont pertinents s'ils favorisent deux notions :

- l'empowerment : un processus favorisant l'autonomie, l'appropriation et la maîtrise des enjeux et choix techniques,
- la collaboration : expérimentation partagée, apprentissage mutuel entre pairs ou entre professionnels et profanes.

Ces nouvelles formes de co-construction, au-delà d'un effet de mode langagier, ouvrent à coup sûr des perspectives encourageantes pour la rénovation de l'habitat en France. Ainsi, dans le cadre d'un atelier créatif réalisé avec la Cité du Design de Saint-Étienne concernant la précarité énergétique chez les propriétaires occupants, nous avons retrouvé cette tendance à l'œuvre. Sur six pistes d'expérimentations imaginées par un groupe d'experts, trois d'entre elles reposaient sur des formes d'entraide collective renouvelées : Open'coop, un système de coopérative entre petits propriétaires qui pourraient mutualiser leur rénovation ; Troc Renov', une plateforme en ligne conçue comme un système d'échange global entre logements à rénover d'une part et moyens mobilisables en temps, compétence, matériaux d'autre part ; et Merci les collègues, un système de crédit-temps « travaux habitat » pouvant impliquer des salariés mais aussi des chômeurs. Dès qu'on entre dans les détails de la faisabilité de telles initiatives, on constate toujours que cela implique des systèmes relationnels complexes. Et c'est dans le domaine social qu'on en trouve aujourd'hui des applications concrètes.

Auto-réhabilitation accompagnée : du très social au « tous publics » ?

Si elle bénéficie aujourd'hui d'un acronyme, l'Ara, c'est que la formule s'est répandue ces dernières années, et comme souvent c'est sur le terrain de la pauvreté que s'initie l'innovation sociale. L'Ara poursuit deux objectifs complémentaires : la revalorisation des personnes qui en bénéficient à travers la revalorisation de leur habitat, à laquelle elles participent matériellement autant que faire se peut, avec l'apport d'un animateur et souvent de bénévoles ou de volontaires pour accomplir des travaux ; et bien sûr une nette amélioration thermique du bâti pour sortir les personnes de la précarité énergétique. Principal opérateur en la matière, l'association nationale des Compagnons Bâisseurs se trouve donc au cœur de montages institutionnels complexes, impliquant au cas par cas : services de l'État, collectivités territoriales, services sociaux, bailleurs sociaux, etc. L'entraide entre les participants est le moteur du dispositif.

L'Ara bénéficie depuis deux ans d'une reconnaissance forte, puisque l'Anah (l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat) l'a intégrée dans les aides mobilisables du programme Habiter Mieux : quelques dizaines d'opérations sont financées chaque année, à destination de populations très modestes. L'étude de l'IAU précitée relaie une première analyse fine de douze de ces opérations, aux résultats contrastés mais finalement positifs : les financements publics sont plus et mieux mobilisés, la relation à l'accompagnateur est bien vécue ; en revanche l'intervention de bénévoles ou de volontaires au domicile est parfois mal acceptée et les questions d'assurance sont trop souvent négligées par les bénéficiaires ; mais finalement pour une majorité d'entre eux, c'est l'impact social positif qui est retenu.

Les deux auteurs, Lucile Mettetal et Lionel Rougé, prônent « *une visée avant tout émancipatrice de l'Ara* », et saluent « *une dynamique du faire avec plutôt que du faire pour* ». Forts de leurs observations, ils identifient des dispositifs d'accompagnement modulables :

- l'auto-réhabilitation autonome, nécessitant un conseil bien coordonné entre les acteurs publics et privés,
- l'encadrement, synonyme d'aide ponctuelle en termes d'apprentissage technique, pour des habitants menant une partie du chantier par eux-mêmes et mobilisant des professionnels pour le reste,
- l'accompagnement mutualisé permettant de fédérer des propriétaires nombreux ; avec pour exemple emblématique une opération menée sur un lotissement de 800 pavillons à Pontault-Combault par Seine-et-Marne Environnement,
- l'appui « jusqu'au pied du mur », un accompagnement fort et individualisé pour un public peu enclin à engager des travaux.

Si leur analyse reste centrée sur la dimension sociale de ce type du processus, on peut l'extrapoler vers une population plus large. Des formules d'accompagnement pourraient se développer auprès d'habitants « tout-venant », et dans ce cas il serait judicieux de penser un vocabulaire plus ordinaire que le peu séduisant Ara. Dans l'étude pré-citée sur les collaborations entre auto-réhabilitateurs et professionnels, Viviane Hamon a choisi l'expression « chantiers hybrides ». Il faut en retenir deux enseignements majeurs :

- les échanges de compétences et de savoirs sont réciproques entre habitats et artisans ; dans les expériences les plus réussies, chacun apprend de l'autre ;
- les travaux atteignent un bon niveau de qualité quand bien même une bonne part est réalisée par des amateurs.

Nous pourrions donc souhaiter ici que ces formules hybrides et collaboratives de travaux (qui associent faire soi-même, faire avec d'autres et faire faire avec toute une gamme de possibles) se développent à l'avenir dans le cadre de la transition énergétique. Mais il n'existe pas pour l'heure de modèle économique intégrant le coût de l'accompagnement, quand bien même sa valeur est reconnue, comme le souligne encore Viviane Hamon : « *le consentement à payer des particuliers est vraisemblablement inexistant* » pour de tels services ou conseils !

La question de confiance

Surtout ne pas se retrouver dans la situation de Mowgli face à l'hypnotique « aie confiance ! » du serpent Kaa : c'est certainement l'angoisse la plus répandue de l'habitant dans sa peau de consommateur, face à des interlocuteurs institutionnels ou professionnels soupçonnés au choix d'excès de bureaucratie, de vénalité ou de militantisme. Pour construire ses choix de rénovation, le particulier a toutefois besoin de sources d'information : un accompagnement peut apporter des conseils judicieux et capacitants, mais pour cela il doit en premier lieu reposer sur une relation de confiance, laquelle se construit différemment selon les interlocuteurs ou partenaires, selon les territoires et les institutions.

Dans plusieurs études évoquées ici, la confiance se construit par la relation au collectif ou au groupe. L'apprentissage entre pairs est particulièrement apprécié parmi les auto-réhabilitateurs, le plus souvent de manière informelle : un habitant expérimenté trouvera une valorisation à montrer ou décrire ses réalisations à d'autres, lesquels accorderont volontiers un crédit à cette expérience vécue (Siret). Ces effets relationnels engageants sont parfois suscités lors de rendez-vous organisés par des institutions locales : visite de réalisations, rencontres, débats, etc.

Dans les pistes d'innovation issues des workshops menés avec la Cité du Design, les trois scénarios collaboratifs évoqués ici relèvent tous d'une autre logique : la confiance suscitée par un collectif élargi, par l'intelligence et les compétences partagées d'un réseau. Plateforme d'échanges, système d'entraide ou mutualisation de moyens construisent tous leur crédibilité sur un nombre conséquent de participants et l'évaluation de chacun par les utilisateurs ; la popularisation de tels systèmes collectifs sur internet rejaille ainsi dans le monde physique.

Dans la relation entre habitant-client et professionnel, la confiance qui se construit n'est pas unilatérale.

Il ne s'agit pas seulement de convaincre l'habitant ; en retour l'artisan qui satisfait son client en obtient un gain en termes de réputation et de bouche-à-oreille dans son réseau local, il s'inscrit dans « *une relation sociale au moins autant que marchande* », apprend au fil des chantiers au contact des particuliers, avec « *une tendance générale, celle de la nécessaire confiance/estime réciproque* » (Hamon). Pour les magasins de bricolage, les professionnels s'expriment dans le cadre de l'étude du Crenau¹⁸ interrogent la crédibilité du conseil ou prônent sa neutralité. Et ils ouvrent plusieurs hypothèses pour assurer une relation de confiance : un label ou une certification de conseillers « *pour garantir une expertise détachée des enjeux commerciaux* », un espace dédié en magasin, etc. La question de l'emplacement physique de tels espaces apparaît comme centrale, comme pour assurer une juste distance entre le conseil et l'acte d'achat : un lieu à part dans le magasin ou à l'entrée, c'est-à-dire hors surface de commerce, ou encore un lieu extérieur, une « maison du conseil pour l'habitat » où pourraient se retrouver et se coordonner acteurs publics et privés, associatifs et commerciaux, pour une plus grande efficacité.

Nous concluons sur l'ensemble de ces enjeux relationnels à la fois délicats et sensibles pour les habitants, et complexes car multi-acteurs, en reprenant les termes de l'étude de Lucile Mettetal et Lionel Rougé (*op. cit.*) : « *...il semble nécessaire d'accompagner tous les publics et d'être en capacité de moduler cet accompagnement selon leurs besoins. Embarquer l'efficacité énergétique dans le sillage de l'appropriation, de la compréhension et de la maîtrise par les occupants eux-mêmes permet certainement, en redonnant confiance, de lever quelques obstacles à la décision d'enclencher des travaux* ».

DE L'EMBOÎTEMENT DES ÉCHELLES, NATIONALE ET LOCALE

En filigrane de nos réflexions sur le triptyque conseil-accompagnement-confiance, l'échelle locale est systématiquement privilégiée car il s'y invente des relations constructives et fructueuses entre les nombreux acteurs concernés. Nous descendrons même ici jusqu'à l'échelle du micro-local, là où se nouent des relations inter-personnelles, conviviales, et même affectives. Le micro-local, c'est l'échelle de l'individu dans sa maison, en interaction avec des professionnels : si c'est souvent

¹⁸ Dans le cadre d'un atelier collaboratif lors des 3^{èmes} Assises de l'habitat Leroy Merlin, *Incontournables habitants, Les nouveaux enjeux du chez-soi*, février 2015.

le lieu des tensions lors des travaux, c'est aussi le lieu où les professionnels élaborent au fil de l'eau une connaissance tangible, incarnée dans des choix et modes de faire de chaque habitant particulier, alors qu'à distance nous aurons une vision au mieux plus générale, au pire plus normative.

Mais ce prisme du local ne va pas sans un cadre national, souple et adaptable selon les réalités territoriales, qui puisse délimiter des possibles sans glisser sur une pente par trop réglementaire. Un cadre qui autorise plus qu'il ne contraigne. Le rapport du Plan bâtiment durable (*op. cit.*) ne dit pas autre chose : « la bataille de la rénovation se gagnera à l'échelle locale ; le rôle du pouvoir central se limitant à définir des grandes lignes stratégiques... » pour tenir compte des spécificités locales (architecture, climat, pouvoir d'achat, etc.).

L'échelle clé du local

Nous ferons nôtres encore une fois ici les points de vue des trois recherches consacrées au potentiel de développement de l'auto-réhabilitation et de son accompagnement, en apportant la précision suivante : ces études de terrain sont consacrées à des grands bricoleurs, des habitants avertis qui expérimentent progressivement des travaux et deviennent de plus en plus éclairés. Mais pour le plus grand nombre, celui des habitants moins à l'aise avec les travaux, des initiatives territoriales démontrent que les logiques d'entraide et de ré-assurance sont là aussi à l'œuvre.

Nous sommes convaincus que c'est bien « *au niveau local (bassin de vie pour les maîtres d'ouvrage, zone de chalandise pour les entreprises) que doivent se décider une grande partie des stratégies opérationnelles en faveur de la rénovation énergétique des logements* » (Hamon), car c'est la bonne échelle pour mutualiser par exemple la formation (des habitants aussi bien que des professionnels) et pour mettre à disposition « *des moyens de facilitation logistique (espaces de stockage, bourse aux outils, parc de gros matériel, etc.)* ». Par ailleurs, ce niveau des bassins de vie est pertinent en termes de réseau : « *une structure en réseau permettrait une orientation plus facile des porteurs de projets vers les figures de conseil les plus à même de les accompagner* » (Siret). Mais à condition qu'émergent de « *nouvelles postures professionnelles [...] en renouvelant les missions d'acteurs existants* » (Mettetal, Rougé). Les chercheurs observent que deux phénomènes se combinent : une posture nouvelle d'accompagnateur pour les professionnels d'une part, et des échanges de temps, compétence et énergie entre habitants d'autre part. On s'approche ici des notions d'économie circulaire, de circuits courts. Ce peut être une manière audacieuse de repenser le développement

local : « *il s'agit là d'un beau projet pour les élus locaux* », qui « *apparaît même comme une des conditions d'une habitabilité, pas seulement restreinte au logement et à son voisinage, mais élargie à un espace de vie susceptible de faire territoire* » (Mettetal, Rougé).

Pour consolider cette approche par le local, trois approches de l'efficacité énergétique des logements, sur trois territoires différents, mobilisant différents acteurs profanes et experts, peuvent nous éclairer :

- dans la Manche, l'association Enerterre s'appuie sur le parc naturel régional des Marais du Cotentin et du Bessin pour développer depuis 2011 la rénovation des maisons traditionnelles en terre¹⁹. Les rénovations sont effectuées presque en mode commando, pour intervenir sur un temps court, avec un formateur professionnel qui encadre le chantier, la participation active de la famille concernée et l'apport d'autres habitants ou bénévoles dans une logique participative. L'entraide entre habitants s'appuie sur un SEL (système d'échange local) pour mener ainsi des travaux de maison en maison ;
- l'atelier solidaire d'Empalot, quartier d'habitat social de Toulouse, est dédié au conseil en énergie aux locataires avec des ateliers pratiques, de la formation à la rénovation, l'accès à des matériaux et des outils, etc. Il fédère depuis 2015 un assemblage d'acteurs institutionnels des plus divers n'ayant *a priori* ni les mêmes intérêts ni la même culture du territoire²⁰ ;
- des dispositifs itinérants sont expérimentés par les Compagnons Bâtitisseurs en Centre-Val-de-Loire : une bricothèque et un bricobus permettent aux salariés et volontaires de l'association de se déplacer dans les territoires ruraux au plus près des habitants pour les inciter à des travaux de rénovation en proposant là encore formations, prêts de matériel, aides au chantier, etc. en insufflant autant que possible des logiques d'amélioration énergétique.

Autrement dit, propriétaires ou locataires, territoires urbains ou ruraux, acteurs publics et privés, des mobilisations locales sont à l'œuvre, convergentes mais dispersées. Il y a là une part d'aléatoire, soumise au hasard de rencontres et d'affinités sur les territoires. C'est bien pourquoi un souffle et une cohérence doivent être trouvés au niveau national.

¹⁹ Film de synthèse : <http://www.parc-cotentin-bessin.fr/fr/enerterre-lutte-contre-la-precarite-energetique-gc257.html>

²⁰ Initié par EDF et la ville de Toulouse, l'atelier embarque un bailleur social, le centre social Empalot, Leroy Merlin pour les ateliers de bricolage et plusieurs autres partenaires, ainsi que les Compagnons Bâtitisseurs dans un rôle de coordination

Un cadrage national courageux et lâche à la fois

Nous connaissons bien la tendance à la réglementation évolutive et progressive, avec des objectifs toujours plus ambitieux : le cas des réglementations thermiques successives (une nouvelle RT est en perspective pour 2020, la quatrième de ce début de siècle) est typique de cette ambition d'intérêt général ; elle consiste à tirer vers le haut l'ensemble des acteurs de la filière, mais avec deux risques associés : rendre la réglementation de plus en plus difficile à lire (au gré des multiples conditions ou dérogations établies), et plus grave sans doute, à appliquer. On peut perdre le contact avec le réel à trop se focaliser sur une performance qui tend aujourd'hui à devenir un but en soi, au détriment de la prise en compte des besoins et attentes des habitants. Prendre en compte leur satisfaction relève d'une toute autre logique.

Voilà pourquoi nous imaginons ici un cadrage lâche, au sens où il doit accorder de la souplesse nécessaire aux acteurs de terrain. Et un cadrage courageux, pour faire face à deux écueils bien connus chez tous les grands acteurs institutionnels : les fonctionnements en silo (corps de métiers intervenant sans coordination, manque de transversalité, etc.) et les conservatismes (les gestionnaires des copropriétés par exemple). Il s'agit de permettre la rencontre entre des cultures professionnelles fort différentes (avec parfois des divergences radicales), selon que l'on évoque l'habitant comme une personne, un client, un citoyen, un consommateur, un militant, un administré et toutes les compositions mélangeant ces termes. Ce décloisonnement entre les cultures professionnelles relève de temps et d'espaces de dialogue et de rencontres, comme nous les avons expérimentés modestement et ponctuellement dans le cadre des recherches de Leroy Merlin Source et des Assises de l'habitat Leroy Merlin ; cet enjeu nous dépasse bien sûr largement.

Il est crucial par ailleurs de continuer à progresser dans la connaissance du monde des habitants en mobilisant les SHS. C'est un préalable indispensable à la montée en puissance de ces habitants comme acteurs majeurs de la rénovation énergétique des logements. Il est utile ici de faire le détour par le secteur du médico-social, car celui-ci a développé une forte culture de l'intervention au domicile, et on apprend là que rien n'est simple, comme le dit le psycho-sociologue Élian Djaoui : « *les professionnels ont une image normative de l'habiter de l'autre. Ils ont donc souvent une image négative de l'habitant qui "ne comprend pas", "ne vit pas comme il le devrait". L'habitant en tant que personne ainsi que ses pratiques de l'habiter font obstacle à leur travail* ». Les

acteurs du bâti et des travaux auraient tout intérêt à s'imprégner de cette culture du domicile et de l'intégrer à leurs pratiques, relationnelles notamment, avec les particuliers. L'Ademe a pris ce parti d'intégrer plus fortement les SHS, à travers par exemple un document de référence sur leur apport en 2016, et en lançant en 2017 un appel à propositions de recherches « Transitions écologiques, économiques et sociales » dédiées justement aux SHS²¹.

En parallèle, nous voyons aujourd'hui se constituer des réseaux des acteurs de l'accompagnement de la rénovation des logements avec une ambition nationale. Cet objectif d'organisation et de professionnalisation des acteurs de l'accompagnement figurait dans le rapport Berrier publié en juin 2014 pour développer ce type de chantiers. Cela tend à devenir réalité aujourd'hui avec l'initiative conjointe des Compagnons Bâtitisseurs et de l'association Oïkos spécialisée dans l'éco-habitat : les deux partenaires ont identifié une centaine d'opérateurs dans le domaine d'une très grande hétérogénéité (statut juridique, taille, territoires, etc.) et engagé une démarche pour les fédérer sur la forme d'un « *réseau pluriel d'opérateurs locaux [...] : un défi visant le changement d'échelle de ces démarches, autrement dit passer de la dynamique d'innovation à celle du développement* »²². Sous l'acronyme Repaar, pour Réseau pluriel de l'accompagnement à l'auto-réhabilitation, une première rencontre nationale est prévue courant 2017. Signalons aussi la création de la Fedac, la Fédération des accompagnateurs à l'autoproduction et à l'entraide dans le bâtiment, qui revendique soixante structures adhérentes²³. La dynamique apparaît comme bien engagée, nous souhaiterions que son élargissement et sa diffusion soient plus considérables encore : de populations en situation de pauvreté à l'ensemble des habitants, de l'économie sociale et solidaire à l'économie au sens le plus large, elle-même travaillée par les logiques de réseau et d'empowerment des individus. Le tout pour proposer aux habitants « *des solutions suffisamment génériques pour qu'ils puissent les trouver justes et se les approprier, plutôt que de leur imposer un modèle* » (Subrémon) ; en évitant la tentation de systématiser un dispositif d'Ara « *en tant qu'outil conventionnel, au risque de lui faire perdre ce qui constitue son efficacité, à savoir la souplesse qui lui permet de s'adapter à l'ensemble des publics, plus ou moins autonomes* » (Mettetal, Rougé).

²¹ À lire sur appelsaprojets.ademe.fr

²² Texte « Le réseau pluriel d'opérateurs de l'auto-réhabilitation en France 2016/2018 », ci-signé par les deux associations, à lire sur oikos-ecoconstruction.com ou compagnonsbatisseurs.org

²³ fedac.fr

POUR CONCLURE

L'enjeu d'un habitat durablement économe en énergie est global, mais les habitants sont encore trop souvent appréhendés par catégories, et compartimentés dans les dispositifs d'accompagnement à la rénovation : habitat individuel / habitat collectif, propriétaires / locataires, parc social / parc privé. Cette segmentation des cibles est sans doute utile pour définir des dispositifs d'aides publiques ou des offres commerciales, mais elle masque des évolutions transversales et prometteuses :

- la nécessité de proposer du sur-mesure, appropriable : ce qui vaut dans l'habitat individuel se retrouve dans des recherches sur la rénovation dans l'habitat collectif²⁴ ;
- la mise en commun des travaux au-delà du foyer : les pouvoirs publics imaginent pour l'avenir des projets collectifs de rénovation de maisons, à l'échelle d'un quartier ou d'un lotissement (rapport Guillet – De Rugy).

L'habitant, partenaire irréductible, est aussi une personne liée, reliée à d'autres, dans des réseaux de solidarité ou de voisinage aujourd'hui en recomposition. Dans tous les cas, il s'agit de penser l'individu dans ses relations au collectif, à des collectifs qui impliquent pour lui des engagements d'intensité très variable. Dans le domaine des travaux, les réseaux d'entraide existent de longue date mais se redéployent aujourd'hui ; ils sont réinvestis en fonction de nouvelles manières de faire, et pourraient se démultiplier. En abordant l'énergie dans l'habitat, on aboutit à des pistes de solutions en phase avec l'économie de la fonctionnalité, les logiques de mutualisation, de circuits courts, de réemploi, etc. Les postures des acteurs professionnels vont être bousculées. Dans une époque de croissance durablement ralentie, l'enjeu sera de transformer le faire avec : pour réinterpréter cette expression péjorative qui sous-entend « se débrouiller avec les moyens du bord », imaginons un faire avec constructif et collégial, un faire avec les autres, avec les habitants, avec entrain. On trouvera là une perspective heureuse de réaffirmation d'une culture commune, du local au national, autour de cet impératif si cher d'un chez-soi qui apporte chaleur et réconfort.

Pour une enseigne de bricolage, la capacité à faire des habitants est une évidence. À travers les travaux de Leroy Merlin Source sur l'énergie depuis dix ans, nous avons appris qu'il n'existe pas de relation univoque ou binaire entre l'habitant et le professionnel. Chez soi, chacun s'inscrit dans une histoire sensible et dans un réseau complexe, comprenant d'une part l'entourage et le réseau personnel et d'autre part un faisceau de relations aux acteurs professionnels. Il revient à ces derniers de s'adapter à cette complexité, et de dépasser leur logique propre (culture métier et/ou institutionnelle), même si cela demande un double effort : un effort intellectuel pour ne pas s'en tenir à une vision monocole et auto-centrée des enjeux techniques du bâti, un effort relationnel pour travailler avec d'autres. Pour les professionnels, c'est à ce prix que peut se construire un processus vivant et incarné avec l'habitant :

- l'écouter dans son histoire singulière et celle de son chez-soi,
- l'appréhender comme un interlocuteur pro-actif dans la conception des travaux,
- le considérer comme un partenaire crucial de la rénovation énergétique,
- pour ainsi conjuguer l'enjeu global de la massification des travaux avec l'univers particulier de chaque habitant.

²⁴ Programme de recherche-action, Amélioration énergétique des copropriétés, synthèse de la directrice de recherche Sylvaine Le Garrec, Prebat Puca, 2014

BIBLIOGRAPHIE

- ADEME (2016).** « Changer les comportements, faire évoluer les pratiques sociales vers plus de durabilité. L'apport des sciences humaines et sociales pour comprendre et agir ». Collection Expertises. <http://www.ademe.fr/changer-comportements-faire-evoluer-pratiques-sociales-vers-plus-durabilite>
- BERNADET, D. (2012).** *Quand l'architecte et les futurs usagers conçoivent ensemble un immeuble : le Village vertical à Villeurbanne, entretien avec Marine Morain.* Entretien Leroy Merlin Source. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/chez-soi/quand-l-architecte-et-les-futurs-usagers-concoivent-ensemble-un-immeuble-le-village-vertical-a-villeurbanne/?hlst=morain>
- BERRIER, H. (2014).** « Contribution de l'auto-réhabilitation accompagnée au plan de rénovation énergétique de l'habitat ». Conseil général de l'environnement et du développement durable. <http://www.precarite-energie.org/Rapport-sur-la-Contribution-de-l.html>
- BRISEPIERRE, G. (2013).** *Les conditions sociales et organisationnelles d'une performance énergétique in vivo dans les bâtiments neufs.* Chantier Leroy Merlin Source en partenariat avec l'Ademe. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/chez-soi/les-conditions-sociales-et-organisationnelles-d'une-performance-energetique-in-vivo-dans-les-batiments-neufs/?hlst=brisepierre>
- BRISEPIERRE, G. (2013).** « Les ménages français choisissent-ils réellement leur température de chauffage ? La norme des 19°C en question ». Paris, France : CNRS. <http://gbrisepierre.fr/wp-content/uploads/2015/03/Article-Brisepierre-La-norme-des-19%C2%BOC-en-question-2013.pdf>
- BRISEPIERRE, G. (2015).** *L'accompagnement des habitants : une évidence à déconstruire.* Chantier Leroy Merlin Source en partenariat avec l'Ademe. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/chez-soi/l-accompagnement-des-habitants-une-evidence-a-deconstruire/?hlst=brisepierre>
- CHIRAT, JP., DENISART, F. (DÉCEMBRE 2016).** Groupe de travail « nouvelles dynamiques de rénovation des logements », rapport de synthèse et propositions. Plan bâtiment durable. http://www.planbatimentdurable.fr/IMG/pdf/plan_batiment_durable_rapport_nouvelles_dynamiques_de_renovation_des_logements.pdf
- CITÉ DU DESIGN (2016).** Atelier créatif *Énergie et Logement : comment éviter les situations de précarité énergétique chez les propriétaires occupants ?*. Chantier Leroy Merlin Source en partenariat avec AG2R LA MONDIALE. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/energie/comment-eviter-les-situations-de-precarite-energetique-chez-les-proprietaires-occupants/?hlst=propr%C3%A9itaires+occupants>
- DREYER, P. (2011).** *Définir le confort thermique avec les habitants, entretien avec Héliène Subrémon.* Entretien Leroy Merlin Source. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/chez-soi/definir-le-confort-thermique-avec-les-habitants/?hlst=Subr%C3%A9mon>
- DREYER, P. (2013).** *Habiter. Réparer. Résister.* Contribution Leroy Merlin Source. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/autonomie/habiter-reparer-resister/?hlst=contribution>
- DREYER, P. (2014).** *Intervenir au domicile, entretien avec Elian Djaoui.* Entretien Leroy Merlin Source. <http://leroymerlinsource.fr/actualite/actualite-des-correspondants/elian-djaoui-intervenir-au-domicile/?hlst=djaoui>
- DREYER P., ENNUYER E. (DIR) (2017).** « Le chez-soi à l'épreuve des pratiques professionnelles. Acteurs de l'habitat et de l'aide à domicile ». Éditions de la Chronique sociale, Lyon, France.
- ELEB, M. (2015).** « Les 101 mots de l'habitat ». Paris, France : Archibooks, Coll. « 101 mots ».
- FILIOD, JP. (2016).** *Les modalités du faire-ensemble.* Chantier de recherche Leroy Merlin Source. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/chez-soi/les-modalites-du-faire-ensemble/?hlst=filiod>
- METTETAL, L., ROUGÉ, L. (2017).** *Accompagner l'auto-réhabilitation, une démarche innovante pour les territoires ruraux.* Chantier Leroy Merlin Source en partenariat avec l'IAU (Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France). <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/energie/accompagner-lauto-rehabilitation-une-demarche-innovante-pour-les-territoires-ruraux/>
- MORAIN, M. CAZEAUX, L. (2014).** *L'architecture soft-tech, la recherche de la technique non traumatisante.* Chantier Leroy Merlin Source. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/architecture-urbanisme/larchitecture-soft-tech-la-recherche-de-la-technique-non-traumatisante/?hlst=soft-tech>
- Rapport d'information parlementaire Guillet – De Rugy sur la mise en œuvre des conclusions du rapport d'information (n°1951) du 15 mai 2014 sur le paquet « énergie-climat », octobre 2016.
- SERRES, M. (2011).** « Habiter ». Paris, France : Le Pommier.
- SIRET, D., DROZD, C., REQUENA-RUIZ, I., MAHÉ, K. (2016).** *L'accompagnement des projets d'auto-réhabilitation par les magasins de bricolage : état des lieux et prospective pour l'amélioration énergétique de l'habitat en milieu rural.* Chantier Leroy Merlin Source, en partenariat avec le laboratoire Crenau, ENSAN, École nationale supérieure d'architecture de Nantes. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/architecture-urbanisme/laccompagnement-des-projets-dauto-rehabilitation-par-les-magasins-de-bricolage/>
- SUBRÉMON, H., FILIOD, JP. (2015).** *Histoires de projets.* Chantier Leroy Merlin Source, restitution audiovisuelle. <http://leroymerlinsource.fr/savoirs-de-l-habitat/chez-soi/histoires-de-projets/?hlst=histoires+de+projets>
- VIVIANE HAMON CONSEIL, PADES, GERES. (2014).** « L'accompagnement à l'auto-réhabilitation de logement "tous publics" et l'émergence d'un nouveau métier du bâtiment ». http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/IMG/pdf/1_pades_prebat_hybrides_final.pdf

Créé par **LEROY MERLIN** en 2005, **LEROY MERLIN SOURCE** réunit des chercheurs, des enseignants et des professionnels qui partagent leurs savoirs et leurs connaissances avec les collaborateurs de l'entreprise. Au sein de trois pôles, Habitat et autonomie, Habitat, environnement et santé, Usages et façons d'habiter, ils élaborent des savoirs originaux à partir de leurs pratiques, réflexions et échanges.

Ils travaillent de manière transversale au sein de chantiers dont les thèmes sont définis annuellement par la communauté des membres des groupes de travail, en écho aux axes stratégiques de l'entreprise.

Les résultats de ces chantiers sont transmis aux collaborateurs de Leroy Merlin et aux acteurs de la chaîne de l'habitat au travers de journées d'étude (huit depuis 2007 qui couvrent les trois thématiques de réflexion et de travail), d'interventions en interne et, depuis 2011, de prises de parole dans le cadre des Assises de l'habitat organisées par l'entreprise.

Ces collaborations actives donnent également lieu à des publications à découvrir sur le site de Leroy Merlin Source.

www.leroymerlinsource.fr

 @LM_Source #LM_Source