

Du bon usage de l'habi



Habitants, occupants, utilisateurs, consommateurs... Comment anticiper les comportements d'achat de chacun ? Comment influencer favorablement leurs choix commerciaux ? Reconnaître la méfiance à l'égard des discours marketing que développe le consommateur pourrait être salutaire. C'est visiblement ce que le groupe de GSB suggère en organisant ces assises. Comme une respiration dans la course au CA et aux marges.

Moment d'observation et de réflexion, ces rencontres biennales organisées par Leroy Merlin ont permis de décoder des initiatives innovantes et de questionner les évolutions de la construction en plaçant les habitants au centre des sujets.

A l'abri de certains appétits, des acteurs du bâtiment ont pu débattre, exposer, réfléchir à leur mission, invités par le groupe de GSB (Grande surface de bricolage) Leroy Merlin. Mi-mars, à Paris, il avait choisi de mettre au centre de cette édition biennale de ses rencontres la question de l'habitant. Et ce ne fut pas une posture marketing. Les habitants étaient effectivement présents – physiquement –, puisqu'un groupe de locataires d'une cité de Boulogne-sur-Mer (Pas-de-Calais) a occupé le devant de la scène pendant toute une matinée. Ils ont témoigné de rénovation de leur maison dans le cadre d'un projet des plus inédits.

Conduit par le cabinet d'architecture Construire, le projet a consisté à réhabiliter la soixantaine de logements qui composent la rue Delacroix sur les hauteurs de la ville à raison de... 400 €/m². C'est une démarche globale qui a permis cette opération exceptionnelle. Le suivi des travaux de trois ans a été assuré par Sophie Ricard, jeune architecte fraîchement sortie de l'école. En prenant domicile parmi eux durant toute la durée du projet, elle a bâti une relation d'extrême proximité avec les habitants souvent stigmatisés et reclus dans leur quartier délabré.

La démarche du bureau Construire peut paraître originale, mais, pour ces concepteurs, il est essentiel que le chantier, même éphémère, trouve sa place dans la vie du quartier. Ainsi, comme dans tous les projets auxquels s'attèle ce cabinet, une «maison du chantier» a été érigée. Elle fut à la fois résidence de l'architecte, atelier de travail et de mise en œuvre du projet, lieu d'accueil des habitants, et même des artistes intervenant ponctuellement. C'est de la convivialité des liens tissés par la maître d'œuvre, ainsi que de la réussite de la rénovation de leurs maisons ouvrières, le plus souvent vouées à la démolition, dont sont venus rendre compte ces habitants. Une émotion partagée par l'assistance.

De la technologie, mais laquelle ?

C'est d'ailleurs derrière la technique que se cachent le plus souvent les professionnels de ce type d'opérations, trop rapidement enclins à considérer l'occupant d'un bâtiment comme un désordre architectural de plus. Une des grandes pro-

blématiques évoquées reste ainsi le degré de pénétration de la technologie dans le bâtiment. À ce sujet, Marine Morain, architecte et ingénieur du cabinet Arbor&Sens, s'est interrogée sur la maison du futur. «Telle qu'elle est pensée, la maison du futur l'est toujours sans ses habitants», a-t-elle regretté. «D'autant que la domotique, en général, est programmée pour une gestion de l'absence, ce qui est absurde, puisque la gestion devrait par définition être liée à la présence». Une explication plausible au «flop» que la domotique subit depuis des années ? Pour l'architecte-ingénieur, la question de l'accessibilité des technologies aux occupants des bâtiments est encore loin d'être réglée, car les outils de domotique restent majoritairement des outils de centralisation de la commande et non pas de pilotage. Une conception erronée qui conduit dans la plupart des cas «à l'abandon d'une bonne partie du confort acquis».

Et à l'heure de la généralisation de solutions, «on ne sait pas encore ce qui est nécessaire aux usagers, affirme-t-elle. En revanche, on commence à bien savoir ce

tant dans le bâtiment

qui ne l'est pas». Enfin, «le high-tech n'est pas généralisable parce qu'il implique un traumatisme de l'ordre du faire mal, en utilisant mal!». Une conclusion que Michel Bertrou, chef de produit domotique chez Leroy Merlin France, n'est pas loin de partager. «Vu les tensions sur le marché, d'ordre économique ou technologique, la norme ou le standard ne nous sont toujours pas connus», estime-t-il. D'ailleurs, un recours à l'outrance aux équipements technologiques éloignerait les bâtiments de leurs performances attendues. Car ils supposent un contrôle absolu, ce que la majorité des utilisateurs n'est pas disposée à accepter.

L'innovation ne doit pas réglementer la vie sans le dire

Ce comportement de rejet par le consommateur se traduit par une désaffection pour certaines solutions techniques et par des stratégies de contournement plus ou moins délibérées. Et c'est une grande sagesse – lorsque l'on est commerçant – que de le reconnaître. C'est ce que Jean Courcier, directeur de la marque Leroy Merlin, est venu exprimer, fort d'outils statistiques et d'études socio-économiques. «L'acceptabilité ou la recevabilité de toute innovation pose la question de savoir si celle-ci est un gadget ou non», a-t-il résumé. «Quoi qu'il en soit, l'innovation ne peut pas servir à réglementer nos vies sans le dire. D'autant que les résistances aux normes s'installent d'elles-mêmes chez la plupart d'entre nous». Une opposition particulièrement sensible lorsqu'il s'agit de l'habitat, «l'intérieur du logement étant la matérialisation de la construction de soi, de l'identité de chacun pour soi-même et pour les autres», analyse Monique Eleb, chercheur, membre du laboratoire ACS de l'École nationale supérieure d'architecture Paris-Malaquais. Une réalité instable, se traduisant par des comportements de consommations aléatoires... Ce qui est de mauvais aloi pour la réalisation de fortes marges pour un distributeur, plutôt porté à la massification de produits standardisés. Une réalité bien connue chez Leroy Merlin – on aurait tort de penser qu'un acteur aussi puissant du marché de masse ne soit pas des plus alertés sur ces questions. Car le leader

de la GSB se préoccupe de définir intelligemment les attentes de ses clients. Une manière de pouvoir descendre en gamme, la majorité de sa clientèle étant constituée de «CSP+» plutôt que d'une population moins argenteé. Ce qui bloque en partie une plus grande pénétration des produits sur un marché de masse.

Pour preuve également que cette préoccupation anime sincèrement le commerçant : ces assises ont été organisées sur la base de l'expérience et de l'expertise recueillies dans le cadre de Leroy Merlin Source. Cette structure de recherche

est à l'œuvre depuis 2005. Pour Marie-Reine Coudsi, directrice de l'éditorial et des savoirs de l'habitat chez Leroy Merlin France, ce groupe d'une quarantaine de spécialistes dans des domaines variés aide «à apprécier la réalité subtile et changeante». Une valeur ajoutée pour l'enseigne de bricolage qui souhaite devenir «coacteur de l'amélioration de l'habitat en apportant des solutions pratiques, au lieu d'être seulement un vendeur de produits», selon Philippe Zimmermann, son directeur général. Une promesse qu'elle saura tenir, ou pas !

Gaëtan Briseppierre, sociologue

«Il existe trois grandes idées reçues sur le BBC»

Pour Gaëtan Briseppierre, sociologue, trois idées reçues contaminent le BBC. Il se dit que la performance énergétique se joue à la conception. Or, pour lui justement, cette question est parfaitement transversale et parcourt donc l'ensemble du processus. En second lieu, il est souvent admis que ce sont les habitants qui sont responsables des surconsommations. Et, troisième idée reçue, il serait de ce fait nécessaire de les éduquer aux bons gestes. Au contraire, de son point de vue, la RT 2012 étant une innovation de rupture des modes anciens, les écarts sont plus dus à des déclinaisons d'un effet rebond. La performance théorique «in vitro» se heurte donc à la performance «in vivo», car en conditions réelles, le bâtiment est un système d'interactions socio-techniques. Il constate que la question du contrôle de cette performance est en grande partie la somme des problèmes. Car face à ce contrôle, dont on ne sait pas vraiment qui en est responsable, toute une série de «défausses collectives» sont à l'œuvre : la dérogation à la consigne de température, la non-utilisation des automatismes de

volets roulants... Il relève également des paradoxes. Ainsi, la performance énergétique n'est toujours pas un argument de vente malgré un label très identifié ou des aides que l'achat de ce type de logement pourrait encourager.



Recevez par e-mail

L'ÉCHO DU BÂTIMENT PERFORMANT

le complément hebdo de CFP.

Inscrivez-vous sur



www.edipa.fr

Le site des pros du Bâtiment Performant