

Club de l'Amélioration de l'Habitat



L'ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ ET DE LA COOPÉRATION

POUR UN HABITAT RESPONSABLE

KUBIK
EDITIONS



 Club de
l'Amélioration
de l'Habitat

Préface

Parmi les grands piliers de l'économie circulaire définis par l'ADEME, il en est un qui suscite une curiosité particulière : celui de la vente d'usage ou économie de la fonctionnalité et de la coopération.

Ce modèle économique, qui s'appuie sur la fourniture de l'usage d'un bien pour satisfaire un besoin, est à la croisée de tous les grands piliers de l'économie circulaire et, à cet égard, il constitue la quintessence de ce que doit être demain l'économie circulaire. Il encourage l'éco-conception des produits, leur durabilité, leur réemploi, bref, il mobilise tous les leviers de l'économie circulaire.

Il est bien connu d'un certain nombre d'acteurs industriels et économiques qui y recourent depuis des décennies car il permet à ses utilisateurs d'avoir accès à des produits et des services de bonne qualité sans avoir à consentir à un effort financier significatif. À ce titre, il constitue un modèle attractif pour les consommateurs, mais également pour les entreprises et pouvoirs publics dès lors que cela permet d'améliorer

les perspectives d'atteinte des objectifs climatiques.

Et pourtant, malgré ses indéniables attraits, la généralisation de ce mode de consommation n'est pas encore assez à l'ordre du jour : l'économie de la fonctionnalité est aujourd'hui embryonnaire en France, malgré quelques exemples emblématiques. Elle pâtit d'un manque de connaissance, voire de compréhension du système par les consommateurs et souffre d'une fiscalité parfois désavantageuse, en particulier pour les acteurs de la commande publique.

Le travail mené par Audrey Valin pour le Club de l'Amélioration de l'Habitat permet de mieux comprendre les résistances qui demeurent et ouvre la nécessaire réflexion vers des pistes d'accélération. Ces éléments sont précieux, en particulier pour l'Institut National de l'Économie Circulaire que j'ai l'honneur de diriger et qui rassemble entreprises, fédérations, collectivités et acteurs académiques, tous engagés dans des dynamiques de circularité.

Il faut le rappeler encore et encore : face aux défis climatiques et aux engagements de la Stratégie Nationale Bas-Carbone (SNBC) et de la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE), l'économie de la fonctionnalité offre une voie pertinente vers une consommation plus sobre en ressources. En encourageant l'usage plutôt que la possession, ce modèle incite à une réduction de l'empreinte écologique des ménages tout en répondant à leurs besoins essentiels. Elle sera demain une nécessité face aux pénuries qui s'annoncent et un moyen efficace de faire baisser les inévitables tensions sur les ressources naturelles.

Et à l'heure où le vieillissement de la population transforme notre approche du logement et où le « virage domiciliaire » s'intensifie, elle offre aux foyers des solutions de confort et de qualité adaptées à leurs attentes, sans nécessiter d'investissements lourds.

Vous l'aurez compris, nous sommes à l'Institut National de l'Économie Circulaire de fervents partisans de l'économie de

la fonctionnalité dont la mise en œuvre est nécessaire, même si elle ne sera pas suffisante. Et je suis donc heureuse de m'associer à la publication de cette étude qui participe à une meilleure connaissance des enjeux pour l'ensemble des acteurs.

EMMANUELLE LEDOUX,

Directrice générale de l'Institut National
de l'Économie Circulaire



Sommaire

PRÉFACE	2
L'OBSERVATOIRE HABITANT-CONSOMMATEUR	5
MESURER, COMPRENDRE, DYNAMISER	
L'ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ ET DE LA COOPÉRATION	6
UN MODÈLE ÉCONOMIQUE D'AVENIR	
L'ÉTUDE SOCIOLOGIQUE DU CAH	8
MÉTHODOLOGIE DES ENQUÊTES	
LES MÉNAGES FACE À L'EFC	11
REPRÉSENTATIONS, RATIONALITÉS ET MOTIFS D'ACTION	
PROFILS D'HABITANTS-CONSOMMATEURS	14
4 LOGIQUES D'ACTION IDÉALES-TYPIQUES	
LA SITUATION DE COPROPRIÉTÉ	19
SPÉCIFICITÉ MULTI-DÉCISIONNELLE DU COPROPRIÉTAIRE	
POINTS DE VIGILANCE FACE AU MODÈLE	20
LES EFFETS PERVERS À ÉVITER	
ATTRAITES DU MODÈLE POUR LES MÉNAGES	23
LEVIERS POUR DÉVELOPPER UNE OFFRE EN ADÉQUATION AVEC LA DEMANDE	
CONCLUSION	26
POUR UN MARCHÉ VERTUEUX	
POSTFACE	28

L'OBSERVATOIRE HABITANT-CONSOMMATEUR

MESURER, COMPRENDRE, DYNAMISER

Le **Club de l'Amélioration de l'Habitat** (CAH), fondé en 1992, regroupe les principaux acteurs publics et privés de la filière entretien-rénovation du parc résidentiel français : organismes publics, fédérations professionnelles, industriels et distributeurs des produits de la construction, énergéticiens, maîtres d'œuvre, etc. À travers ses résultats d'études, d'enquêtes et ses groupes de travail, le CAH met à disposition des réflexions et recommandations concrètes permettant de suivre le rythme des activités du marché de l'amélioration de l'habitat, d'appréhender les **tendances d'évolution** et de mieux discerner les **mécanismes de motivation** conduisant à la réalisation de travaux.

Depuis plusieurs années, dans le cadre de son **Observatoire Habitant-Consommateur**, le CAH s'engage à mieux comprendre les mécanismes comportementaux des **propriétaires-occupants (PO)** du **parc résidentiel français privé**. Ces derniers représentent 18 millions de ménages en maison individuelle et copropriété, ayant une capacité de décision importante.

Le marché de la rénovation-amélioration de l'habitat présente une faible dynamique constante. Pour en faire un

marché de consommation plus actif, et développer les **gisements d'activité**, le CAH a fait le constat qu'il faudrait placer au cœur d'une démarche de rénovation-adaptation plus préventive ou progressive une place au désir, à l'envie, au plaisir d'adapter son chez soi et d'y vivre. En centrant ses travaux sur les ménages en leur qualité d'habitants-consommateurs et en les interrogeant au travers d'**enquêtes grand public**, le CAH tente de mieux les connaître, mieux les comprendre dans leurs postures vis-à-vis de leur habitat, et dans les situations qui pourraient les conduire ou non à réaliser des travaux et à choisir ou non des professionnels.

En 2024, pour le CAH, la sociologue Audrey Valin a réalisé une étude au sujet de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération.

L'objectif de cette étude étant de mesurer précisément les **niveaux de compréhension, d'appétence et le potentiel décisionnel** des ménages pour ce type de consommation pouvant devenir un véritable modèle économique et serviciel disruptif.

JEAN-PASCAL CHIRAT, Délégué général
du Club de l'Amélioration de l'Habitat

L'ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ ET DE LA COOPÉRATION

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE D'AVENIR

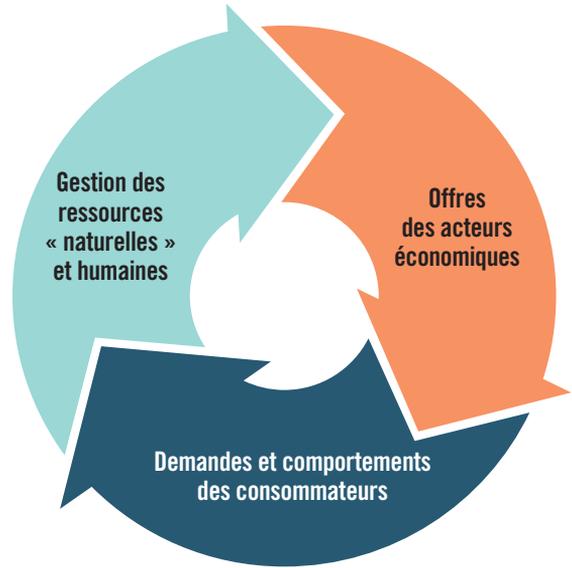
Située dans le cadre de l'**économie circulaire**, afin de répondre aux impératifs de **transition écologique**, l'économie de la fonctionnalité et de la coopération (EFC) développe un modèle commercial où il ne s'agit plus de vendre des biens (dans une logique volumique) mais leur utilisation (dans une logique durable). La transaction entre vendeur et acheteur ne concerne plus uniquement un **transfert de propriété** mais la fourniture d'un service global répondant à des objectifs de qualité et de performance. Cela semble particulièrement adapté aux équipements fonctionnels de l'habitat pour lesquels les impératifs d'entretien et maintenance techniques peuvent s'avérer fastidieux et onéreux pour les ménages. Or, les défauts de maintenance nuisent à l'efficacité et à la longévité des produits.

Aussi convient-il de vérifier auprès des entreprises comme des ménages, le **degré d'adhésion** et la **capacité d'adaptation** à un tel changement qui n'est pas un simple *business model*. Au contraire, l'EFC constitue plutôt une « **éthique consommatoire** » où tous les acteurs du marché regardent ensemble vers un même **objectif collectif** de préservation du **bien commun** qu'est l'environnement.

L'enjeu n'est donc pas seulement pratico-pratique mais concerne également les valeurs et normes sociales qui déterminent ce qui est acceptable. La France est culturellement très attachée au principe de la **propriété privée** (PP), symbole de liberté et d'émancipation, garante d'un **statut social désirable** tandis que celui de locataire est associé à une situation transitoire voire précaire.

EFC ET ÉQUITÉ SOCIALE

Parler d'**économie de la fonctionnalité et de la coopération** (EFC) permet de souligner l'impératif d'**équité sociale**. La coopération concerne non seulement les acteurs économiques entre eux mais aussi les ménages consommateurs.



Les **valeurs individualistes** associées à cet idéal de possession peuvent donc entrer en contradiction avec la **vision coopérative** que suggère l'EFC du côté de l'Offre (logique financière du marché) et de la Demande (logique consommatoire des ménages). L'étude du CAH se focalise sur la Demande : les propriétaires-occupants français.

À ce titre, l'économie de la fonctionnalité et de la coopération soulève la **question des inégalités** car ce sont précisément les abonnements, locations et droits d'usage temporaire, qui peuplent les dépenses contraintes des ménages. Ajouter des mensualités peut contraindre encore davantage les plus modestes qui ont le moins de marge de manœuvre et leur retirer encore du pouvoir d'achat.

L'EFC ne saurait devenir l'extension d'un **capitalisme serviciel** qui limite la propriété à un nombre toujours plus restreint de personnes avec, d'un côté ceux qui possèdent et de l'autre ceux qui en ont l'usage.

Le **projet environnemental** doit être le moteur de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération, et il doit l'être dans sa totalité, c'est-à-dire au regard de l'interdépendance de tous les éléments qui composent l'environnement : ressources « naturelles » et humaines. La justice sociale est de ce fait un élément central de la démarche pour produire et consommer autrement ensemble.

L'ÉTUDE SOCIOLOGIQUE DU CAH

MÉTHODOLOGIE DES ENQUÊTES

Pour cette étude, l'objectif fut double :

1 Envisager des offres techniques concrètes d'EFC à soumettre aux habitants-consommateurs dans le domaine fonctionnel (hors électroménager).

- Accessibilité : adaptation du bâti à l'autonomie des séniors et personnes à mobilité réduite (PMR). Exemples : monte-escalier, douche amovible et évolutive.

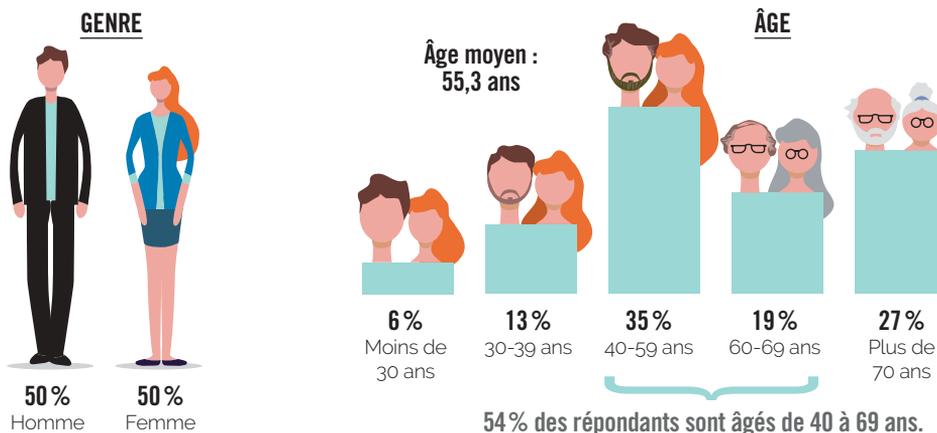
- Confort énergétique et thermique, qualité de l'air. Exemples : pompe à chaleur, panneaux solaires.

- Connectivité (domotique, motorisation). Exemples : système d'assistance à la personne, volets roulants connectés.

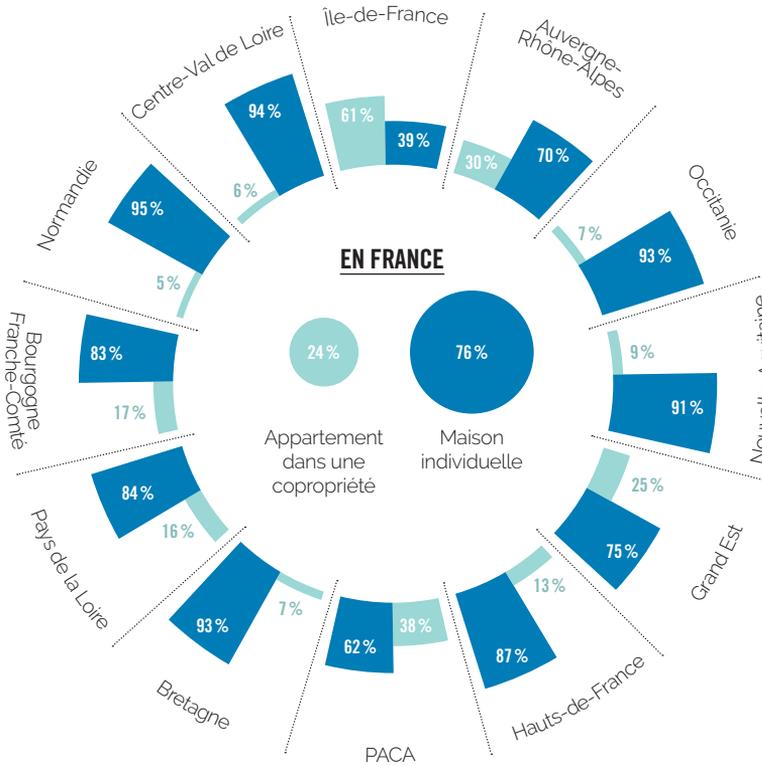
2 Mesurer le degré d'adhésion au principe même d'EFC chez les propriétaires-occupants afin de comprendre comment concevoir une offre de marché en adéquation avec la demande.

L'enquête quantitative

Un questionnaire élaboré par **Audrey Valin** (cabinet **ACTES**) a été diffusé en ligne et exploité par le cabinet d'études **TBC Innovations** auprès de **1591 ménages** représentatifs des propriétaires-occupants français. Les données chiffrées ont fourni une **base de connaissance** que des entretiens ciblés permettent de vérifier et compléter.



RÉPARTITION DES TYPES DE LOGEMENT PAR RÉGION



ANCIENNETÉ DU LOGEMENT

Majoritairement, les logements possédés par les répondants sont plutôt récents, leur époque de construction date d'après 1975.

Entre 1945 et 1975

16%

Entre 1945 et 1975

24%

Après 1975

60%

76% des répondants sont propriétaires d'une maison individuelle.

Les propriétaires-accédants (qui remboursent encore un emprunt) sont logiquement les plus jeunes.

AVEC OU SANS EMPRUNT IMMOBILIER...

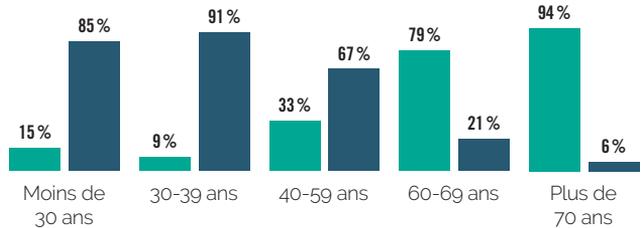


54%



46%

... SELON LA TRANCHE D'ÂGE



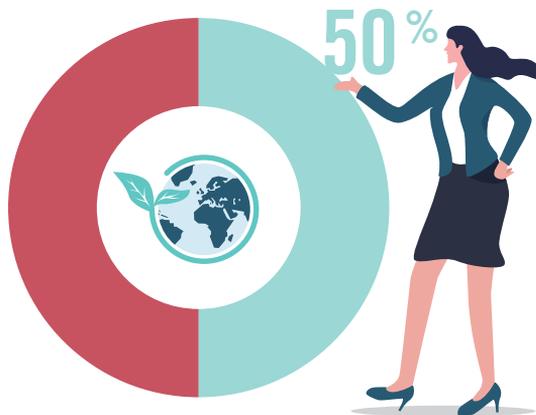
Propriétaire sans emprunt immobilier en cours

Propriétaire remboursant un emprunt immobilier



80 % des interviewés ne connaissent pas précisément les principes de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération

50 % des interviewés adhèrent à l'économie de la fonctionnalité et de la coopération dès lors qu'elle est située dans le cadre écologique



L'enquête qualitative

Dans un dispositif de face-à-face, **dix entretiens** ont été menés auprès de ménages représentatifs des PO français. Les discours étaient confrontés aux actes lors de la discussion afin de saisir les **logiques d'action** des habitants-consommateurs.

L'approche consistait à comprendre des **modes de vie** au travers de pratiques quotidiennes et choix consommatoires, en matière de logement et plus largement dans les domaines de l'activité ordinaire. Plusieurs verbatims issus des entretiens individuels sont restitués dans la présentation synthétique, ci-après, en identifiant les intervenants par leur prénom.

Des propriétaires-occupants aisés économiquement

- Classe moyenne 50 %
- Classe aisée 20 %
- Classe riche 30 %

-> Cf. référentiels INSEE (<https://urlr.me/G7RJk>) et Observatoire des inégalités (<https://urlr.me/mzW3n>)

Trois thématiques pour guider l'entretien

- Connaissance de l'EFC, représentations et degré d'attachement de la propriété privée (PP)
- Adhésion à des offres pour trois types d'équipements (accessibilité/ confort/connectivité)
- Motivations en matière d'EFC

LES MÉNAGES FACE À L'EFC

REPRÉSENTATIONS, RATIONALITÉS ET MOTIFS D'ACTION

Malgré le propos du sens commun, largement relayé par nos enquêtés, selon lequel « être locataire, c'est jeter son argent par les fenêtres », le rapport des Français à la propriété privée dépend moins de calculs économiques que de **valeurs**. La valorisation du **statut de**

propriétaire s'appuie sur la dépréciation de la situation de locataire qui est perçue comme devant rester transitoire et juvénile tandis que l'installation dans une vie d'adulte suppose de fonder une famille installée dans un logement à **valeur patrimoniale**.

POURQUOI AVOIR FAIT LE CHOIX DE LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE ?



Un choix guidé par une rationalité en valeur plus qu'en finalité économique.

Seuls 8% des répondants s'inscrivent dans une dynamique plus « spéculative », à la recherche d'un investissement financier.

Ce faisant, l'attachement fort à la propriété privée du logement ne constitue pas un frein à l'économie de la fonctionnalité et de la coopération, car les valeurs mobilisées ne sont pas les mêmes.

RÉFÉRENTIEL DE LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE	RÉFÉRENTIEL DE L'ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ ET DE LA COOPÉRATION
Valorisation du capital individuel (patrimoine, investissement financier)	Valorisation du bien commun
Rationalité en tradition (attachement culturel à la propriété privée)	Rationalité en valeurs (écologie, coopération)
Statut social (situation dans l'espace social)	Reconnaissance symbolique (engagement citoyen)

Les **quatre grandes motivations** en faveur de l'EFC :

1 Une **norme écologique** désormais bien intériorisée par les consommateurs transparaît dans les discours.

2 Un **confort de la délégation** s'exprime au travers des solutions intégrées, le tout-en-un où le client peut se reposer sur le prestataire auprès duquel il souscrit une offre complète. Les enquêtés évoquent la « charge mentale » de la maintenance, de l'entretien des équipements lourds et de cette façon, ils projettent sur ce type de solution une forme de « sérénité ».

3 Une **peur de l'obsolescence programmée** se voit levée par le dispositif d'EFC. De même, les **pannes** dues à l'augmentation des **éléments électroniques** dans les équipements sont une vraie préoccupation des ménages constituant un frein à l'achat.

4 Une aspiration à des **modes de consommation plus humains** confère à l'EFC un attrait certain. La confiance apparaît dès lors comme un enjeu central.

- **Confiance dans l'offre** elle-même – les conditions doivent être très claires et les garanties précises.

- **Confiance dans le vendeur**, dans son éthique (en termes de responsabilité sociétale des entreprises – RSE, voire avec un label reconnu garant de l'environnement – RGE) et en termes de contact humain. « Quelqu'un qui veut juste vous vendre son produit, peu importe votre besoin, ça se voit et ça fait fuir. » (Daria)

Ainsi, l'**aspect coopératif** du modèle apparaît primordial, largement mis en avant par les propriétaires-occupants.

C'est en effet la particularité de l'économie de la fonctionnalité et de la coo-

pération – au sein de l'économie circulaire dans laquelle elle s'inscrit – que de mobiliser une **dimension relationnelle** directe, pérenne et coopérative entre le vendeur et l'acheteur. En complément des vertus environnementales qui s'incarnent dans l'équipement (l'ensemble de sa chaîne de production-diffusion-réutilisation), le modèle de l'EFC remplace les rapports de force et de compétition par la coopération. Ce qui est forcément bénéfique à terme puisque toutes les parties prenantes partagent le même intérêt : la **performance des équipements**.

La complexité réside dès lors dans l'**engagement réciproque** que doivent construire les différents acteurs entre

eux afin de **partager la responsabilité** de performance et de durabilité des équipements, de façon collective. Côté ménages, les signaux sont majoritairement favorables avec des motivations et points de crispations distincts mais qui paraissent rarement insurmontables au fil des interviews.

NÉCESSITÉ DU COLLECTIF

Le succès du modèle repose sur un objectif partagé de préservation du **bien commun** *versus* une logique d'intérêt individuel. Les **acteurs de l'écosystème** du marché de l'habitat doivent être **cosolidaires** de la démarche.

LE TRIO GAGNANT DE L'EFC

Le consommateur au centre
d'un tryptique vertueux

1. Perspective individualiste
Équipement vertueux en lui-même
Dimension utilitariste de l'offre en EFC

2. Perspective coopérative
Engagement réciproque
entre le client et le prestataire
Dimension relationnelle de l'offre en EFC

3. Perspective holistique
Préservation de l'environnement
Dimension écologique de l'offre en EFC



PROFILS D'HABITANTS

4 LOGIQUES D'ACTION IDÉALES-TYPIQUES

VOLONTAIRE



Ce profil va de l'engagement *a priori* dans une démarche jugée vertueuse ou au moins responsable, jusqu'à une réflexion plus poussée sur les inégalités

mondiales dues aux modes de vie occidentaux, aux systèmes économiques et politiques.

- Enclin à tester globalement toute nouvelle solution située dans le cadre de la préservation de l'environnement.
- Favorable par principe aux solutions alternatives à la surconsommation et à l'économie linéaire considérée problématique (culture du jetable, déconnexion de la production), ce type d'habitant tentera volontiers le nouveau modèle, quitte à revoir sa position par la suite, à l'épreuve des faits.
- Figure de consomm'acteur. Prêt à payer plus cher si le produit ou le service est vertueux.
- Sensibilité à la protection de l'environnement au sens large :

ressources « naturelles » et humaines (respect des droits humains).

- Actions déjà en place dans divers domaines de la vie quotidienne : habillement (seconde main), alimentation (filiales courtes, BIO, AMAP), énergie (économie électricité/eau), loisirs (réduction des voyages en avion).
- Attentif au *greenwashing* et aux « effets rebonds » délétères (exemple : l'extraction des terres rares).

LAETITIA • 38 ans, classe moyenne, urbaine • **Ses garanties :**

- La confiance dans la société prestataire (charte éthique) représentée par ses équipes (contact avec les personnes intervenant au domicile) : « Dès lors qu'on s'engage dans la durée, c'est comme en amour, il faut de la confiance. »
- La preuve des vertus environnementales de l'offre, de l'installation.
- La souplesse de l'offre : « Pour le logement, comme il s'agit d'améliorer l'habitat, il n'y a pas de raison de vouloir revenir en arrière mais quand même, l'engagement me fait peur. »

CONSUMMATEURS

MARTIN • 52 ans, classe moyenne, urbain • **Ses garanties :**

- Un tarif fixe. « L'idée c'est de pouvoir maîtriser ses dépenses en évitant les surcoûts de pannes imprévues, etc. »
- L'accès au service proposé par la disponibilité du prestataire, « parce que c'est le gros problème des artisans, par exemple certains d'entre eux se sachant très demandés peuvent se sentir les rois du pétrole face au client ».
- La qualité de l'offre globale pourra justifier d'engager un coût dans l'ensemble plus élevé qu'un achat (exemple de sa mutuelle, chère mais éthique).
- L'équité de l'offre : respect de toutes les parties prenantes, « sans un intermédiaire qui se gave sur le dos des autres ».

DARIA • 43 ans, classe riche, urbaine • **Ses garanties :**

- L'éthique de la société prestataire : « Il y a beaucoup de polémiques sur les patrons de grandes enseignes, on se dit qu'ils profitent sur notre dos, de nos façons de consommer. »
- La souplesse de l'offre pour faciliter le changement d'équipement suivant les

progrès techniques et pour éviter une charge mentale à la revente (volonté de rentabiliser l'équipement côté vendeur / contrôle de bon état côté acquéreur).

- Le relationnel : « Ça se sent quand les gens sont juste là pour tirer des bénéfices. »

SCEPTIQUE



Ce profil ne rejette pas la cause environnementale. Au contraire, sa méfiance est due à une position plus « radicale » concernant les changements sociétaux à opérer en matière d'écologie. Le discours est souvent plus politique, moins consensuel, fruit d'une réflexion critique considérant que les solutions apportées actuellement sont inutiles ou relèvent de « l'ultrasolution ».

-
- Méfiant concernant les innovations situées dans le cadre de la transition écologique perçue comme artéfactuelle (marquant

une continuité avec le système économico-financier actuel, là où il faudrait une rupture).

- Vigilant quant à la « réelle vertu du modèle » (Michel), ce type d'habitant a besoin d'être convaincu.
 - La prudence *a priori* relève d'un questionnement écologique (non d'une fidélité au modèle de la propriété privée).
 - La propriété des biens est affective. Pour ce qui révèle du fonctionnel, prioriser l'usage est plébiscité.
 - Révèle le soin à apporter à des offres « honnêtes » qui ne lèsent pas les catégories sociales précaires.
- Remise en question du fonctionnement économique et social des sociétés de capitalisme financier.
- Vigilance face aux inégalités.

Ce profil peut « glisser » vers celui de volontaire si ses doutes sont levés par l'argumentation (qui fera évoluer leur réflexion critique) et encore plus certainement par les actes, à savoir des exemples d'offres de services en EFC et/ou d'entreprises ayant réussi une reconversion gagnante pour toutes les parties prenantes jusqu'au client final.

ADELINE • 41 ans, classe moyenne, urbaine • **Ses garanties :**

- La confiance dans la société prestataire, acquise par la transparence sur les bénéfices financiers engendrés et la façon dont ils sont utilisés : « Puisqu'on

parle d'économie d'usage, parlons de l'usage qui est fait des ressources économiques ».

- La preuve des vertus environnementales de l'offre, de l'installation.
- L'équité tarifaire des offres afin de ne pas « creuser encore davantage le fossé riche/pauvre ».

MICHEL • 69 ans, classe riche, périurbain • **Ses garanties :**

- La clarté des conditions de l'offre, notamment assurancielles : « Il faut bien cadrer l'aspect légal et la responsabilité. Que tout soit prévu, qu'il n'y ait pas de (mauvaises) surprises. »
- La souplesse de l'offre : « On doit pouvoir changer facilement de prestataire, de technicien. Parce que même si tout se passe bien, ça tranquilliserait le client. »

GUY • 71 ans, classe moyenne, périurbain • **Ses garanties :**

- Confiance dans la société prestataire : « Il faut qu'elle joue bien le jeu, qu'elle présente des labels type RGE parce que l'exemple du solaire nous a collectivement refroidi, je me méfie des nouveautés en matière d'écologie maintenant ».
- La qualité de l'équipement, la performance d'usage : « Pour un poêle à pellets qui s'encrasse et tombe facilement en panne, je signerais l'offre qui inclut tout y compris le changement. »

OPPORTUNISTE



Ce profil relève de la norme sociale véhiculée par le discours dominant la sphère publico-médiatique en matière d'écologie, à savoir qu'il convient de réaliser de menus efforts quotidiens sans « sacrifices » qui relèveraient d'une « écologie punitive ». Le calcul coût/bénéfice individuel guide la pratique adoptée, à défaut d'un volontarisme collectif partagé mondialement.

- Voit dans l'économie de la fonctionnalité et de la coopération l'occasion de réaliser des économies financières afin d'augmenter son pouvoir d'achat.
- Les biens sont choisis stratégiquement en fonction de la meilleure rentabilité d'après une logique individualiste.
- Apparenté au « passager clandestin », ce comportement est illustré par l'argumentaire écologique selon lequel un individu seul n'a qu'une influence trop limitée sur un phénomène mondial qui implique des acteurs immensément plus décisifs que lui.
- Le confort prime sur les enjeux environnementaux. Les arbitrages se font d'après les contraintes économiques, elles-mêmes résultantes du style de vie choisi par le foyer.

- Pas de conscience écologique affirmée, aucun discours construit sur le sujet ne ressort durant l'entretien.
- Dans cette étude, les plus jeunes PO se situent dans cette catégorie.

Ce profil peut « glisser » vers celui de volontaire selon l'intérêt économique qu'il y trouvera,

MATHIEU • 28 ans, classe moyenne, rural • **Ses garanties :**

- La rentabilité économique : « Le budget est déterminant; si c'est très cher à l'achat, je vois l'intérêt de la location. Mais si l'achat n'est pas cher, je ne vois pas l'intérêt. Dans tous les cas, je ne suis pas sûr que ce soit rentable à long terme. »
- La simplicité gage de tranquillité d'esprit : « En cas de problème, il faut que j'ai juste à appeler pour être dépanné dans les 24-48 heures. L'intérêt, c'est de se reposer sur le prestataire. »

LÉA • 27 ans, classe aisée, rurale

• **Ses garanties :**

- La confiance dans le prestataire et la qualité des prestations fournies : « Pour notre poêle à granulés, je vois surtout le côté humain du prestataire qui nous fait l'entretien et aussi l'état dans lequel il laisse la maison après ses interventions! »
- La clarté et la flexibilité de l'offre en cas de problème : « On doit pouvoir changer si ça se passe mal, si ce n'était pas clair. »

RÉTICENT



Ce profil prolonge celui des opportunistes dont l'intérêt individuel prime sur le collectif. Ici, c'est moins la réflexion critique (typique de sceptiques) qui justifie le rejet mais un système de valeurs attaché à la PP parce qu'elle s'inscrit dans un cadre connu garantissant une sécurité rassurante. La méconnaissance de l'EFC et des enjeux environnementaux en général caractérise ce profil.

- Profil de personnes dont la situation est trop contrainte pour laisser libre court aux initiatives novatrices que réclame l'urgence environnementale par l'adaptation des pratiques plus ou moins quotidiennes.
- Le cadre socio-économique classique crée un équilibre intangible que l'analyse de classe sociale éclaire :
 - Classes dominantes : réfractaires au changement puisque le modèle socio-économique actuel leur est favorable, elles détiennent historiquement les moyens de production dans l'économie capitaliste et sont par définition propriétaires. Leur réticence à l'EFC relève ainsi d'une « résistance de classe ».
 - Classes dominées : frileuses vis-à-vis du changement qui leur est généralement

défavorable, elles perçoivent l'inconnu comme un facteur d'empêchement. En effet, elles manquent globalement des ressources nécessaires (capital économique, social, culturel, symbolique) pour assurer les « capacités à rebondir » et donc la confiance dans des modèles non encore éprouvés.

JEAN • 72 ans, classe riche, périurbain

• **Ses garanties :**

- La preuve sur le long terme que le consommateur ne se trouve pas lésé.
- La souplesse de l'offre offrant un pouvoir de choix au consommateur par la mise en concurrence des prestataires : « Il faut à minima que le client puisse agiter la menace de son désengagement. Idéalement, il faut des prestataires pas trop gros et nombreux, ça les poussera à être plus honnêtes. Mais ça ne règle pas le problème de qui paie la production. »

ALICE • 67 ans, classe moyenne, urbaine

• **Ses garanties :**

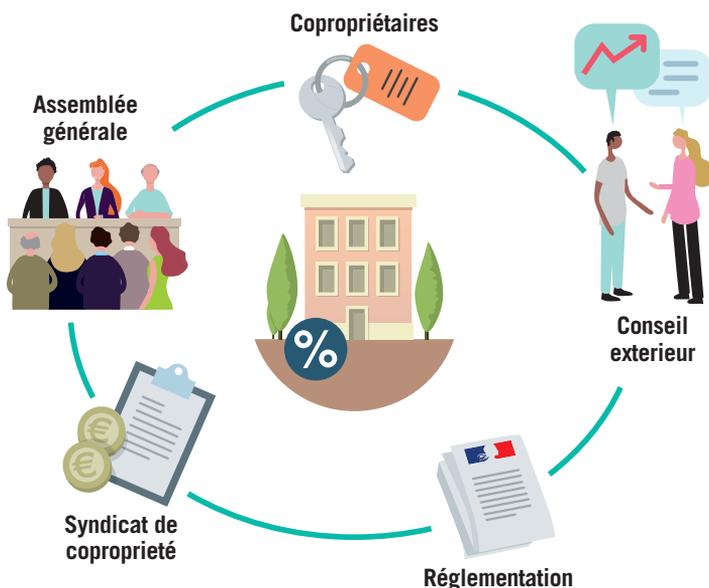
- Confiance dans le prestataire, en termes relationnels et éthiques.
- L'offre la plus minimaliste possible : « Quand ma chaudière est tombée en panne, la première entreprise que j'ai fait venir voulait directement la changer du fait de son âge. J'ai fait venir un autre artisan qui me l'a réparée et elle s'en porte très bien. »

LA SITUATION DE COPROPRIÉTÉ

SPÉCIFICITÉ MULTI-DÉCISIONNELLE DU COPROPRIÉTAIRE

L'habitant-consommateur n'étant pas toujours seul décideur, il doit négocier avec les autres acteurs. Le cadre d'analyse est dans ce cas organisationnel et renvoie aux problématiques identifiées par les études sociologiques menées plus généralement sur la rénovation énergétique au sein des copropriétés.

S'agissant de saisir les motifs d'action individuels en faveur de l'EFC, l'étude du CAH permet à son échelle d'identifier des **leviers à actionner chez les ménages** lorsqu'ils sont décideurs pour eux-mêmes (quand les équipements ne concernent pas la copropriété) ou votant au moment des **assemblées générales**.



POINTS DE VIGILANCE FACE AU MODÈLE

LES EFFETS PERVERS À ÉVITER

De façon très pragmatique, les enquêtés identifient des limites au modèle de l'EFC qu'il s'agit de surveiller.

1 Le risque d'une **surcharge financière ou d'un surcoût à long terme** par la mensualisation *versus* l'achat ponctuel. L'EFC ne saurait être un **modèle par défaut** qui alourdirait injustement les mensualités des **ménages les plus modestes**.

2 La crainte de **greenwashing** avec une EFC pratiquée dans un système économique orienté par les **profits financiers** et non par le bien commun. D'où l'accent mis par les ménages sur la dimension relationnelle et la relation de confiance de l'EFC.

3 Une **surconsommation**. Les **innovations** écologiques peuvent inciter à un **remplacement trop rapide**, par rapport à la logique de **durabilité**. « **Ma chaudière pollue plus qu'une pompe à chaleur, mais pour l'instant elle fonc-**

tionne. Est-ce que la production d'une pompe à chaleur neuve serait moins polluante? » (Alice)

4 **Manque de clarté** des offres : méfiance envers des garanties mal définies, des tarifs variables qui contreviennent à la maîtrise des dépenses. « **Il faudra vraiment bien cadrer l'aspect légal sans que les contrats en deviennent illisibles, c'est un sacré défi!** » (Léa)

5 **Rigidité des offres** : les enquêtés insistent sur la nécessaire flexibilité des offres jusqu'au possible changement de prestataire afin de se prémunir d'une mauvaise expérience client.

6 **Interventionnisme du prestataire** : des interventions au domicile trop fréquentes qui relèvent d'une surveillance intrusive des équipements et/ou nécessitent de se libérer du temps de présence contrediraient le confort de la délégation.

Un risque
de surcharge
financière



L'EFFET PERVERS PAR EXCELLENCE

Le risque majeur de l'EFC est de **réduire la propriété** à un **nombre** toujours plus **limité de ménages contraints** à la location tandis que quelques grands acteurs financiers détiennent les biens en circulation.

La propriété doit se diluer entre les usagers pour que l'équipement n'appartienne plus ni au producteur, ni à un acheteur (public ou privé).

En outre, plus fondamentalement, le modèle de l'EFC se voit actuellement contrarié par :

1 Des normes de surconsommation : l'opulence comme signe de réussite (valorisation du luxe, du faste, voire du gaspillage).

2 Un contrat social fondé sur :

- La consommation individuelle comme récompense au travail (massification de la consommation, culture de l'abondance) et garante d'un statut social (« dis-moi ce que tu consommes, je te dirais qui tu es »).

- La croissance économique d'un pays érigée comme garante de la qualité de vie de ses habitants.

- La propriété privée émancipatrice (assimilation au libéralisme économique et politique) *versus* des modèles collectifs discrédités (amalgame entre gouvernance des communs et communisme politique).

- La survalorisation du mérite individuel (logique compétitive) *versus* la préservation du bien commun (logique coopérative).

Cela nous alerte sur l'**écueil** consistant à **surinvestir l'effet des changements de comportements individuels** en considérant qu'ils peuvent suffire à modifier la société en s'infiltrant dans toutes les

structures qui la composent (marchés financiers, emplois, infrastructures collectives, aménagements des territoires...).

- D'une part, **les choix individuels ne sont jamais totalement libres** mais dépendent d'un mode de vie lui-même pris dans des **contraintes pragmatiques** (pouvoir d'achat, charge familiale, accès aux services...) et **conceptuelles** (représentations du monde).

- D'autre part, si de nouvelles routines consommatoires plus vertueuses peuvent contribuer à réduire les impacts environnementaux néfastes, elles ne sont en aucun cas suffisantes et, surtout, ne peuvent se pérenniser si elles ne s'institutionnalisent pas dans des **cadres collectifs** qui vont devenir **prescriptifs**.

LIMITE DE L'ACTION INDIVIDUELLE

L'action individuelle s'arrête aux moyens – pratiques et symboliques – dont elle dispose et qui lui sont fournis par les institutions collectives. **Changer le référentiel culturel d'une société passe par l'action politique. C'est elle qui donne les moyens concrets (infrastructures, services) aux citoyens de modifier leurs comportements.**

ATTRAIIS DU MODÈLE POUR LES MÉNAGES

LEVIERS POUR DÉVELOPPER UNE OFFRE EN ADÉQUATION AVEC LA DEMANDE

Au-delà de ces freins au développement d'offres en EFC, les ménages nous donnent davantage à voir des **signes encourageants** au premier rang desquels la distinction nette qu'ils opèrent entre propriété privée (PP) du logement et des équipements qui la composent.

1 Une **distinction entre propriété privée de l'habitat et des équipements** qui le composent. L'attachement fort des habitants à la notion de PP du logement ne s'oppose pas à l'EFC pour les biens de la maison. En particulier pour 3 types d'équipements : les « **utilitaires** » non associés au plaisir et nécessitant une maintenance et/ou un entretien fastidieux, les « **stigmatisants** » associés au vieillissement et/ou au handicap, les « **innovations** » pour lesquelles le manque de recul sur la performance pourrait constituer un frein à l'achat.

2 **Opposition plaisir / utilité.** L'EFC se prête particulièrement bien aux équipements fonctionnels « utilitaires » qui :

- Ne sont pas associés à la notion de plaisir. Le plaisir reste attaché à l'achat, *a fortiori* neuf.

- Nécessitent beaucoup d'entretien et/ou une maintenance technique, voire professionnelle (ex : chauffage, piscine).

3 **Les équipements destinés à la mobilité (vieillesse à domicile, PMR)** sont unanimement plébiscités pour l'EFC au regard d'un ratio consommatoire défavorable à l'achat (matériel coûteux/utilisation limitée) et pour la capacité du principe d'usage à créer un lien de type communautaire susceptible de dédramatiser des situations pesantes, souvent stigmatisantes. « Le fait que le matériel circule, c'est comme s'il y avait une communauté d'utilisateurs, c'est peut-être même un moyen de se détacher de son handicap que de sentir un collectif. » (Michel)

4 **Le reconditionnement.**

Plébiscité même si des représentations sociales de moindre qualité subsistent chez les enquêtés.

5 La performance d'usage :

- Remplacer la logique marchande volumique par la **qualité** des fonctions et des services du bien.
- Inciter les constructeurs à fabriquer des équipements **durables** (fiabilité, réparabilité) et donc plus vertueux (*versus* moindre qualité, jetable, obsolescence « programmée »).

6 La maîtrise des dépenses :

- La mensualisation des dépenses évite le recours à l'**emprunt bancaire** et l'effet d'endettement contraint.
- L'offre tout-inclus évite les **dépenses imprévues** non budgétées par le ménage.

7 La relation de proximité :

Elle est valorisée dans un lien direct avec un prestataire implanté **localement**.

8 L'éthique relationnelle :

- Intérêt majoritaire pour une consommation plus « humaine », incarnée, directe et locale.
- Sortir du modèle de PP pour davantage de partage apparenté au **bien commun**.
- Remplacer le rapport de force vendeur-client par un **rapport de partenariat**.
- Partager la **responsabilité** de l'équipement entre le consommateur (responsable de l'usage du matériel) et le prestataire (responsable de la fiabilité et de l'entretien/maintenance).



SERIEZ-VOUS PRÊT À SOUSCRIRE UNE OFFRE...

... avec un système de chauffage pour améliorer le confort thermique et la qualité de l'air de votre logement, tout en réalisant des économies d'énergie?



... pour rester autonome dans votre logement, même si votre mobilité se réduit (avec installation de monte-escalier ou de douche amovible et évolutive par exemple)?



... pour rendre votre logement intelligent, sécurisé et pilotable à distance avec des équipements connectés et de la domotique?

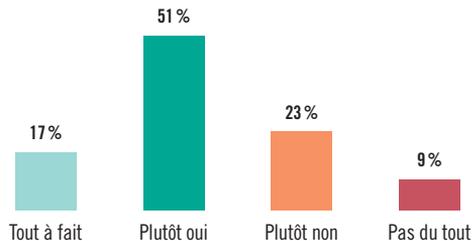


L'offre concernant le confort thermique est la plus séduisante avec 74 % des répondants qui y sont favorables; à l'inverse, celle concernant la domotique est rejetée par près de la moitié des répondants (47%).

Acceptabilité d'un équipement reconditionné

- Dans l'objectif de bien (re)placer l'EFC au sein de l'économie circulaire et des autres pratiques de protection de l'environnement qui s'y réfèrent, nous avons testé l'acceptabilité de l'installation de produits reconditionnés.
- Le cadre éprouvé est celui du remplacement d'un équipement. Les entretiens ont approfondi d'autres mises en situations telles que l'installation première.

Dans le cadre de l'offre de service en économie de la fonctionnalité et de la coopération et dans le cas du remplacement d'un des équipements de votre logement, seriez-vous à l'aise avec une solution qui propose le remplacement par un équipement reconditionné et garanti par le prestataire de service au même niveau qu'un équipement neuf?



68% des répondants sont favorables au reconditionnement des équipements, dont 17% qui sont tout à fait favorables (plus de 70% parmi les moins de 60 ans contre 46% chez les plus de 70 ans).

CONCLUSION

POUR UN MARCHÉ VERTUEUX

Dans l'ensemble, les **résultats** de cette étude centrée sur l'habitant-consommateur s'avèrent **favorables** au déploiement d'**offres en EFC** pour dynamiser le marché de la rénovation et apporter une **alternative pragmatique** au modèle de l'économie linéaire et à ses inconvénients.

Au-delà des réserves émises, les propriétaires-occupants se montrent majoritairement de **bonne volonté** pour tester des modèles vertueux pour l'environnement et enthousiastes face au changement de modèle économique (circulaire *versus* linéaire).

Enfin, et pour donner à cette étude une vision prospective fortement favorable au marché de l'amélioration de l'habitat en France, il apparaît opportun de souligner quelques observations majeures caractérisant ce modèle économique et permettant de considérer que l'économie de la fonctionnalité et de la coopération :

- S'appuie sur une **vision partagée du bien commun**, passant d'une dyna-

mique débridée de croissance volumique à une maîtrise régulée de la consommation des biens d'équipements optimisant les principes de l'économie circulaire durable.

- Est perçue en ce sens comme un **modèle de consommation plus humain**, dans un marché plus coopératif et témoigne d'un engagement écologique des professionnels y étant associés.

- Apparaît particulièrement bien adaptée aux équipements fonctionnels pour **améliorer la qualité des logements**, en responsabilité et en bonne intelligence entre les acteurs du marché de l'habitat.

- Peut ainsi inciter les ménages à **installer des équipements nouveaux** en partageant avec ces acteurs du marché de l'habitat les risques liés aux innovations, par manque de recul sur la durabilité et la réparabilité des équipements, ainsi que sur leur vertu environnementale avérée.

Le développement soutenu de l'EFC dans le secteur résidentiel peut entraî-

ner des externalités positives telles que la **massification des rénovations énergétique des logements**, incluant les solutions de remplacement anticipé des équipements thermiques vétustes ou techniquement obsolètes, ou encore l'**installation préventive d'équipements de confort et sécurité** dans les logements facilitant la vie au domicile des personnes vieillissantes et des personnes à mobilité réduite (PMR), réduisant ainsi mécaniquement les risques d'accidents domestiques et leurs coûts induits pour la collectivité.

Ainsi, l'économie de la fonctionnalité et de la coopération dans le secteur résidentiel peut constituer un **puissant facteur de croissance du marché** de la rénovation tout autant qu'un catalyseur bien approprié à l'**amélioration du confort** dans l'habitat, largement bénéfique aux habitants.

Le sujet mérite donc certainement de poursuivre les investigations.

CROISSANCE ET CONFORT

L'économie de la fonctionnalité et de la coopération dans le secteur résidentiel peut constituer un puissant facteur de croissance du marché de la rénovation tout autant qu'un catalyseur bien approprié à l'amélioration du confort dans l'habitat, largement bénéfique aux habitants.

Postface

La politique publique de rénovation énergétique des bâtiments est fondée principalement sur des outils incitatifs complétés, pour quelques publics et situations ciblées, d'obligations définies dans la loi ou la réglementation. *In fine*, c'est bien le ménage qui décide de se lancer dans des travaux de rénovation ou dans l'installation d'un nouveau dispositif de chauffage.

Puisque les incitations financières ont pour but d'aider les ménages à investir, l'on pourrait penser que celui qui installe une pompe à chaleur prend une décision purement rationnelle sur la base d'un temps de retour sur investissement. Hélas, l'expérience montre que cela n'est pas le cas. Sans doute surpondère-t-il un certain nombre d'incertitudes telles que celles liées au coût de l'énergie, à la géopolitique ou à l'emploi d'une technologie qu'il ne connaît pas. Le besoin d'investir en amont, de devoir solliciter des aides, la gêne d'organiser des travaux chez soi ou de faire appel à un artisan qu'il ne connaît pas sont en outre tout autant de points qui peuvent freiner un projet. À défaut de convaincre, peut-on donner envie ?

L'économie de la fonctionnalité et de la coopération vient offrir une approche iné-

dite et, peut-être, proposer des pistes là où les dispositifs actuels atteignent leurs limites.

Le ménage peut se retrouver sans coût initial, avec une prévisibilité de ses coûts mensuels, en présence d'une garantie de performance de l'équipement, d'un accès à la technologie dans un cadre maîtrisé et bien plus encore. De la même manière que l'on achète les électrons plutôt que le compteur Linky, l'on pourrait acheter la chaleur plutôt que le système thermodynamique. En bref, une offre simple et « évidente ». Suffisant pour donner envie ?

Grâce à l'étude décrite dans cet ouvrage, des éléments de réponse positifs sont donnés, en soulignant en particulier l'intérêt des personnes questionnées justement pour les systèmes de chauffage. Peut-on se saisir dès aujourd'hui de ce constat et booster la politique publique par l'installation de pompes à chaleur par exemple ?

Certainement en partie. Sur un thème adjacent, le lancement en 2023 de l'appel à projet France 2030 ORENO plaide

en ce sens. Sans aller conceptuellement jusqu'à l'économie de la fonctionnalité et de la coopération, ce dernier vise à soutenir les innovations permettant de faire émerger des opérateurs ensembliers de la rénovation capable de proposer des offres complètes intégrant conception, travaux, financement et garantie de performance pour des bâtiments résidentiels privés. Les lauréats de ce projet tireront certainement des éléments intéressants de cet ouvrage.

Mais certaines limites restent encore toutefois à lever. Il sera en premier lieu intéressant de comprendre si l'économie de la fonctionnalité et de la coopération est un modèle économique qui est susceptible d'intéresser également les ménages plus modestes, objectif prioritaire de la politique publique. Il sera en outre utile de laisser les acteurs économiques s'entendre sur la mise en œuvre opérationnelle permettant d'offrir contractuellement la simplicité et « l'évidence » dont le marché a besoin. Mais aussi une sécurité juridique rassurante, un financement transparent ou, évidemment, un prix représentant justement la valeur que le ménage accorde au service. Sans ces

étapes, ce qui constitue l'un des freins à la politique publique se retrouverait également dans ces offres. Si de telles approches voient le jour et confirment leur attractivité, il s'agira aussi de s'assurer qu'elles restent compatibles avec les parcours de rénovation aujourd'hui supportés par la politique publique ou peut-être de faire évoluer celle-ci pour favoriser cette compatibilité.

Je ne doute pas que le lecteur aura été éclairé, comme je l'ai été, sur les opportunités de l'économie de la fonctionnalité et de la coopération et inspiré, comme je l'ai été, à poursuivre l'exploration de nouvelles voies pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et faire baisser nos consommations énergétiques.

SIMON HUFFETEAU,

Coordinateur gouvernemental du plan de rénovation énergétique des bâtiments, Ministères Territoires Écologie Logement



**MINISTÈRES
TERRITOIRES
ÉCOLOGIE
LOGEMENT**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Remerciements

Le Club de l'Amélioration de l'Habitat tient à remercier :

Les auteurs de l'ouvrage : Audrey Valin (Sociologue, Cabinet ACTES) et Jean-Pascal Chirat (Délégué général, CAH), ainsi que les éditions Kubik (Christian Carisey, Philippe Chauveau et Thomas Brisebarre) et Mehdi Xavier Benyezzar.

Les personnalités qualifiées : Emmanuelle Ledoux (Directrice générale, INEC) et Simon Huffeteau (Coordinateur gouvernemental du plan de rénovation énergétique des bâtiments, Ministères Territoires Écologie Logement).

Le cabinet d'études TBC Innovations : Anne-Séverine Saboret (Présidente, Directrice études et conseil) et Annabelle Rayssac (Responsable d'études marketing).

L'équipe dirigeante du CAH : le Président Jacques Pestre, le Délégué général Jean-Pascal Chirat, la Responsable communication Caroline Rotman et les membres du Bureau.

L'ensemble des membres du CAH et participants au groupe de travail « Observatoire Habitant-Consommateur ».

Les lecteurs et tous ceux qui œuvrent pour un habitat responsable.

Réalisation Archipel studio
www.archipel-studio.com

Toutes les infographies sont de Mehdi Xavier Benyezzar
à l'exception des personnages des pages 10-11 (Nuthawut/stock.adobe.com)
et 21 (BinikSol/stock.adobe.com)

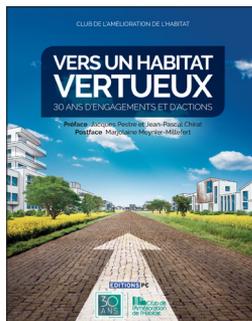
Les publications du Club de l'Amélioration de l'Habitat



**Le Confort de Vie
pour Tous, 2018**



**Réenchantons nos espaces
de vie, 2021**

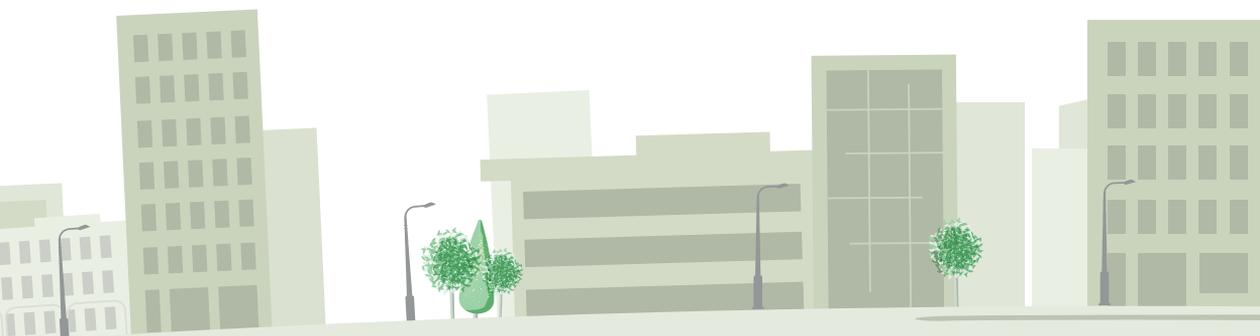


**Vers un habitat vertueux :
30 ans d'engagements et
d'actions, 2022**



**Vers un habitat vertueux :
la face cachée du
marché de la rénovation
et les leviers pour
le dynamiser, 2022**

Une étude sociologique des habitants-consommateurs par AUDREY VALIN



Dans le cadre de son Observatoire Habitant-Consommateur de l'habitat privé, le Club de l'Amélioration de l'Habitat s'est intéressé à l'économie de la fonctionnalité et de la coopération. Substituant la vente d'un produit à celle de son usage, celle-ci apparaît comme une ressource vertueuse pour œuvrer à un habitat responsable, durable et performant. Mais les ménages sont-ils prêts pour un tel changement de paradigme ?

Pour y répondre, une étude a été réalisée par la sociologue Audrey Valin sur une population représentative des propriétaires-occupants français. Elle révèle les freins et leviers d'adhésion concrets au développement d'offres en économie de la fonctionnalité appliquées aux équipements fonctionnels du logement.