



Sommaire

| | |
|----------------------------|----|
| Les auteurs | V |
| Remerciements | IX |
| Préface | XI |

INTRODUCTION GÉNÉRALE

| | |
|---|----|
| J. Cihuelo, C. Grandclément et A. Jobert | 1 |
| La seconde vague des sciences sociales de l'énergie..... | 1 |
| Positionnement de l'ouvrage..... | 3 |
| Structuration de l'ouvrage..... | 4 |
| La multiplication des innovations techniques..... | 4 |
| La valorisation de la figure du client et le modèle de la relation de service..... | 7 |
| L'intensification des débats sur l'énergie | 10 |
| La notion de situation d'interface | 12 |

LES INTERFACES SOCIOTECHNIQUES – L'ENJEU DE LA DIFFUSION DE L'INNOVATION

| | |
|---|----|
| CHAPITRE 1 Transparence technique et coopération des utilisateurs dans deux projets de smart grid | |
| C. Escoffier, C. Grandclément et P. Scolan | 17 |
| Introduction..... | 17 |
| L'idéal de la transparence technique dans les deux projets étudiés..... | 21 |
| Présentation des deux projets étudiés | 21 |
| Transparence et passivation de l'utilisateur | 23 |
| La réalité expérimentale de la technique et de ses utilisateurs..... | 25 |
| La diversité des utilisateurs | 25 |
| L'installation : le travail des participants | 26 |
| Le déroulement : « jouer le jeu »..... | 28 |
| Conclusion | 29 |
| CHAPITRE 2 Les occupants de bâtiments performants en énergie en sont-ils les usagers ? | |
| I. Garabuau-Moussaoui | 33 |
| Introduction..... | 33 |
| Le secteur tertiaire : une demande d'études en sciences sociales en émergence | 33 |



| | |
|--|----|
| Des comportements aux pratiques, de l'usager final aux parties prenantes | 35 |
| Questions et méthodes | 36 |
| La décision de construire/rénover : mise en scène d'un bâtiment vitrine pionnier par le « propriétaire » | 37 |
| Le choix des dispositifs sociotechniques par les experts : mythe de l'invisibilité des systèmes techniques et figure de l'occupant | 40 |
| La vie des occupants dans le bâtiment : de l'invisibilité impossible à la banalité revendiquée | 42 |
| Arriver dans un nouvel environnement de travail : travail de qualification du lieu | 42 |
| La performance énergétique comme cadre structurant | 43 |
| Quand certains occupants se saisissent de l'enjeu énergétique | 45 |
| Un bâtiment globalement approprié, mais qu'en est-il des systèmes ? | 46 |
| Conclusion | 46 |

CHAPITRE 3 Script technique et prescriptions organisationnelles. Utiliser un véhicule hybride rechargeable en milieu professionnel

| | |
|---|----|
| M. Pierre | 51 |
| Introduction | 51 |
| Une enquête à la croisée de la sociologie des techniques et de la sociologie des usages | 52 |
| L'objet de l'analyse : comment le script d'usage s'enchâsse aux conditions de mise à disposition du véhicule | 53 |
| Méthodologie d'enquête | 54 |
| Les participants à l'expérimentation | 56 |
| Un nouveau système de mobilité : un objet technique porteur d'un script engageant | 56 |
| Un système technique qui réaffirme la primauté de l'infrastructure | 57 |
| Les modifications de l'expérience de conduite | 57 |
| La charge fréquente, une nouvelle habitude | 58 |
| Coopération <i>versus</i> désinscription | 59 |
| Les modalités de mise à disposition des voitures | 60 |
| L'attribution des véhicules dans les entreprises | 60 |
| Le statut du véhicule, un marqueur de l'appropriation | 61 |
| L'usage partagé du véhicule : cas des utilisateurs occasionnels | 62 |
| La structuration de cadres d'usage différenciés | 63 |
| Conclusion | 65 |

| | |
|---|----|
| CHAPITRE 4 Conditions de diffusion du bâtiment basse consommation énergétique. De l'éco-conception à la rénovation | |
| V. Beillan..... | 69 |
| Introduction..... | 69 |
| Objectifs et méthodologie..... | 71 |
| Identifier les facteurs de diffusion du logement basse consommation énergétique | 71 |
| Une démarche méthodologique commune : une approche qualitative et comparée à l'échelle de cinq pays européens | 72 |
| Les contextes socio-économiques, politiques et réglementaires des cinq pays considérés..... | 72 |
| L'étude de terrain : les opérations sélectionnées dans chacun des pays..... | 75 |
| Les opérations considérées en construction neuve..... | 75 |
| Les opérations de rénovation considérées dans le parc existant..... | 75 |
| Une approche qualitative par entretiens auprès des parties prenantes..... | 76 |
| Les conditions de diffusion de l'efficacité énergétique dans le logement et les leviers d'action | 77 |
| Du côté de la demande et des logiques de décision | 77 |
| Du côté des outils et des dispositifs incitatifs..... | 78 |
| Du côté de la filière porteuse de l'offre..... | 79 |
| Du côté des échelles de l'action : le rôle des initiatives locales..... | 81 |
| Conclusion | 81 |

LES INTERFACES SOCIO-ORGANISATIONNELLES – L'ENJEU DE LA GESTION DE LA RELATION DE SERVICE

| | |
|---|----|
| CHAPITRE 5 La relation de service au croisement de logiques marchande et organisationnelle | |
| J. Cihuelo | 87 |
| Introduction..... | 87 |
| La double triangulation de la relation de service..... | 90 |
| Une relation sociale exposée..... | 90 |
| Une relation doublement normée..... | 92 |
| Une traduction et une réappropriation du service par les conseillers..... | 94 |
| Une co-production et une redéfinition du service par le client..... | 95 |
| Une approche distribuée de la relation de service..... | 96 |
| Une coopération intramétier, entre compétence collective et solidarité obligée | 97 |

| | |
|--|-----|
| Une coopération intermétiers mise à l'épreuve des découpages organisationnels | 99 |
| La relation conseiller – client, entre co-production et relation de pouvoir | 100 |
| L'organisation comme productrice du service | 101 |
| Conclusion | 101 |
| CHAPITRE 6 Efficacité et justice des mesures de solidarité énergétique. Une régulation par les professionnels | |
| C. Caron et M. Durand-Daubin | 105 |
| Introduction..... | 105 |
| La morale de l'aide, ses critères de jugement et de sélection | 108 |
| Une lecture morale..... | 108 |
| Le processus de sélection : l'exemple des réductions de puissance..... | 111 |
| Une morale transverse en réponse aux contraintes structurales..... | 112 |
| Quatre incertitudes structurales..... | 112 |
| L'asymétrie de la relation d'assistance | 114 |
| L'élaboration et l'application de la morale de l'aide dans les communautés de métiers..... | 115 |
| Une morale qui transcende des différences de valeurs et de conceptions professionnelles..... | 116 |
| Le métier comme « communauté d'interprétation et d'action »..... | 116 |
| Une morale efficace et juste | 117 |
| Conclusion | 119 |
| CHAPITRE 7 Du partenariat à l'entrepreneur-frontière. Étude de cas d'un dispositif d'accompagnement social territorialisé à la maîtrise des consommations d'énergie | |
| É. Merle | 125 |
| Introduction..... | 125 |
| Contexte : l'accroissement de la précarité énergétique..... | 125 |
| La territorialisation des politiques sociales | 125 |
| Problématique et plan..... | 127 |
| Valise énergie : un partenariat local multiacteur | 128 |
| Les grandes lignes du dispositif..... | 128 |
| L'action partenariale en matière de prévention..... | 129 |
| Un dispositif déployé dans une organisation qui personnalise fortement l'interface avec le territoire..... | 130 |
| Le « mythe partenarial » déployé par le dispositif Valise énergie..... | 130 |
| Valise énergie : un entrepreneur-frontière | 133 |
| La figure de l'entrepreneur-frontière | 133 |
| Un entrepreneur-frontière travaillant et travaillé par le territoire et jouant sur le consensus | 133 |
| Conclusion | 137 |

LES INTERFACES SOCIOPOLITIQUES – L'ENJEU DE LA MISE EN DISCUSSION

| | |
|--|-----|
| CHAPITRE 8 Le débat sur l'énergie a-t-il lieu(x) ? Une perspective topologique | |
| M. Brugidou et A. Jobert | 141 |
| Introduction..... | 141 |
| Décentrer le regard : une approche topologique | 142 |
| Le débat sur la transition énergétique : une épreuve de topologie..... | 144 |
| Débattre du débat sur l'énergie : des épreuves toujours insuffisantes..... | 145 |
| Le DNTE : des conditions de félicité du débat de plus en plus exigeantes..... | 147 |
| La territorialisation des débats sur l'énergie..... | 148 |
| Les débats CNDP sur des projets d'infrastructures d'énergie : une multiplication des « sites » | 149 |
| La « territorialisation » des débats sur l'énergie : une multiplication des sites et des dispositifs d'exploration..... | 151 |
| Dispositifs d'apparition, d'expression et de récapitulation du public à propos de l'énergie..... | 153 |
| Dispositifs scientifique <i>versus</i> politique, « sauvage » <i>versus</i> « d'élevage » | 154 |
| Constituer un « vrai public » : participer | 155 |
| Constituer un « vrai public » : délibérer | 156 |
| Constituer un « vrai public » : les trois sens de la récapitulation du public..... | 158 |
| Conclusion | 159 |
| Arpenter | 160 |
| Connecter..... | 160 |
| Récapituler : le nom du public..... | 161 |
| CHAPITRE 9 Le prototype, à l'interface entre une promesse technologique et son industrialisation | |
| C. Le Renard..... | 165 |
| Introduction..... | 165 |
| La filière nucléaire surgénératrice : enjeux et apports d'une approche sociotechnique | 166 |
| Une recherche en sociologie « embarquée » dans un projet technique..... | 166 |
| Construction d'une promesse et d'une prouesse technologiques..... | 167 |
| Une industrialisation tourmentée en rupture avec la période prometteuse qui précédait..... | 170 |
| Les épreuves de l'exploitation | 174 |
| Interpréter les épreuves du prototype industriel en exploitation | 176 |
| Opposer le prototype à la promesse : maladies de jeunesse ou technologie non viable | 176 |

| | |
|---|-----|
| Des réacteurs papier aux réacteurs réels : un chemin semé d'embûches..... | 177 |
| Isoler le « fonctionnement technique » d'une mission pluridimensionnelle ? | 178 |
| Discussion : le prototype industriel, objet d'attentes ambivalentes, peut-il tenir ensemble ses multiples dimensions ? | 178 |
| Des technologies auxquelles les promesses et attentes donnent des ailes... .. | 178 |
| Le prototype : la promesse s'alourdit de sa mise en œuvre..... | 179 |
| Ce que doit démontrer un démonstrateur : internaliser les problèmes | 180 |
| Les inventions abandonnées : des discours de promesse technologique autonome..... | 180 |
| En conclusion, un point-clé : réunir les dimensions du prototype plutôt que les opposer | 181 |
| Les apports d'une analyse au plus près des acteurs de l'innovation | 181 |
| CHAPITRE 10 Les apports de trois façons d'approcher les valeurs à la compréhension de l'opinion sur l'énergie | |
| B. Hammer | 183 |
| Introduction..... | 183 |
| Présentation des trois méthodes | 185 |
| Agoramétrie | 185 |
| Sémiométrie | 187 |
| Valeurs de Schwartz..... | 188 |
| Un exemple d'« éclairage » par les différents référentiels dans le domaine de l'énergie : l'opinion sur le nucléaire | 191 |
| La question choisie | 191 |
| Projection des réponses sur le référentiel Agoramétrie | 194 |
| Éclairage avec la Sémiométrie | 195 |
| Approche avec les valeurs de Schwartz | 197 |
| Conclusion | 199 |
| CHAPITRE 11 Vers une société sobre : la rhétorique des économies d'énergie | |
| F. Fodor | 201 |
| Introduction..... | 201 |
| La démarche sémiologique..... | 202 |
| Les médias généralistes entre incitation et responsabilisation | 202 |
| La question de la sobriété dans la presse spécialisée « écologie sociale »..... | 205 |
| Volet techno-politique | 205 |
| Volet attitudinal/comportemental | 206 |

| | |
|--|-----|
| Le discours publicitaire : la sobriété toujours mais sans trop d'effort | 208 |
| Les discours des énergéticiens sur leurs sites Internet : concilier « sobriété en termes de consommation » et « vivre mieux »..... | 209 |
| Confort et sens moral à travers l'épaisseur historique de la langue..... | 211 |
| L'éco-langage : définitions et caractéristiques..... | 212 |
| Conclusion | 214 |
| | |
| CONCLUSION GÉNÉRALE. Énergie et situations d'interface | |
| J. Cihuelo et A. Jobert | 217 |
| Les stratégies d'adaptation des entreprises dans un contexte d'incertitude renforcé..... | 217 |
| L'intensification des processus d'innovation | 218 |
| La systématisation du mode expérimental comme dispositif de gestion des incertitudes..... | 219 |
| La diffusion du modèle de la relation de service | 221 |
| La firme étendue..... | 221 |
| De nouvelles modalités d'organisation générant la multiplication des situations d'interface | 222 |
| La notion de situation d'interface..... | 222 |
| Les trois pôles de la situation d'interface | 224 |
| Les dispositifs | 224 |
| Les publics..... | 228 |
| Les professionnels | 230 |
| Perspectives | 234 |