



# Sommaire

<b>Les auteurs</b> .....	V
<b>Remerciements</b> .....	IX
<b>Préface</b> .....	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

<b>CHAPITRE 1</b> <b>Transparence technique et coopération des utilisateurs dans deux projets de smart grid</b>	
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
<b>CHAPITRE 2</b> <b>Les occupants de bâtiments performants en énergie en sont-ils les usagers ?</b>	
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
<b>CHAPITRE 3 Script technique et prescriptions organisationnelles. Utiliser un véhicule hybride rechargeable en milieu professionnel</b>	
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'enclasse 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

<b>CHAPITRE 4 Conditions de diffusion du bâtiment basse consommation énergétique. De l'éco-conception à la rénovation</b>	
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

<b>CHAPITRE 5 La relation de service au croisement de logiques marchande et organisationnelle</b>	
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
<b>CHAPITRE 6 Efficacité et justice des mesures de solidarité énergétique. Une régulation par les professionnels</b>	
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
<b>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</b>	
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

<b>CHAPITRE 8 Le débat sur l'énergie a-t-il lieu(x) ? Une perspective topologique</b>	
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
 <b>CHAPITRE 9 Le prototype, à l'interface entre une promesse technologique et son industrialisation</b>	
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
<b>CHAPITRE 10 Les apports de trois façons d'approcher les valeurs à la compréhension de l'opinion sur l'énergie</b>	
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
<b>CHAPITRE 11 Vers une société sobre : la rhétorique des économies d'énergie</b>	
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
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE. Énergie et situations d'interface</b>	
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