

3ème colloque international du CRISES
Pour une nouvelle mondialisation : le défi d'innover
Toward a New Globalization : the Challenge of Innovation
7- 8 avril 2011



Capacité innovatrice d'une alternative organisationnelle : le cas des structures de médiation

Dominique LE ROUX

EDF R&D, Groupe de Recherche Énergie, Technologie, Sociétés



CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

Problématique

- ▶ Innovation sociale : une forme de réponse aux nouveaux problèmes sociaux posés par un contexte de crise quand le cadre institutionnel devient insuffisant (Klein & al. 2010)

- ▶ En quoi l'action des structures de médiation en matière de lutte contre la précarité énergétique constitue une innovation sociale:
 - Conditions d'émergence
 - Changements sociaux induits
 - Cycle de vie de l'innovation

1. Contexte

- ▶ Contexte de la recherche : une R&D d'entreprise, EDF, opérateur historique de la production et commercialisation d'électricité
- ▶ La question de la précarité énergétique
- ▶ L'évolution du marché de l'énergie et ses conséquences

1. Contexte de la recherche (1)

- ▶ Une R&D d'entreprise, EDF, opérateur historique de la production et commercialisation d'électricité

- ▶ Un pôle de recherches en sciences sociales et humaines
 - Connaissance des clients
 - Observation de l'évolution sociétale et du rapport à l'énergie
 - Analyse des politiques publiques
 - Comportements et usages de l'énergie...

- ▶ Un projet multidisciplinaire dédié à la question de la précarité énergétique

- ▶ Résultats de deux enquêtes réalisées entre 2009 et 2011 dans l'Ouest de la France en structures de médiation
 - Observation du travail de médiateur
 - Entretiens auprès de l'équipe de médiation (Directeur, agents)
 - Entretiens auprès des équipes solidarité d'EDF
 - Entretiens auprès d'acteurs partenaires (travailleurs sociaux, associations)

1. Contexte de la recherche (2)

◆ Sources d'informations

- Données de cadrage et presse locale
- Observations
- Entretiens des acteurs impliqués

◆ PIMMS de Quimper

- Directeur
- Agents de médiation (4 personnes)

◆ EQUIPE SOLIDARITE de Vannes

- Responsable d'équipe
- Conseillers solidarité

◆ POUVOIRS PUBLICS

- Responsable technique de la Mairie
- Elu

◆ USAGERS

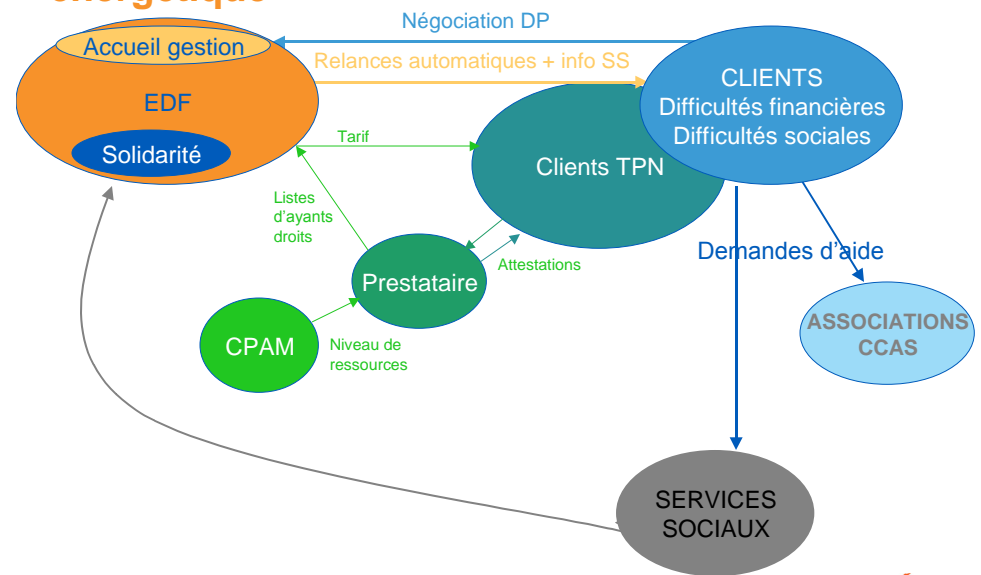
◆ SERVICES SOCIAUX

- CCAS
- CDAS CADA
- Maison de quartier
- CIDF -Centre d'Information sur le Droit des Femmes
- CPHJ -Comité Pour Habitat des Jeunes

◆ SECTEUR ASSOCIATIF

- Secours catholique
- SOS Familles Emmaüs
- CRESUS (surendettement)
- Croix Rouge
- Association de Défense des consommateurs

Le PIMMS au centre d'un réseau d'acteurs



1. Contexte : la précarité énergétique

- ▶ Apparition de la notion de « précarité énergétique »
 - Lutte contre l'exclusion par la maîtrise des charges
 - Fuel poverty
- ▶ Repérage et quantification de la précarité énergétique
- ▶ Une situation illisible pour le consommateur lambda

1. Contexte : évolution du marché de l'énergie et ses conséquences

- ▶ Réseaux nationaux entrés dans un univers concurrentiel sous l'impulsion :
 - de l'internationalisation des marchés
 - des directives européennes

- ▶ Nécessité de repenser les modalités de l'intervention publique
 - Transposition des directives européennes dans le contexte français de monopole
 - Protection des consommateurs vulnérables
 - Procédure applicable en cas d'impayés d'énergie (Loi du 10 août 2005)

- ▶ Risques sociétaux
 - Tendance forte à la hausse de l'énergie
 - Accroissement du nombre des précaires énergétiques

2. La structure de médiation, nouvel acteur dans le champ social

- ▶ Les PIMMS, forme la plus répandue des structures de médiation
 - Les PIMMS, forme la plus répandue des structures de médiation
 - Principaux concepts : proximité, médiation, partenariat public / privé
 - Évolution des implantations



2. Un nouvel acteur dans le champ social : une innovation qui a suscité tensions et ajustements

▶ Réticences de départ

- Contexte de réalisation de gestion clientèle (associations de quartier, habitants)
- Crainte d'une forme de concurrence par les travailleurs sociaux

▶ Convergences d'intérêt

- Entreprises partenaires
- Elus locaux

▶ Négociations et compromis

- Construction d'un réseau d'acteurs complexifié
- Apprentissage du travail collectif, positionnements

2. Un nouvel acteur dans le champ social : une innovation socialement appropriée

- ▶ Mise en œuvre des concepts fondateurs des PIMMS
 - Offre de facilitation
 - Demandes et usages pluriels

- ▶ Passage d'une « invention » à une « innovation » (Alter, 2000)
 - Appropriation du concept par les habitants
 - Extension du réseau d'acteurs (entrée de nouvelles associations, lutte contre l'endettement...)

2. Un nouvel acteur dans le champ social : rôle du PIMMS en matière de lutte contre la précarité énergétique

► Une approche globale du problème

- Gestion des impayés d'énergie, prévention des coupures
- Accompagnement des usagers dans leur rapport à l'énergie (lecture de factures, tarifs sociaux, négociation de délais, mensualisation...)
- Initiation aux nouvelles règles du marché
- Conseils de maîtrise de l'énergie

► Articulation d'actions curatives et de prévention

- Formation individuelle
- Actions collectives (partenariat avec EDF, les associations, les travailleurs sociaux...)

► Une posture d'interface

3. Prolongation dynamique de l'innovation : extension au milieu rural

► Un problème du maillage de l'offre

- Offre de médiation adossée à la Politique de la Ville
- Milieu rural mal connu, présentant des spécificités (problèmes de mobilité, acteurs différents, situations nouvelles impliquant de nouvelles solutions)
- Problématique de l'organisation des services publics en milieu rural

► Une forme de récursivité de l'innovation

- Plusieurs formes d'innovations
- Une expérimentation en voie de reconnaissance sociale : la médiation sortante à domicile
- Le rôle déterminant des innovateurs, acteurs de terrain
- Des caractéristiques nouvelles qui ont déterminé la mise en place d'un nouveau dispositif

Phases de l'innovation sociale (1)

► 1. CONTEXTE ET FACTEURS DÉCLENCHANTS (Harrison & Klein, 2007)

- Créer de nouveaux moyens pour atteindre un but légitime devenu inatteignable
Remplir une mission de service public dans un nouveau cadre statutaire de l'entreprise; Accueil des clients en difficulté
- Secteur d'activité
Service public (fluides, poste, transport...)
- Lieu, moment, organisation, dispositif législatif...
Lyon, 1995, partenariat public/privé, Politique de la Ville
- Demande sociale
Forte (collectivités locales, associations, habitants)

► 2. PHASE D'ÉMERGENCE

- Tensions
Fermeture des accueils physiques, « concurrence » avec le travail social
- Construction d'un réseau de partenaires; Négociations et compromis
Positionnement du médiateur au centre d'un réseau d'acteurs à mobiliser
- Définition de nouvelles règles

Phases de l'innovation sociale (2)

3. PHASE DE DIFFUSION ET D' INSTITUTIONNALISATION

- Changements sociaux induits
Reconnaissance partagée du rôle du médiateur (usagers, travailleurs sociaux, secteur associatif)
- Extension territoriale et comportement mimétique de nouveaux acteurs
Diffusion des PIMMS sur le territoire; entrée de nouveaux acteurs (entreprises, associations)
- Développement de l'action collective
Mise en place de nouvelles formes de lutte contre la précarité énergétique

4. RÉCURSIVITÉ DE L'INNOVATION

- Une nouvelle situation d'impasse
L'absence d'offre de médiation en milieu rural
- Appropriation de la précédente innovation par de nouveaux acteurs
Acteurs spécifiques du milieu rural
- Adaptation au nouveau contexte (dispersion de l'habitat, manque de mobilité, propriétaires occupants...)
Mise en place de solutions adaptées (médiation physique au domicile)

3ème colloque international du CRISES
Pour une nouvelle mondialisation : le défi d'innover
Toward a New Globalization : the Challenge of Innovation
7- 8 avril 2011



Capacité innovatrice d'une alternative organisationnelle : le cas des structures de médiation

Dominique LE ROUX

EDF R&D, Groupe de Recherche Énergie, Technologie, Sociétés



CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE