

Le métier de Médiateur SocioTechnique

Apports pour l'habitat participatif ?

ISEA Projects (Dorian LITVINE)

Hexist (Frédéric TSITSONIS)



- Qui sommes nous
- Objectif
- Point de départ !
- Médiateur sociotechnique – Dans le concret c'est quoi ?
- Différence avec les métiers existants dans HP
- Qui sont nos clients
- Pourquoi c'est important ?



Dorian LITVINE
ISEA Projects



Dorian Litvine - 06 89 15 15 74
dorian.litvine@iseaprojects.com

Consultant chercheur formateur

- Fondateur du cabinet d'études ISEA Projects - Prestations de service, R&D et recherche-action
- Travaille depuis 15 ans sur le comportement et les usages (*AMU Occitanie*)
- Spécialité - "*Combiner des méthodes pour identifier ce qui guide le comportement, puis imaginer des dispositifs pour accompagner ce changement (adapter, inciter, encourager, etc.)*"
- Diagnostic comportemental en lien avec la technique + méthodologie + animation et facilitation de groupe
- Thématiques : Bâtiment, énergie, eau, consommation durable, etc.

Frédéric TSITSONIS

Hexist

Consultant AMU Occitanie – Ville en mouvement

- HEXIST (En grec, hexis signifie usage)
- Une expérience de plus 10 ans en tant qu' élu local en charge énergie, DD, d'où naît un constat et donc :
- Une motivation : Le besoin de changement de paradigme à l'échelle de la ville et donc la nécessité de transformer comportements et habitudes dans une vision partagée du monde de demain.
- Pour cela, des outils :
 - Pratique de la Concertation & de la Médiation (Organisation de réunions multi-acteurs, démocratie participative)
 - Management & Action Publique (Relation Collectivité-Usager-Citoyen-entreprise, adhésion des intervenants au projet, pilotage d'une équipe)
 - Conduite de Projet (Conception et mise en œuvre, stratégie et développement local...)

- **Présenter métier** médiateur socio-technique (MST) et complémentarités avec métiers du bâtiment et de l'habitat participatif (HP)
- **Pourquoi ici aux RRHP ?**
 - ✓ HP est souvent "bâtiment performant" = très sensibles à l'usage et occupants souvent insatisfaits = accompagnement pour bonne qualité de vie et une adhésion au projet
 - ✓ HP prend déjà en compte occupants dans construction du projet : quelles entre l'accompagnement et le MST ? De dernier apporte quoi ?

Vos retours sur...

- Expériences de projets "batiment performant" (dans HP ou pas) qui ont réussi ou capoté ?
- Que se passe-t-il si on prend en compte les futurs occupants en amont ? Et coordination avec tous les autres acteurs du bâtiment ? Et si on ne les prend pas en compte (amont et aval) ?
- Manque-t-il une brique dans projets de construction ? Et dans HP ?

"**Médiateur SocioTechnique (MST)**" = facilitateur entre les aspects humains et techniques, aux étapes clefs du projet et avec les divers acteurs

Au service des Hommes et des projets d'habitat !

- Aide à la synergie entre acteurs de la construction
- Réalise/coordonne divers métiers : concertation, diag, accompagnement
- Compétences variées (techniques, sociales, politiques)
- Vision globale et objective (intérêt)
- Travail sur différentes échelles (bâtiment, quartier)
- Met l'usager au cœur de son environnement et du projet : besoins et comportements de la conception à l'exploitation
- En faire un atout incontournable pour les opérations (valeur)

=> Une entrée = ***Assistance à Maitrise d'Usages (AMU)***

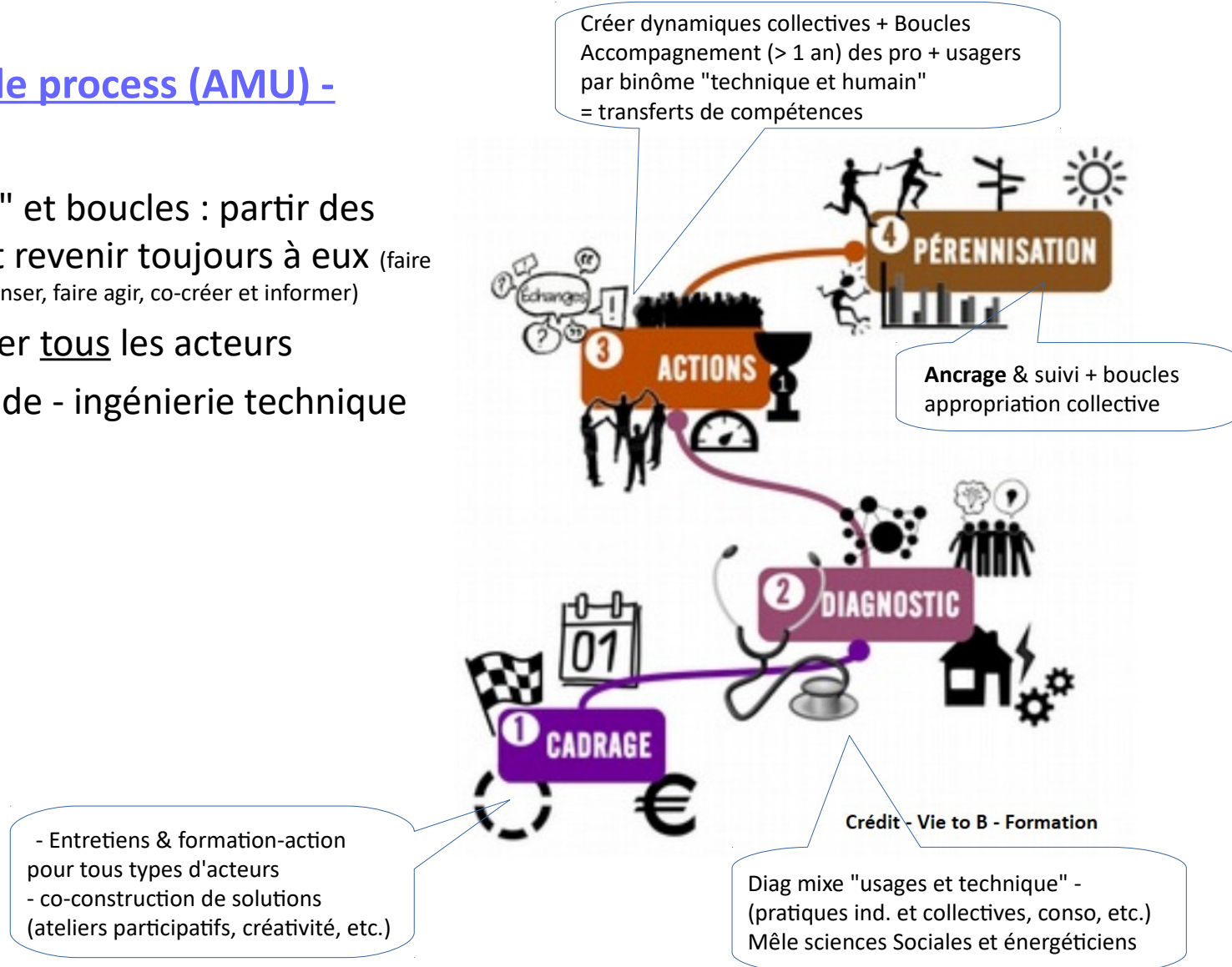
QU'EST-CE QUE L'USAGE ?

L'usage en général se rapporte à la fonction de se servir ou d'utiliser quelque chose. Appliqué au bâtiment, l'usage correspond à la manière dont l'espace est utilisé et occupé par l'utilisateur, ainsi que son ressenti en termes de confort.

Lorsque l'utilisateur occupe un bâtiment, il s'approprie ces trois entités : **enveloppe, équipements et organisation interne**, et les ajuste autant que possible à son propre niveau de confort. " L'utilisateur interagit avec l'environnement qui l'entoure. Un des principaux critères de son confort est la maîtrise de ces différentes interactions. "De manière générale, l'utilisateur préférera des équipements et systèmes simples et modulables.

Un exemple de process (AMU) -

- "bottom up" et boucles : partir des habitants et revenir toujours à eux (faire s'exprimer, faire penser, faire agir, co-créer et informer)
- accompagner tous les acteurs
- travail hybride - ingénierie technique et sociale



En quoi ça diffère des métiers existants, notamment HP ? Qui peut en faire ?

Programmist ? Archi ? Accompagnement de collectifs ? AMO ?

Tous en font un peu – ça y ressemble si on isole des étapes, mais...

- ✓ Divers métiers - pas seulement l'identification des besoins – animation concertation, diag, accompagnement, intervention (dispositifs), etc.
- ✓ Approche hybride - compétences techniques, sociales, artistiques, politique
- ✓ Utiliser des méthodes créatives et participatives pour concevoir et créer
- ✓ Diverses échelles possibles (bâtiment, quartier)
- ✓ Fonction d'acculturation aux enjeux de l'usage **dès la conception du projet**
- ✓ Posture objective : pas d'intérêt direct – pas partie prenante
- ✓ S'inscrit dans le temps (conception, exploitation et suivi)
- ✓ Boucle constante avec usagers = informer, recueillir, lier
- ✓ Valoriser "humain-usages" et en faire un atout incontournable

Qui sont les clients ? Qui paye ?

Potentiellement, tous les acteurs de l'acte de construire :

- **Les bâtiments** : promoteurs, constructeurs, offices logement social
- **Les villes** : aménageurs, urbanistes, **collectivités locales**.

Dans les faits : les convaincus avec soutien collectivité, ou les visionnaires !

Maître d'Ouvrage a intérêt à collaborer avec MST - **va devenir consubstantielle à l'acte de construire !**

NB : L'usage représente 80% de la conso énergétique totale en bâtiment (Koeppel et al., 2007) et 75% du coût financier (Constructeo, 2007).

Pourquoi la démarche de MST est-elle importante (AMU) ?

Gains à valoriser et coûts à éviter à faire des projets "classiques" !!

a) quantitatifs : perf souhaitées pas atteignables sans mobilisation des occupants !

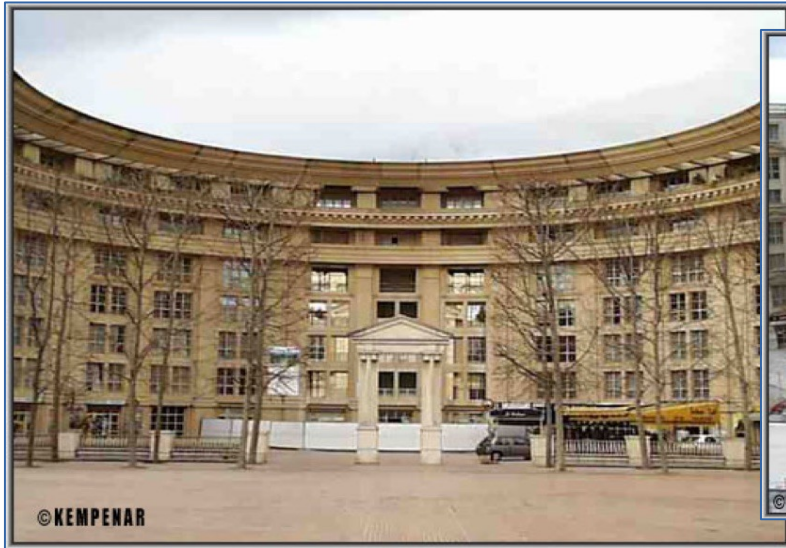
- Economies énergie, eau, etc. = se rapprocher de la perf théorique + résultats sur le LT car assimilé et impliqué + à valoriser (socialement souhaité)
- Coûts évités : conflits relationnels (mécontentement, sabotage) = frais + baisse valeur patrimoine + turn over + actions non coordonnées
- Démarche à valoriser : stabilité des projets, inspirer confiance = qualité

b) qualitatifs :

- implication des occupants + expriment idées et deviennent ambassadeurs
- com externe qualité "gouvernance partagée" (collectivités, etc.)
- Favoriser l'appropriation par parties prenantes (occupants, gestionnaires, exploitants, etc.) = fluidité dans l'exploitation et communication interne

= acquisition d'une culture/méthodes à l'interface sciences humaines / technique !!

Pourquoi la démarche MST est importante (AMU) ?



Retour d'expérience ?

Questions ?

Merci de votre attention...

Pour nous contacter – AMU Occitanie



Dorian Litvine - dorian.litvine@iseaprojects.com - 06 89 15 15 74

Frédéric Tsitsonis – ftsitsonis@yahoo.fr - 06 61 71 16 48