

## Groupe de Travail Habitat Collectif et Connecté pour séniors

### Atelier n°3 – Services et soins dans l'habitat

#### Compte-rendu

Groupe de travail, 3 avril 2015, 14h00 - 17h30

#### Présents :

- CONSEIL GENERAL 04, Roland RUZAFRA
- CREEDAT, Guy VIDIE
- Conseil Régional PACA, Bertrand FRIBOURG
- Croix Rouge Vaucluse Pôle Domicile, Julie GAUTHIER
- Croix Rouge Française, Sophie BEYLIER
- DIRECCTE PACA, Adeline FOMBONNE
- Emplois Relais Services, Nathalie PIVIER
- KEDGE BUSINESS SCHOOL, Rym IBRAHIM
- POLE ECO DESIGN, Yannick LE GUINER
- POLE SERVICES A LA PERSONNE PACA, Fahrudin BAJRIC
- POLE SERVICES A LA PERSONNE PACA, Sandie BADEL

#### **1. Contexte :**

Dans le cadre de la Stratégie Régionale d'Innovation, adoptée en octobre 2013 par le Conseil Régional PACA, le Domaine d'Activité Stratégique (ASI) « Santé – Alimentation » couvre un Programme d'Accélération au Marché (PAM) sur l'habitat collectif et connecté pour séniors, nouvelle génération. Dans la prochaine loi d'adaptation de la société française au vieillissement, dont l'entrée en application est attendue pour 2016, la question du logement pour personnes âgées fera objet d'orientations fortes, notamment en ce qui concerne les logements foyers (ou des « résidences autonomie »).

La rédaction d'un cahier de charges « habitat collectif et connecté » pour séniors, dont le pilotage est confié par le Conseil Régional au Pôle Services à la Personne et soutenu par AG2R La Mondiale, se déroulera en 5 ateliers collectifs et pluridisciplinaires.

Le premier atelier a identifié le positionnement et la cible d'un tel habitat, qui comblera les besoins des séniors et un manque dans l'offre existante (GIR 4 / GIR 3, 70 ans, personne seule / couple, espaces privés / collectifs, contraintes / plaisirs, ERP / locataires / convention de prestations de services, surfaces 44 m<sup>2</sup> / 49 m<sup>2</sup>,...).

Le deuxième atelier a approfondi la question de l'habitat et de son environnement. Repartis en sous-groupes, les participants ont abordés lors des ateliers successifs deux types de projets : un habitat dans un milieu « urbain » et un autre « rural ». Ainsi, une implantation rurale peut faire valoir un espace « concentré » avec des services à « proximité » (centre village), ainsi qu'une qualité de vie (nature, calme, solidarité, espaces / surfaces / prix...). Situé à proximité du centre village (< 300 m), l'habitat doit néanmoins savoir faire face aux risques d'isolement, d'ennuis et problèmes de réseaux

(transport, numérique). Une implantation urbaine, quant à elle, peut offrir un choix plus grand des produits et des services mais sur un territoire plus large, avec des lieux plus dispersés. La densité ouvre la possibilité de mutualiser les espaces / événements / animations, avec une ouverture sur le quartier (dynamisation) et le monde. Ce type d'implantation néanmoins doit savoir faire face aux nuisances (sonores, pollution atmosphérique, surfaces / prix), au risque d'enfermement (angoisse, peur de sortir, et enfermement) avec une gestion adéquate des déplacements (transports).

**Le groupe de travail, réuni pour la troisième fois, a examiné « les services et les soins » qu'un habitat collectif et connecté devrait pouvoir proposer à ces habitants.** Les participants se sont repartis en deux sous-groupes, lors des trois ateliers successifs.

Le présent compte-rendu ne restitue pas l'intégralité des échanges mais uniquement les principaux points abordés / soulignés. Il est à compléter avec les documents restituant la production des ateliers (cf. site internet du Pôle, réservé aux participants du groupe).

## **2. Atelier – Le recensement des services et des soins**

- Soins et santé
  - Offres : médical / paramédical (infirmier, médecin, pharmacien, kiné, pédicure, orthophoniste, psychomotricien, ergothérapeute, psychologue, aide-soignant, laboratoires d'analyse, ophtalmo, dentiste, spécialistes, auxiliaires de vie...)
  - Contraintes : temps d'intervention, transports / déplacements, nombre de patients, lieu de consultation (matériel, intimité, confidentialité)
  - Besoins : matériel professionnel spécifique, espaces dédiés (intimité, confidentialité), salle équipée polyvalente, hygiène, connection (internet, carte vitale / dossiers, ...)
- Vie pratique
  - Offre : aide-ménagère, portages repas, livraisons courses, accompagnement véhiculé, blanchisserie, aides administratives (assistante sociale), coiffeurs / esthétique, vétérinaire, bricolage, jardinage, entretien technique...
  - Contraintes : transports / déplacements, distances, temps, volume horaire (minimum, rentabilité),
  - Besoins : équipements dédiés (véhicules, cuisines, ...), lieu de stockage (réserve), espace réservé (collecte linge, salon coiffeur, ...), temps humain – coordination, accès logements (frigos)
- Animation
  - Offre : activité physique / gymnastique, débat / groupe de paroles, informatique, musique / chant / danse, activités culturelles (bibliothèque), cuisine, pâtisserie
  - Contraintes : connexion internet, information / communication, organisation, matériel à transporter, temps / distance
  - Besoins : temps – contraintes, espace dédié, lieu de stockage, internet / connexion

## Typologie de service

- Besoins : services à faire venir au sein de l'habitat
  - Vigilance non intrusive
  - Bricolage, entretien logement, petits travaux / entretiens / dépannages
  - Socialisation / lien social
  - Sécurité, confort
  - Soins / services
  - Conciergerie / coordination (faire le lien / aide à organiser)
  - Intégrer l'évolution de l'habitat : dégradation / augmentation de la dépendance (intégrer cette évolution dans des logements)
- Services à l'extérieur : à faire sortir les habitants vers l'extérieur
  - Déplacer / faire sortir / mobilité
  - Intergénérationnel (familles, écoles, etc.)
  - Initiation / apprentissage (informatique, ...)
  - Animation
- Services à proposer au territoire
  - Offrir au territoire des services qui n'existent pas
  - Valoriser les capacités / savoirs / savoir-faire des habitants
  - Espaces partagés (jardin partagé), ginguette autogérée
- Communiquer vers l'extérieur
  - Consommateurs / producteurs des services
- Intermédiation / coordination : besoin d'un « intermédiaire » pour organiser les RDV avec les bénéficiaires / patients (créneaux horaires, liste des activités, ...)
- Contraintes : espace, adaptation cuisine / salle, évolution logement (/autonomie), haut débit, coût / revenu
- Ressources : autogestion des ateliers, espaces partagés (jardin, salle), concierge (sécurité, confort, lien)

### **3. Atelier – s'organiser pour répondre**

#### **Groupe acteurs de services :**

- Plateforme « santé »:
  - Coordination médico - sociale
  - Agenda mutualisé / plateforme numérique d'échange
  - Interventions mutualisées (soins kiné, SAAD, SPASAD)
- Vie quotidienne / vie pratique
  - Mutualisation activités / services (un moniteur partagé entre les différents lieux, à l'aide des connections / outils numériques – entretien de logement / blanchisserie)
  - Co-élaboration activités communes (cuisine, préparation repas)
  - Lien livraisons courses (achats groupés)
- Animation
  - Mutualisation lieux (cours de yoga)
  - Organisation (informations, inscriptions) par le concierge
  - Déplacements covoiturage (sorties collectives ex. culturelles)

### **Groupe l'habitat et ses habitants:**

- Espace collectif : cuisine partagée, salle polyvalente
- Autogestion : atelier cuisine en autogestion
- Interface web
  - Une tablette par logement
  - Suivi d'activité
  - Votes : choix / avis sur les activités
  - Faire venir le monde
- Coordinateur : interface à distance planning des interventions, projets de vie des résidents
- Station « mobilité »:
  - Parc de véhicules partagés
- Contrat global (SSIAD, SPASAD)
  - Prestataire collectif / interlocuteur unique
  - Logiciel métier : accéder aux plannings / projets de vie
- Recettes
  - Panneaux publicitaires
  - Panneaux solaires
  - Mutualisation avec d'autre lieu « séniors »
- Associations locales socio-culturelles
  - Voyages
  - Sorties
  - Jumelage : « correspondant étranger »

## **4. Atelier – Le scénario de l'action**

### **Intervention « kiné »**

- Amont
  - Bénéficiaire – douleurs articulation, RDV médecin traitant (ordonnance, 15 séances)
  - Bénéficiaire informe le coordinateur sur son besoin
  - Coordinateur : contacte le cabinet kiné (disponibilité kiné), recensement d'autres besoins kiné de l'habitat (tableau affichage accueil,) en vue de regrouper des interventions, réserve la salle « polyvalente »
- Service
  - Déplacement kiné et prise en charge de la salle « polyvalente » (équipée d'une table kiné, ballons, poids, appareils cardio, ...)
  - Service : 3 bénéficiaires successivement (séances, temps individuels/collectifs – lien social)
- Aval
  - Carte vitale : communication / remboursement CPAM
  - Remplissage formulaire : remboursement mutuelle (coordinateur)
  - Suivi intervention : application téléphonie mobile (Visio) : exercice physique simple à distance

### **Cours de yoga**

- Amont : idée / proposition :
  - Prise de connaissance – réunion mensuelle avec le coordinateur, qui cherchera l'intervenant

- Si 4 participants : les résidents / places disponibles (oui / non)
- Information diffusée par une plateforme numérique : les abonnés de l'info la reçoivent (même en externe)
- Service :
  - Cours en présence (salle « polyvalente »)
  - Cours à distance
- Modèle de « convention » avec l'habitat :
  - Tarif garanti, en contrepartie
  - Sur les abonnements « extérieurs » : commission 10% vers l'habitat (frais de salle)
- Freins
  - Une partie « à distance »
  - Salle équipée « vidéo »
  - Moyens numérique : ça facilite néanmoins la tenue de l'activité

### **Ménage**

- Amont : résidence :
  - Convention de prestation de services SAP (tarifs)
  - Site web de la résidence : le résident pose sa demande (icone ménage)
- Structure
  - Visite à domicile de la responsable de secteur : évaluation surface, matériel
  - Identification des salariés à l'intervention
  - Signature de la feuille d'engagement
- Service
  - Chariot de ménage fourni par la résidence
  - Fin intervention – signature feuille intervention
- En aval
  - Facture
  - Enquête de satisfaction : structure appelle le bénéficiaire et le coordinateur

### **Cuisine associative de l'habitat collectif et connecté**

- Objectif : éviter les contraintes de la cuisine collective
  - Cours (bi mensuels)
  - Un référent interne
  - Ouvert à l'extérieur
- Organisation : association
  - Communication (réseau social de l'habitat)
  - Organisation : un référent, et 3-4 personne préparation idée recette / courses
  - Evaluation de l'atelier
- Coordination / résidence : uniquement à la création (ouverture initiale)

### **Sortie médiathèque municipale**

- Organisation
  - Déplacement si minimum 3 personnes
  - Habitants connectés (intérieur, extérieur)
  - Organisation d'une cagnotte (en ligne et physique)
- Déplacement
  - Participation 3 résidents

- Véhicule mutualisé (minibus / handibus)
- Coordinateur résidence
  - Négocie abonnement avec la médiathèque
  - Organise le déplacement (qui, quand, comment)

## 5. En synthèse :

Les enjeux et tendances identifiés :

- **Outils**
  - Tableau d'affichage physique
  - Site internet (plannings, informations, communications, sondages,
  - Smartphones, tablettes, applications
- **Coordinateur**
  - Assure l'émulation
  - Lance l'idée
  - Créé les conditions de sa réalisation
  - Médiateur / facilitateur
  - Un nouveau métier
  - Aidé par des outils numériques (suivi d'activité, communication avec les résidents / professionnels, ...)
  - Garantir une vigilance non intrusive
- **L'habitat assouplit les contraintes des acteurs des services**
  - Temps d'intervention / regroupement / mutualiser
  - Lieu de service (salle polyvalente – intimité, confidentialité)
  - Matériel, équipements (table kiné, connexion numérique, chariot ménage)
  - Espace (lieu de stockage – collecte linge)
  - Organisation - coordinateur
- **Privilégier le lien avec le territoire et valoriser les capacités des habitants**
  - Offrir au territoire de nouvelles ressources (compétences, savoirs, savoir-faire des résidents)
  - Mutualiser activités / animations / équipements
  - Co-élaboration / autogestion des activités

## 6. Prochaines étapes

Atelier 4 : « habitat et aménagement » - 23 avril – 9h30 à 17h – Meyreuil

Atelier 5 : « ressources et gouvernance » - 20 mai – 14h00 - Marseille