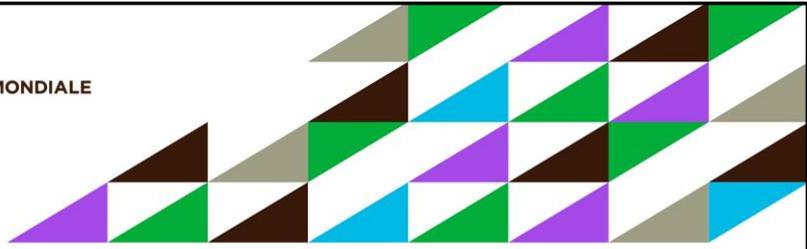




AG2R LA MONDIALE

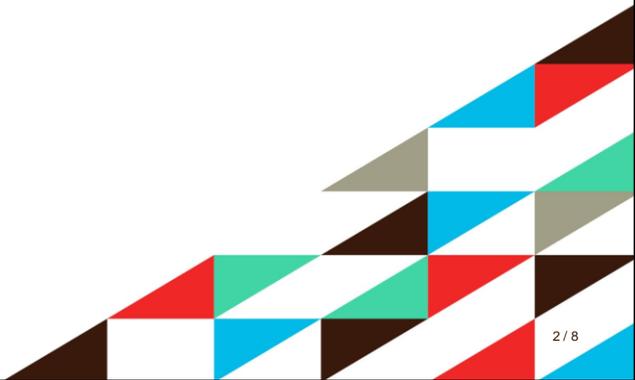


# HABITAT COLLECTIF ET CONNECTE POUR SENIORS EN PACA

Ce document est exclusivement réservé à un usage interne et ne peut engager la responsabilité d'AG2R LA MONDIALE

**Malika IDRI**

Responsable Développement Action sociale Paca Corse



2 / 8

# Romain GANNEAU

4 / 8

## Les axes majeurs

### **Le logement, au cœur de la vie sociale**

1. Vivre dans un logement décent
  - Accès au logement, lutte contre la précarité énergétique
2. Vivre chez soi malgré la perte d'autonomie ou l'avancée en âge
  - Adaptation du logement, maintien du lien social, aide aux aidants
3. Trouver un lieu de vie en cas de perte d'autonomie
  - Nouvelles formes d'habitat



### **L'emploi, facteur d'intégration sociale et de développement économique**

1. Retrouver un emploi malgré les aléas, l'âge ou le handicap
2. Créer une entreprise, créer de l'emploi



### **La prévention, moteur de bonne santé**

1. Entretenir sa santé au quotidien, concilier un équilibre vie pro/vie perso
2. Rester en forme à tout âge



## L'habitat intermédiaire: une solution innovante dans le parcours résidentiel

### Habitat individuel

#### Les enjeux:

- quelques chiffres
- la nécessaire adaptation du logement
- financements
- les limites au tout domicile

#### Les projets soutenus:



ALLIANCE  
UNIVERSITÉ  
ENTREPRISE  
DE GRENOBLE



### Hébergement collectif

#### Les enjeux:

- quelques chiffres
- problématique de financements
- un dernier recours pour les retraités mais pas un projet de vie

#### Les projets soutenus:



6 / 8

## L'habitat intermédiaire: une place à part dans les nouvelles formes d'habitat

Habitat collaboratif



Foyers logements

Habitat  
intermédiaire

Habitat  
intergénérationnel



Maisons partagées



Simon de Cyrène



7 / 8

## Les technologies au services du bien vieillir 1/2

Les grands projets et partenariats



## Les technologies au services du bien vieillir 2/2

- Mettre les clients (seniors, aidants, professionnels) au cœur de la filière, en les impliquant notamment dans la conception des produits et services qui leur sont destinés.
- Privilégier la logique de service rendu à la dimension souvent trop technique des produits de la Silver Economy, tout en encourageant la diffusion de l'usage des nouvelles technologies pour l'accès aux services ou le soutien à domicile.
- Redonner de la valeur au service rendu pour sortir d'une logique de tiers financeur.



# Présentation du cahier des charges

3 / 8



**PÔLE SERVICES À LA PERSONNE**  
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR  
le réseau des services et soins aux domiciles

## Pôle Services à la Personne PACA

- Le premier réseau régional des services et soins aux domiciles
  - Depuis 2007, le Pôle rassemble des structures sanitaires, sociales et médico-sociales autour de la construction des parcours de soins et de services aux domiciles
- Missions:
  - Favoriser la croissance et l'innovation
  - Créer et consolider l'emploi
  - Améliorer la qualité des services rendus
  - Construire des coopérations entre acteurs
- Réseau:
  - 150 adhérents, 23 000 emplois, plus de 100 000 usagers sur tout le territoire régional



AG2R LA MONDIALE



Région  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

## Projet : Habitat collectif et connecté pour séniors

### ■ Emergence

- Retours des adhérents (« terrain »): recherche de solutions « habitat intermédiaire »
- Etude KEDGE : état des lieux de l'habitat intermédiaire en PACA
- Innovation Régionale : la filière Silver économie

### ■ Co-construction d'un cahier des charges habitat collectif et connecté pour séniors en PACA

- Rassemblement d'acteurs aux profils pluridisciplinaires et complémentaires (acteurs de l'accompagnement / soins, Région / départements / métropole, pôles de compétitivité, ...)
- Principe de l'innovation « ouverte » (centrée « usager »)
- Ateliers participatifs avec les usagers, animés par le design de services
- Construction d'une vision « intégrée » (produits / services, objets numériques, environnement, architecture, réseaux, ...)

## Projet : Habitat collectif et connecté pour séniors

### ■ Ce cahier des charges est :

- Un document fonctionnel et éclairant sur ce qu'est un habitat intermédiaire collectif et connecté
- Un outil recensant les caractéristiques attendus et priorités par les séniors d'aujourd'hui
- Un recueil des besoins non couverts ou partiellement par l'offre existante
- Un guide pouvant servir de point de départ à un dialogue élargi avec l'ensemble des parties prenantes d'un projet

### ■ il n'est pas :

- Un cahier des charges architectural
- Un document commercial
- Un inventaire de produits / services




**PÔLE SERVICES À LA PERSONNE**  
 PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR  
 le réseau des services et soins aux domiciles



- Ateliers participatifs avec des séniors (dont les ayants droits de l'AG2R La Mondiale)



- Usagers : hétérogénéité des situations individuelles
- L'importance du « coordinateur », des espaces (et notamment collectifs), de l'ouverture à l'extérieur
- Curiosité : nouvelles technologies
- Des interrogations : coûts (loyer)

Nice – quelles activités en interne / avec le quartier ?	Besoins / envies (cuisine, jardinage, danse, ...)	Projet pour eux ?
Avignon – démarche, enquête, échange	Participants actifs	Faisabilité du projet ?
Digne-les-Bains – démarche, enquête, échanges	Curiosité	Coûts, accessibilité économique
Aix – le rôle du coordinateur	Participants très actifs, coordinateur = déterminant	
Marseille – quelles activités, dans quels espaces ?	Importance des espaces collectifs	Modèle urbain, foncier ?


**AG2R LA MONDIALE**


**PÔLE SERVICES À LA PERSONNE**  
 PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR  
 le réseau des services et soins aux domiciles

## Livrable – 1<sup>ère</sup> partie



- Document disponible sur le site internet ([www.pspaca.fr](http://www.pspaca.fr))
- Identifier **les conditions nécessaires à réunir et des principes à respecter** pour les porteurs de projet
  - Préserver l'autonomie des séniors en soutenant leur capacité de décider, d'agir et de se déplacer dans un environnement sécurisé
  - Formuler les caractéristiques, fonctionnalités à offrir
- Fondé sur cinq valeurs principales :**
  - Le confort et la sécurité
  - L'intimité et la liberté (fonctionnement et personnalisation)
  - Une intégration harmonieuse dans l'environnement
  - La mutualisation, l'implication des usagers (activités, gestion)
  - L'accessibilité économique, avec un budget maîtrisé


**AG2R LA MONDIALE**


 Provence-Alpes-Côte d'Azur

## 2<sup>e</sup> partie



- 8 chapitres présentant les caractéristiques
  - **L'implantation**
    - 2 modalités : **urbaine** - 60 logts (surface sol ≈ 3 200 m<sup>2</sup>) et **rurale** - 30 logts (plain pied, surface sol ≈ 10 000 m<sup>2</sup>)
    - **3 priorités pour la stratégie d'implantation**
      - Proximité du centre-ville / centre bourg (< 300 m) : commerces (boulangerie, ...) accessibles à pied, éviter « l'enfermement » / « ghetto »
      - Conditions de mobilité favorables : aménagements - trottoirs larges, bancs, passages piétons, transports publics (< à 100 m)
      - Une couverture réseau efficace : réseau téléphonie et Internet, haut débit
    - **Retours des séniors :**
      - Favorables aux 2 types d'implantations, plébiscitent la proximité des commerces (≠aux équipts de loisirs), puis les services de soins, suivis des transports publics et le réseau numérique



- **Les logements**
  - Individualisés, autonomes; surfaces 40 m<sup>2</sup> (p. seule) et 50 m<sup>2</sup> (couple)
  - Largeur portes (90 cm), portes int. à galandage, hauteur meubles (40 à 140 cm)...
  - Détails par pièces : chambre, cuisine, salle de bain & toilettes
- **Les services & activités, à évaluer avec attention**
  - Présence d'un « coordinateur » (organiser les activités, assurer l'émulation interne, créer des liens, veille sociale...)
  - Services « communs » et services « individualisés »
- **Les espaces collectifs** - espaces à partager
  - A utiliser selon habitants (leurs savoir-faire, centres d'intérêts et besoins)
  - Salle polyvalente, espaces jardin, buanderie partagée, cuisine, chambre d'amis...
- **Les liens avec l'environnement**
  - Les séniors désirent « être intégrés » à la vie du quartier, « vivre avec » le quartier et être une « ressource » pour lui
  - Cohérence architecturale du bâti avec l'environnement (ouvertures, baies vitrées)



- **Les supports technologiques & numériques**
  - Des « supports » complémentaires à l'intervention humaine - faciliter la vie, rendre le logement plus confortable / sécurisé / facile d'usage
  - Elargissent l'offre de services (capteurs intelligents, ...), interventions plus rapides (chutes) ou en prévention (fragilité) – « e-santé », « auto-mesure »...
- **Le fonctionnement et les règles**
  - Séparation possible entre le propriétaire (investisseur) et le gestionnaire (exploitant) ; régit par un contrat / convention de gestion
  - Implication des usagers : activités, gestion « conseil des habitants »
- **Le modèle économique**
  - Usagers locataires (fluidifier les parcours résidentiels), loyer et redevances obli.
  - Bénéficier de l'effet volume (optimiser les installations / services pour réduire les coûts unitaires), conventionner « prestataires » (optimiser rapports qualité / prix)
  - Location d'équipements (salle), éligibilité aux aides (APL), implication des bailleurs



- **Suites**
  - Modélisation de **démonstrateurs** régionaux de l'habitat collectif et connecté pour séniors en PACA
  - Accompagnement des porteurs de projets : recherche de partenaires (techniques, financiers, ...)
  - Animation, suivi et évaluation de 3 projets « Habitat »
  - Territoires pressentis:
    - Vaucluse (1)
    - Bouches du Rhône (2)
    - Alpes-Maritimes (2)
    - Alpes-de-Haute-Provence (1)
    - Hautes-Alpes (1)

« Design de Service, *Design Thinking* »

ou

« En quoi la manière dont les ateliers  
Habitats Collectifs et Connectés ont été animés  
était-elle pertinente ? »

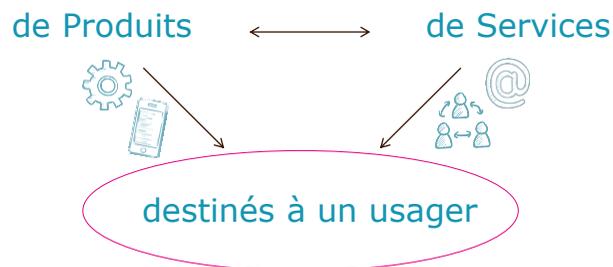
**Rym Ibrahim**, Doctorante, KEDGE Business School et Institut de Management Public et  
Gouvernance Territoriale (IMPGT), CERGAM EA4225, 13100, Aix-en-Provence, France; Email:  
[rym.ibrahim@kedgebs.com](mailto:rym.ibrahim@kedgebs.com)

**Corinne Grenier**, professeur, HDR, coordinatrice scientifique du Centre d'Expertise « Santé et  
Innovation », KEDGE Business School,  
Email: [corinne.grenier@kedgebs.com](mailto:corinne.grenier@kedgebs.com)

21/total

Qu'est-ce que le Design Thinking ?

Une approche méthodologique particulière de  
conception



Une solution désirable, faisable et viable en un minimum de temps



# Qu'est-ce que le Design Thinking ?

C'est une approche qui met en œuvre :



→ 1) Les différents points de vue et compétences des participant.e.s sur une même question - 2) Un partage d'expériences et de savoirs - 3) Des idées traduites concrètement

23/02/2017

23/total

designed by freepik.com

# Qu'est-ce que le Design Thinking ?

Et si on y regarde de plus près...

Explorations



+ de groupes de participant.e.s = + d'idées ou d'options différentes

Restitutions



des idées générales à tirer et des exemples

designed by freepik.com

## Que retenons-nous des ateliers HCC ?

### Au premier atelier

- Un inventaire à 360° de l'ensemble des ressources à disposition  
→ Une occasion de discuter et débattre sur leur intégration dans le projet,
- Une formulation claire du projet, de son positionnement et des résultats à atteindre  
→ Une occasion de discuter et débattre sur les modèles à ne pas suivre,
- Une première projection dans l'HCC à travers des scénarii d'usage  
→ Une occasion de se placer du point de vue de l'utilisateur, et de mettre en évidence ses problématiques quotidiennes et ses envies



23/02/2017

25/total

## Que retenons-nous des ateliers HCC ?

### Tout au long de la démarche : une évolution dans le mode de fonctionnement des participant.e.s

- Des participant.e.s focalisés sur l'affinage de leur modèle et sur les manières de concrétiser leur projet, beaucoup plus que sur les problématiques insolubles de leur champ d'activité,  
→ Un abandon progressif du prisme des contraintes économiques et de la réglementation  
→ Des attitudes constructives
- Des participant.e.s qui ont pris au cours des ateliers l'habitude d'envisager les envies, les projets des usagers, leurs engagements  
→ Une appropriation du point de vue de l'utilisateur  
→ Des approches de plus en plus intuitives

### Et au final

- Un projet innovant en PACA, peu comparable et complémentaire à l'offre existante, plébiscité par 60 usagers (5 ateliers répartis sur le territoire), faisable, et à priori viable  
→ Objectif atteint



23/02/2017

26/total

## Que retenons-nous des ateliers HCC ?

### La plus-value du Designer en tant qu'animateur des ateliers



- **Facilitateur de créativité**
  - **Déconstruction** des « évidences » par des questions,
  - **Favorisation de l'expression** de tous les points de vue,
  - **Interrogation des normes** et livraison d'exemples de ce qui existe ailleurs,
  - **Favorisation d'attitudes optimistes**,
  - **Favorisation d'une compréhension** des besoins des usagers en termes émotionnels,
- **Accompagnateur de la conception du produit ou service**
  - **Une vision globale du projet** et du travail d'élaboration,
  - Préparation d'une série d'exercices (positionnement, exploration de possibilités, affinage des modalités concrètes),
  - **Relance des participant.e.s** et ajout d'étapes dans le processus de maturation,
  - **Synthèse des idées générales** (sans figer, sans conclure trop rapidement, tout en préservant un certain nombre de portes ouvertes, ...)



23/02/2017

27/total

## Pour en savoir plus

### Ressources web

- \* Les cahiers de l'innovation – Qu'est-ce que le Design Thinking ?  
<http://www.lescahiersdelinnovation.com/2016/02/qu-est-ce-que-le-design-thinking/>
- \* Le Pôle Eco-conception – Centre de Ressources sur l'éco-Design  
<http://www.eco-conception.fr/>

### Articles de revues scientifiques

- \* Tim Brown (2008), "Design Thinking", Harvard Business Review, 86/6, 84–95
- \* Jeanne Liedtka (2004), "Strategy as Design", Rotman Management, 12-15
- \* Liedtka, Andrew King & Kevin Bennett (2013), "Solving Problems with Design Thinking: Ten Stories of What Works", New York: Columbia University Press



23/02/2017

28/total

Témoignage de porteur de projet :

Gilles Piazza, Fédération  
ADMR de Vaucluse

8 / 8

*Village je suis, village je resterai*



*Vilajoun sieu toujours esta, vilajoun vole resta*

**Habitat collectif et connecté à destination des seniors**  
**13 980 ALLEINS**

Philippe Grange, Maire





## Sommaire

- 1 Présentation du village
- 2 Présentation du projet
- 3 Insertion du projet dans le tissu communal
- 4 Les services souhaités
- 5 Besoins et financement



## 1 Présentation du village

- Alleins : village rural de 2 500 habitants entre Lubéron et Alpilles
- Patrimoine du 16<sup>ème</sup> siècle (château, église, rempart et beffroi, colline du massif des Costes...)
- Tissu associatif important et diversifié de plus de 1 000 adhérents
- Commerces de proximité et artisanat dans tous les domaines
- Fait partie du CA de l'association ALLIAGE (porteur du Pôle Info Sénior et de la MAIA)



## 2 Présentation du projet

- Historique du projet depuis 2008
- Volonté politique d'éviter l'isolement des personnes âgées
- 422 habitants de plus de 60 ans et 134 de plus de 75 ans
- Sur bassin de 10 villages environnants : 8 100 personnes de plus de 60 ans et 2 850 de plus de 75 ans
- Offre de mutualisation des villages environnants
- Offrir un habitat adapté pour les personnes en perte d'autonomie et en couple (aidant-aidé)
- Créer du lien social et des transferts intergénérationnels dans le village
- Liste d'attente sur lotissement existant et logements non adaptés

## 3 Insertion du projet dans le tissu communal

- Terrain de 5 000 m<sup>2</sup> à 5 mn à pieds du centre du village
- Centre médical et foyer restaurant à proximité
- Arrêt de bus à proximité desservant l'ensemble des communes du territoire de pays SALONNAIS
- Besoin de sauvegarder des emplois dans le village





## 4 Services souhaités

- 15 T3 de 50m2 de plain pied, à loyer modéré, accessible aux personnes en perte d'autonomie sensorielle et fonctionnelle
- Une salle d'activités et de services d'environ 100 m2
- Quelques bureaux (plateforme de répits, bibliothèque, assistante sociale, diverses permanences de services adaptés...)
- Accueil de jour itinérants, Bouger âgé
- Borne WIFI, domotique, bâtiment BBC,
- Projet de jardins partagés communs avec le village



## 5 Nos besoins

- Investisseurs publics et privés
- Maître d'ouvrage délégué (bailleur social, économiste de la construction)
- Maître d'œuvre tous domaines techniques

Témoignage de porteur de projet :

Christophe Aloisio, Fédération  
ADMR des Hautes-Alpes

8 / 8



**VERS UN HABITAT**  
**« NOUVELLE GENERATION » A VEYNES ?**



7 novembre 2016 - Marseille

## Naissance du projet

- Fermeture du foyer-logements de Veynes (70 places) en 2012 et construction d'un EHPAD (90 places)
- Dynamique lancée par la commune pour la restructuration de l'ensemble des bâtiments, propriétés de l'OPH 05, dont la Résidence :
  - étude de programmation début 2016
  - 18 logements au total (15 T1 de 36m<sup>2</sup> / 3 Studios de 25m<sup>2</sup>)
  - Comité de Pilotage en Mars 2016
- Etude de besoins réalisée par la Fédération ADMR 05 par questionnaires auprès des seniors :
  - 10% de retours (65 réponses)

Union nationale / département développement

## Besoins identifiés / Services souhaités

- 63,5% des répondants ont 80 ans et +
- Motivations principales pour intégrer la résidence :
  - Bénéficier d'une sécurité (22,4%)
  - Ne plus être isolé(e) (19%)
  - Partager des activités / animations (17,4%)
  - Rencontrer quotidiennement d'autres personnes (17%)
- Type d'appartement : 68% (= 43) souhaitent un T1 et 24% (=15) un Studio
- Besoin d'hébergement temporaire, pour l'Hiver (proximité du Dévoluy) : 22% (=14) des répondants.

Unio



## Besoins identifiés / Services souhaités

- **Autres services attendus :**
  - **Repas en commun, réguliers ou occasionnels :**
    - Environ 50% des répondants
  - **Passage d'une personne bienveillante :**
    - 65% des répondants
    - + Téléassistance : 49% des répondants
  - **Animations : 73% des répondants**
    - Culturelles, Sportives et Manuelles
    - Pas intergénérationnelles (Non = 63% !)

Union nationale / département développement



## Suite du projet / Souhaits

- **Formalisation des travaux à engager / délais pour ouverture prévisionnelle début 2018.**
- **Prochain Comité de Pilotage d'ici la fin de l'année**
- **Besoin d'accompagnement pour la mobilisation des usagers intéressés par cette future résidence (design de services)**
- **Souhait d'intégrer de la sécurité à l'entrée du bâtiment et des logements, de la domotique avancée pour le logement (gestion centralisée) et de la téléassistance avancée (visiophonie, capteurs...).**

Union nationale / département développement



# Echanges

