



HAL
open science

Projet "Lien social, Habitat, Situations de fragilité dans la ville innovante de 2030", LISOHASIF Projet co-financé par l'Agence Nationale de la Recherche (n° ANR-12-SOIN-006-001)

Marianne Abramovici, Sonia Adam-Ledunois, Emilie Canet, Sébastien Damart, Albert David, Muriel Jougleux, Fabrice Periac, Mathias Szpirglas

► **To cite this version:**

Marianne Abramovici, Sonia Adam-Ledunois, Emilie Canet, Sébastien Damart, Albert David, et al.. Projet "Lien social, Habitat, Situations de fragilité dans la ville innovante de 2030", LISOHASIF Projet co-financé par l'Agence Nationale de la Recherche (n° ANR-12-SOIN-006-001). [Rapport de recherche] DRM M-LAB Université Paris Dauphine, IMRI Fondation Dauphine, IRG Université Paris-Est, Nimec Université de Rouen, AG2R La Mondiale. 2016. halshs-01289350

HAL Id: halshs-01289350

<https://shs.hal.science/halshs-01289350v1>

Submitted on 16 Mar 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Projet « Lien Social, Habitat, Situations de Fragilité dans la ville innovante de 2030 »

Projet co-financé par l'Agence Nationale de la Recherche
(n° ANR-12-SOIN-006-001)

La rédaction

Marianne Abramovici • Sonia Adam-Ledunois •
Emilie Canet • Sébastien Damart •
Albert David • Muriel Jogleux • Fabrice Periac •
Mathias Szpirglas •

Avec la contribution de :

Bernard Ennuyer • Cyrus Mechkat •
Céline Mounier •

Coordination :

Eglantine Cousin
Stéphanie Pitoun - stephanie.pitoun@dauphine.fr

Tous droits réservés ©2016 – LISOHASIF 2030

Introduction

Le projet LISOHASIF 2030 porte sur le sujet suivant : « **Lien social, habitat, situations de fragilité : la place des personnes âgées en situation de fragilité dans la ville créative en 2030: comment l'habitat peut réduire les situations de fragilité et renforcer le lien social?** ».

Ce projet réunit trois laboratoires universitaires (DRM M-LAB de l'Université Paris-Dauphine, le NIMEC de l'Université de Rouen et l'IRG de l'Université Paris-Est) ainsi que l'IMRI de la Fondation Partenariale Dauphine et le groupe de protection sociale AG2R LA MONDIALE (anciennement Réunica). Le projet LISOHASIF 2030 est parti d'une interrogation simple : **est-il possible de concevoir des dispositifs innovants de gestion des situations de fragilité à l'horizon 2030 ?** Pour y parvenir, il fallait coupler deux approches complémentaires : élaborer un cadre théorique capable d'intégrer les multiples dimensions de la question, et s'organiser en atelier d'innovation sur l'ensemble de la durée du projet.

Les résultats se comptent : **25 exposés** dans la phase de mutualisation des connaissances, dont nous avons inféré **8 concepts projecteurs** regroupés en 3 : « Parcours défragilisant, parcours sécurisant », « Territoire à énergie sociale positive », « Les nouveaux essentiels du chez soi ». Ces concepts projecteurs ont à leur tour généré **des concepts innovants**, dont nous avons tiré **7 projets expérimentaux**.

Atelier d'innovation

S'organiser en atelier d'innovation, sur trois années, avec une vingtaine de participants permanents – chercheurs, consultants, responsables d'entreprises et d'associations – suppose de la méthode. Nous avons utilisé notre expérience de près de dix années sur des ateliers d'innovation conçus en application des théories contemporaines de la conception (théorie C/K notamment) et expérimentés dans divers contextes industriels et de service. La transposition à l'innovation sociale ne posait pas de difficulté de principe, car ces théories et ces méthodes ne font pas d'hypothèse *a priori* sur la nature des objets à concevoir. C'est plutôt la complexité du champ d'innovation et le fait que nous étions, sur ce projet, nos propres clients qui rendait le pari audacieux.

Cadre théorique

L'élaboration d'un cadre théorique intégrateur n'est pas chose facile : le lien social est ce qui explique et traduit nos façons de vivre-ensemble – réelles ou imaginées. L'habitat est le cœur des lieux sociaux où se construit et s'exprime le lien social. Les situations de fragilité sont nombreuses et posent une question fondamentale : qu'est-ce qui, dans leur prise en charge, relève de chacun et de ses proches, et qu'est-ce qui relève de la société plus largement et des organisations et institutions qu'elle met en place pour ce faire ? Quelle est la part qu'il est normal de laisser à chacun, et où commence l'impératif d'assistance et d'entraide ? Comment des conceptions particulières du lien social ont-elles produit, au cours de l'histoire, ces dispositifs institutionnels et de quelle façon, en retour, ces institutions modèlent-elles nos conceptions du lien social ?

Ville innovante

Parler de « **ville innovante de 2030** » est surtout une façon de nous obliger à décadrer la question : plutôt que de chercher d'abord à innover dans la situation présente – ce qui nous aurait obligés à faire un état quasi-exhaustif de l'existant – nous nous sommes demandés quelle pourrait être cette ville innovante de 2030 capable de gérer des situations de fragilité peut-être identiques, ou peut-être différentes de celles d'aujourd'hui. 2030 n'est néanmoins pas 2050 : beaucoup de choses peuvent changer radicalement mais ; sauf catastrophe, de nombreux équipements mobiliers ou immobiliers – habitat, systèmes de transport – et de nombreuses institutions et organisations d'aujourd'hui – à différents niveaux, y compris le secteur associatif et de l'économie solidaire – pourraient encore être présents dans une quinzaine d'années, ce qui ne veut pas dire que nous n'aurons pas fait évoluer sensiblement nos façons de penser et d'organiser.

Nous sommes parvenus à la conclusion que le concept de « cohésion sociale inclusive » permettait d'intégrer ces différentes questions et de formuler ensuite celle de l'« innovativité » d'une société, c'est-à-dire sa capacité à concevoir et mettre en œuvre de façon régulière des innovations sociales. Les situations de fragilité adviennent, quant à elles, lorsqu'il y a « un risque fort de rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale ».

SOMMAIRE

LISOHASIF 2030 c'est ...



5

Une équipe

8

Une méthode

10

Un cadre théorique

30

La phase de Définition

192

Une conclusion

La phase de mutualisation des connaissances



32

Fragilités : concepts et situations

35

Habitats et fragilités

39

Villes innovantes et lien social

42

Nouvelles solidarités

46

Les déterminants du lien social en 2030

La phase de créativité



56

Le territoire à énergie sociale positive

65

Parcours défragilisant, parcours sécurisant

72

Les nouveaux essentiels du chez soi

La phase de propositions



87

Animateur de lien social

99

Bilan des solidarités en copropriété

118

La chambre qui fait oublier les fragilités

140

Le ChezSoiOlogue

163

Expédition apprenante de la fragilité

176

Observatoire de lien social

183

Robots et objets connectés

5 partenaires ensemble

AG2R LA MONDIALE (Anciennement Réunica)

AG2R LA MONDIALE, 1er groupe de protection sociale en France, propose une gamme complète de produits et de services en retraite, épargne, prévoyance et santé. Acteur de référence en assurance de la personne présent sur tous les territoires, le Groupe assure les particuliers, les entreprises et les branches, pour protéger la santé, sécuriser le patrimoine et les revenus, prémunir contre les accidents de la vie et préparer la retraite.

Société de personnes à gouvernance paritaire et mutualiste, AG2R LA MONDIALE cultive un modèle de protection sociale unique qui conjugue étroitement rentabilité et solidarité, performance et engagement social. Le Groupe consacre chaque année plus de 100 millions d'euros pour aider les personnes fragilisées et soutenir des initiatives individuelles et collectives dans le domaine du logement, de la prévention santé et de l'aide aux aidants. www.ag2rlamondiale.fr



LABORATOIRE DRM M-LAB UNIVERSITÉ PARIS-DAUPHINE

M-Lab est une équipe de recherche au sein de Dauphine Recherches en Management (DRM, UMR CNRS 7088). Le programme de recherche de DRM M-Lab est centré sur les questions d'innovation managériale. Le positionnement de recherche de l'équipe combine analyse critique et conception : la mission des chercheurs de M-Lab est non seulement d'observer et d'analyser les processus d'innovation dans les pratiques de management mais aussi de concevoir et d'expérimenter des dispositifs, des techniques, des méthodes et des outils de gestion. M-Lab inclut donc de façon centrale la logique d'invention dans ses programmes de recherche.

M-Lab travaille en lien étroit avec le Cercle de l'Innovation, une plateforme collaborative Université-entreprises au sein de la Fondation Dauphine. www.drm.dauphine.fr/fr/mlab/



IMRI FONDATION DAUPHINE

Au sein de la Fondation Dauphine, l'IMRI* (Initiative pour le Management de la Recherche et de l'Innovation) est une plateforme collaborative Université-Entreprises dédiée à la recherche sur l'innovation.

L'IMRI a créé le Cercle de l'Innovation, qui réunit des enseignants-chercheurs et des entreprises partenaires pour concevoir, piloter et exploiter ensemble les résultats de programmes de recherche originaux autour des questions d'innovation.

Le Cercle concentre en particulier son activité sur l'innovation en management, c'est-à-dire la conception et la mise en œuvre de méthodes et modèles de management innovants. www.imri.dauphine.fr

** L'IMRI a été créé en 1993, par l'Université Paris-Dauphine et le Commissariat à l'Energie Atomique (CEA) et rejoint la Fondation Dauphine en février 2013.*



LABORATOIRE IRG UNIVERSITÉ PARIS-EST

Unité rattachée à l'Ecole Doctorale OMI de l'Université Paris Est, l'IRG constitue la structure d'accueil de tous les enseignants-chercheurs en sciences de gestion des deux universités de Paris-Est. En tant qu'équipe d'accueil de l'Université Paris-Est, l'IRG assure sa mission de service public à trois niveaux : développement de la recherche en sciences de gestion, renouvellement des connaissances scientifiques et techniques et accompagnement des jeunes enseignants-chercheurs et doctorants dans la poursuite de leur carrière académique. L'IRG est un centre de recherche pluridisciplinaire en gestion visible et reconnu sur la thématique Management et Société doté d'une identité différenciée en orientant ses travaux dans une perspective réflexive. L'analyse des rapports entre Management et Société suppose d'étudier l'impact des transformations sociétales sur le management des organisations ; et les effets du management sur la société. www.irg.univ-paris-est.fr



LABORATOIRE NIMEC UNIVERSITÉ DE ROUEN

Le NIMEC (Normandie Innovation Marché Entreprises Consommation) est le laboratoire de recherche en Sciences de Gestion des Universités de Caen, Rouen et le Havre (EA 969). Le NIMEC est le seul laboratoire universitaire en sciences de gestion pour la haute et la basse Normandie. Il regroupe 75 enseignants chercheurs.

Le NIMEC investit des problématiques de recherche autour de trois grandes spécialités disciplinaires des Sciences de Gestion : le marketing, la stratégie des organisations et la gestion des ressources humaines. Ces champs disciplinaires permettent d'aborder les trois thématiques du laboratoire :

- Stratégie, Innovations et Territoire
 - Consommation, Socialisation et Expérience
 - Management et Santé
- <http://droit-eco-gestion.univ-rouen.fr>



Collaboration de 15 participants



Christian Brugeilles
Conseiller au directeur
des activités sociales
Périmètre Réunion



Emilie Canet
Maitre de
conférences



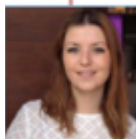
Stéphanie Pitoun
Coordinatrice



Marianne Abramovici
Maitre de conférences



Sonia Adam-Ledunois
Maitre de conférences



Elise Cadoch
Chargée de
l'innovation –
direction de
l'innovation



Françoise Carbon
Assistante équipe de
recherche et
coordinatrice



Muriel Jogleux
Professeur



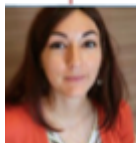
Thomas Godard
Directeur des
activités sociales
Périmètre Réunion



Sébastien Damart
Professeur



Mathias Szpirglas
Maitre de
conférences



Olympe Pougeoise
Chargée de mission
Direction des activités
sociales



Albert David
Professeur
Coordinateur
scientifique du projet



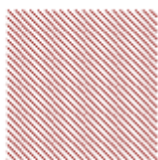
Arnaud Muret
Jusqu'au 30 octobre
2015 en tant que
directeur de
performance
Réunion



Fabrice Periac
Docteur en
économie

Remerciements

Le projet LISOHASIF 2030 a pu bénéficier de l'apport d'expertises de chercheurs, professionnels et institutions de différents domaines d'activités. Que soient remerciés pour leur investissement dans le projet :



Sandrine Cauvin
Responsable des
activités sociales
Réunica jusqu'au 30
novembre 2013

Pascal Dreyer
Coordinateur du
réseau de recherche
Leroy Merlin Source

Stéphane Durecu
Directeur régionale au
sein de l'ANPAA Haute
Normandie

Bernard Ennuyer
Sociologue

Emilie-Pauline Gallié
Docteure en
économie de
l'innovation

Joëlle Gitton
Coordinatrice Ville et
Bâtiment de demain
ENGIE



Cyrus Mechkat
Architecte, Atelier
Mechkat et Bouldin

Eric Minnaërt
Anthropologue

Patrick Morin
Président du cabinet
STS (Socio Technical
System)

Céline Mounier
Sociologue chez
Orange

Giovanni Pandolfo
Fondateur et
coordinateur national
de Voisin-Age

Typhaine de
Penfentenyo
Fondatrice de la
fondation
ensemble2générations



La méthode DKCP®

Les ateliers DKCP® de conception innovante ont été élaborés en application de la théorie C/K de la conception. Cette théorie a été mise au point par Armand Hatchuel au Centre de Gestion Scientifique de Mines ParisTech à la fin des années 1990.

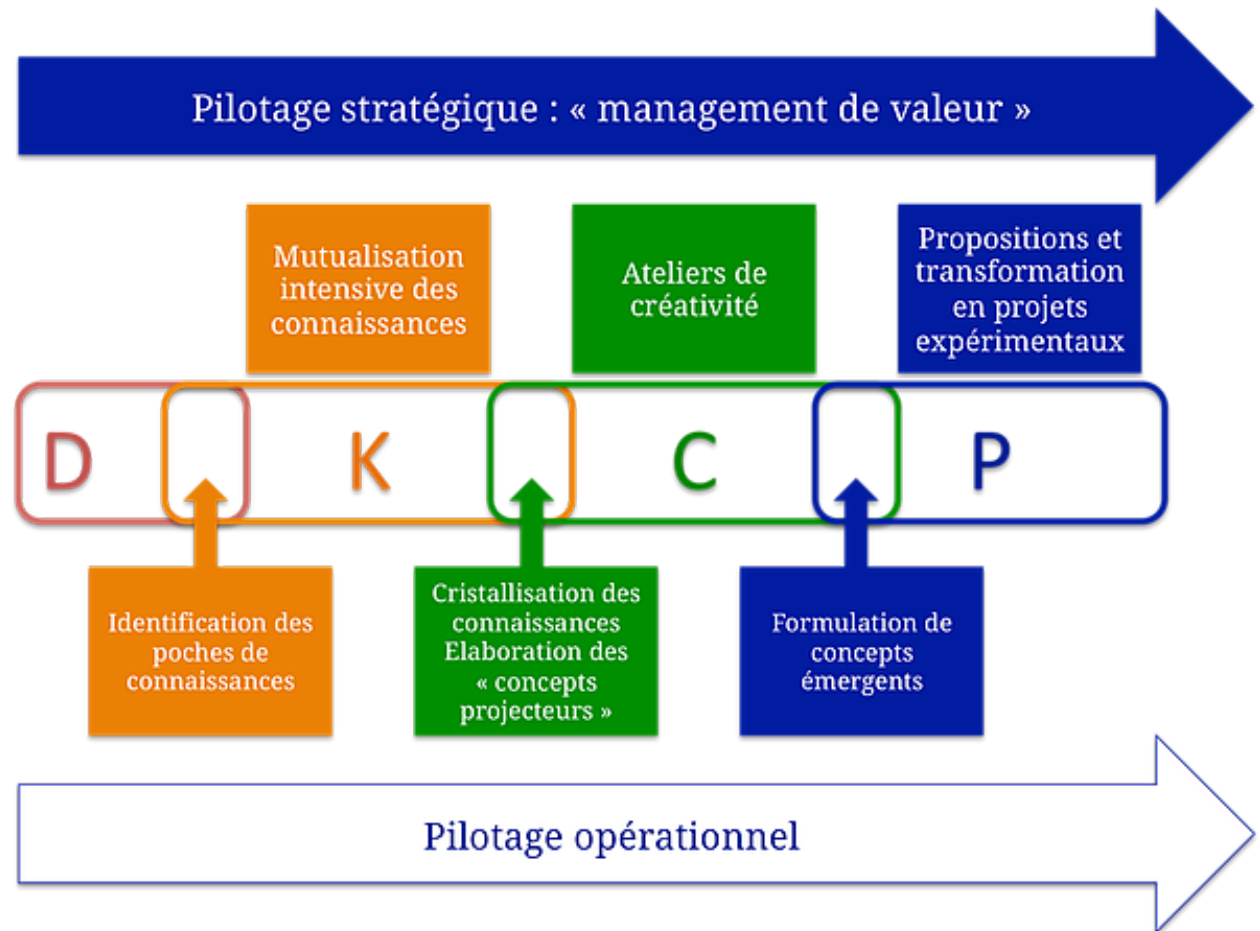
L'axiomatique C/K fait l'hypothèse de deux espaces distincts :

- L'espace C des concepts;
- L'espace K des connaissances.

Ce formalisme permet de représenter et comprendre le processus de conception mais aussi de structurer le travail des équipes de conception.

Les ateliers DKCP® (Define, Knowledge, Concept, Project) ont été conçus et développés au Centre de Gestion Scientifique. Ces ateliers sont faits pour générer des innovations de rupture et ainsi régénérer les stratégies d'innovation. Ils ont été expérimentés dans de nombreuses entreprises et organisations publiques ou privées.

Le schéma ci-contre illustre le déroulement d'un atelier DKCP®.





1ÈRE PHASE : PHASE D - DÉFINITION

Cette phase a pour objectif de définir 4 éléments :

- Le champ d'innovation sur lequel on veut travailler;
- Le domaine d'activité des personnes participantes aux ateliers ;
- Les thèmes qui devront être abordés durant la phase K ainsi que les experts qui seront invités;
- La planification d'ensemble de l'atelier.

2ÈME PHASE : PHASE K - MUTUALISATION INTENSIVE DES CONNAISSANCES

Cette phase consiste en une série d'exposés et discussions auxquels participe l'ensemble des personnes impliquées. L'objectif de ces séances K est de constituer une base commune de connaissances entre participants afin de favoriser les échanges et la créativité en phase C. Deux étapes sont nécessaires :

- Le partage des connaissances et expertises traditionnelles du champ d'innovation choisi;
- L'intégration de connaissances et d'expertises dits externes du champ d'innovation.

À partir de l'analyse des connaissances et des idées présentées au cours de ces séances K, l'équipe peut alors restructurer le champ des connaissances et isoler des thèmes à explorer dans la phase de créativité : les « concepts projecteurs ».

3ÈME PHASE : PHASE C - ATELIERS DE CRÉATIVITÉ

Les membres de l'équipe, ainsi que des experts extérieurs à l'équipe, participent à deux jours de créativité. Ces sessions ont pour objectif d'explorer le potentiel innovant des concepts projecteurs.

Il s'agit à la fois de raffiner, préciser, détailler les concepts projecteurs, d'imaginer leur mise en œuvre opérationnelle et d'imaginer aussi d'autres concepts de rupture.

Ces premières réflexions se font dans un premier temps hors contrainte, il s'agit de penser ces concepts, sans contrainte de réalisation.

La phase C produit :

- Des concepts innovants prêts à être transformés en produits ou services;
- Des connaissances nouvelles;
- Des études à lancer;
- Des concepts qui ont un potentiel d'innovation mais que l'on va décider de ne pas approfondir pour l'instant.

4ÈME PHASE : PHASE P - ELABORATION DE PROPOSITIONS ET TRANSFORMATION EN PROJET

À ce stade, les différents concepts qui ont émergés de la phase C vont être rediscutés et enrichis de manière à élaborer différentes propositions d'axes d'expérimentation innovants.

Les axes vont être étudiés dans un premiers temps au vu des initiatives ou analogies existantes sur le terrain. Suite à cet état de l'art, ces axes vont être remaniés afin de les transformer en projets expérimentaux. Chacun de ces projets a vocation à tester des solutions innovantes, valider leur pertinence et discuter de leur opérationnalisation. L'ensemble des résultats obtenus sur ces projets sera analysé pour en tirer des propositions ou recommandations globales et répondant alors aux objectifs initiaux du projet.

Un cadre théorique

Lien social, habitat et situations de fragilité dans la ville innovante de 2030 : quel cadre théorique ?

Le projet LISOHASIF 2030 a pour ambition de contribuer à reformuler la question des rapports qu'il y a entre lien social, habitat et situations de fragilité, dans la perspective d'une « ville innovante de 2030 ». La littérature en philosophie, sociologie, économie, psychologie est très abondante, ainsi que les travaux en architecture, urbanisme, ergonomie, sur des notions qui sont au cœur de ce qui justifie le « vivre-ensemble ». Nous n'allons pas ici rediscuter l'ensemble des auteurs, des théories, des cadres conceptuels qui permettent de penser ces questions. Nous allons, en revanche, nous reposer sur quelques points centraux pour établir un cadre conceptuel suffisamment élaboré pour prendre en compte la richesse et la complexité de la question posée, et suffisamment simple pour aider le citoyen, l'association, le décideur public, le concepteur de politiques publiques, à mieux appréhender les situations de fragilité : un cadre conceptuel général à l'intérieur duquel nos propositions prennent sens.

Quelques éléments centraux sur la ville et le lien social

Villes et urbanité¹

La définition de privé et public, et les limites entre les deux, varient selon l'époque et la culture : en Europe, au Japon, dans le monde arabe, aujourd'hui ou au Moyen Âge, les frontières entre ce qui relève du privé, du personnel, de l'intime, et ce qui est partagé, commun, montré, varient. Copropriétés privées contemporaines, dans lesquelles chaque logement est occupé « en bon père de famille » et où sont précisément définies les parties communes et les parties privatives, ou logements communautaires, avec des espaces partagés, reconfigurables, redistribuables selon les besoins : l'histoire et la géographie des espaces d'habitation est riche !

L'urbanité ne désigne pas seulement ce qui serait propre à la ville, mais aussi une politesse, une façon d'accueillir et de souhaiter la bienvenue, et le langage qui va avec. Il y a un « art de construire les villes » (Sitte, 1889) et le concept d'urbanisme (*urbanizacion*) est proposé dès 1867 par Cerdà dans sa *Théorie générale de l'urbanisation*.

La définition vaut d'être citée ici en intégralité. *Urbanisme* désigne :

« L'ensemble des actions visant à grouper les constructions et à régulariser leur fonctionnement comme l'ensemble des principes, doctrines et règles qu'il faut appliquer pour que les constructions et leurs regroupements, loin de réprimer, d'affaiblir et de corrompre les facultés morales, physiques et intellectuelles de l'homme social, contribuent à favoriser son développement et à accroître le bien-être individuel et le bonheur public » (Cerdà, 1867, cité par Paquot, 2009, p. 78).

On voit toute l'ambition d'un regard urbaniste sur la ville. Le citoyen, le citoyen, l'homme social se déplacent, se détendent, participent, s'impliquent, accueillent : la ville est le lieu privilégié de la mise en commun, « un milieu humain dans lequel les individus se rencontrent », (...) elle devrait être « le lieu où il est possible de s'unir aux autres sans tomber dans la compulsion de l'intimité » (Sennett, 1979, cité par Paquot, 2009, pp. 27 et 28).

L'espace public – expression popularisée par Habermas – est un lieu intermédiaire, et l'opinion publique se forge dans les salons, les journaux, les cafés (Paquot, 1979, p. 29 et suiv.).

¹ Ce paragraphe reprend, en particulier, les travaux de Paquot (2009)



Pour Sennett,

« L'intimité tyrannise plus qu'elle ne libère l'individu et la communauté détruit plus qu'elle ne protège ses membres : la civilité est l'activité qui protège le moi des autres moi, et lui permet donc de jouir de la compagnie d'autrui. Le masque est l'essence même de la civilité, il permet la pure sociabilité, indépendamment des sentiments subjectifs de puissance, de gêne, etc., de ceux qui les portent. (...) L'incivilité correspond au fait de peser sur les autres de tout le poids de sa personnalité » (1979, p. 202, cité par Paquot, 2009, p. 27 et 28).

Simmel : les métropoles et les mentalités²

« Les plus graves problèmes de la vie moderne ont leur source dans la prétention qu'à l'individu de maintenir l'autonomie et la singularité de son existence contre la prépondérance de la société » (Simmel, 1903).

Georg Simmel interroge le sens profond pour les personnes de la vie spécifiquement moderne, d'une vie urbaine, industrielle, démocratique et bureaucratique.

² Ce paragraphe a été écrit par Céline Mounier, sociologue chez Orange

Comment les personnes s'adaptent-elles ? En développant une mentalité particulière, relative à « l'intensification de la stimulation nerveuse ». « C'est par là qu'on en vient à comprendre le caractère intellectualiste du psychisme citadin ». C'est qu'il faut s'adapter toujours, on n'est pas dans les couches paisibles de la psyché de la campagne, c'est bien le terme employé par l'auteur, où l'affectif et le poids des habitudes l'emportent. « Les couches les plus élevées de notre psyché, transparentes et conscientes, sont le siège de l'intelligence qui, de toutes nos forces internes, est la plus capable d'adaptation. » L'intellect est un organe protecteur. « Il s'ensuit que la réaction à ces phénomènes est transférée à cet organe psychique le moins sensible et le plus distant des profondeurs de la personnalité ».

La suite du texte consiste à décrire les ramifications de cette intellectualité : un esprit calculateur, associée à la monétarisation des échanges, une anticipation de chaque action, il faut avoir une montre. Puis il explique comment « la configuration de la plus haute impersonnalité » produit « une configuration hautement personnelle ». Voici comment :

- Par une attitude blasée tout d'abord. Les nerfs sont tirés, et à un moment ils n'ont plus de force. Etre blasé en est la manifestation. Ne pas savoir réagir. Pour moi, cette lecture est essentielle

parce qu'elle me pousse à m'en méfier de cette attitude, à la repérer, à me faire violence pour qu'elle ne s'empare pas de moi et pour laisser place à des formes de souffle et de vie fantaisiste ;

- Ensuite, « l'indifférence aux différences des choses », attention là, il y a alerte pour voir la coloration des choses, par réaction, une attention permanente dans ma vie. En citant Georg Simmel, cette attention est pour moi attention à ne pas « faire sombrer la personnalité elle-même dans un sentiment de dévaluation » ;
- Enfin, il y a de l'indifférence dans la métropole, une sorte d'antipathie qui protège. Qui est marque de liberté. « L'habitant de la grande ville est « libre » (oui, un sociologue a toujours du mal avec la liberté, terme philosophique, d'où, certainement, ces guillemets) par contraste avec les mesquineries et les préjugés qui enserrant l'habitant de la petite ville ». Il conclut son paragraphe ainsi : « Il n'est nullement nécessaire que la liberté (tiens, pas de guillemet ici !) de l'homme se traduise dans sa vie affective par du bien-être ».

Georg Simmel termine sur le cosmopolitisme parce que la ville est extension toujours renouvelée. Un métropolitain ne se limite pas aux frontières de sa ville. La ville, c'est plein d'extensions des actions « au-delà de leurs confins immédiats ».



Lien social : considérations générales

Inclusion, exclusion, désappartenance³

Parmi les fondateurs de la sociologie, un des auteurs de référence est, là encore, Georg Simmel. Dans *Questions fondamentales de sociologie* (1917), il étudie la question de savoir comment « permettre aux individus devenus autonomes de se distinguer les uns des autres » : les liens dans la distinction, et pas seulement les liens dans la morale collective.

Parmi les auteurs qui ont récemment écrit, François de Singly avec *Les uns avec les autres*, et qui a pour sous-titre « quand l'individualisme crée du lien » (2010), analyse « la fragilité du lien et son envers positif », « les liens multiples remplaçant un lien fort », fait « l'éloge de la désappartenance », propose de considérer « des ailes et des racines » (dans ce sens-là), parle « d'engagement de l'individu « désengagé », de « la fluidité, objet de lutte », de « larguer les amarres : pour aller où ? ». Cette simple liste d'expressions, qui sont autant de sous-titres dans l'ouvrage, montre à quel point les manifestations et sentiments d'exclusion ou d'inclusion sont variés, complexes et subtils : expériences de vie et regards sur la vie, identité, altérité et frontières.

Un certain nombre d'auteurs considèrent l'inclusion comme un enfermement, essentiellement référencés dans le champ du « handicap » (Charles Gardou, *La société inclusive, parlons-en*, Toulouse, Eres, 2011). La notion de cohésion sociale doit être mise en question, avant de parler de cohésion sociale inclusive. Durkheim n'a jamais utilisé le terme de cohésion sociale : son but était de lutter contre l'anomie des individus (voir son livre célèbre sur le suicide). Il a parlé de solidarité (en référence à Léon Bourgeois : le solidarisme), de corporation, d'harmonie sociale et essentiellement des rapports entre la personnalité individuelle et la solidarité sociale (*De la division du travail social*, Paris, PUF, édition 1966).

Ce sont aussi ces rapports entre individu et collectif qui ont été en particulier analysés par Norbert Elias (*La société des individus*, Paris, Fayard, 1991), qui parle de « configuration sociale », et surtout Robert Castel, autour du concept de désaffiliation, notamment du fait du délitement de la condition du salariat (dernier article, « La promotion ambiguë » de l'individu in *Refaire société*, la République des Idées, 2011). Solidarité et cohésion ne sont pas tout à fait équivalents : il faut aussi parler justement d'exclusion (avoir perdu ou ne pas avoir eu la clé (du latin *clavis*) avant de parler d'inclusion, mais aussi d'insertion, d'intégration, de normalisation, de « capacités » (Amartya Sen et Martha

Nussbaum) et d'adhésion à un projet (François Dubet, *La préférence pour l'inégalité, comprendre la crise des solidarités*, Paris, La République des idées, 2014), car tous ces mots sont en interaction dans le fonctionnement des organisations sociales.

Quant au fait que cohésion et inclusion ne soient pas des variables indépendantes, il suffit, pour s'en convaincre, de considérer le fait suivant : si une organisation est très cohésive au sens où ses membres sont très liés entre eux (par exemple une organisation nationaliste, ou une entreprise familiale) elle est fortement exclusive de ceux qui n'en sont pas, qui donc vont faire de leur côté cohésion à travers un bloc qui risque d'être communautariste pour exister. Ils vont s'intégrer d'une certaine façon, au prix d'une certaine exclusion imposée... et choisie tout à la fois. C'est la thèse de la sociologue Martine Xiberras (*Les théories de l'exclusion*, Paris, Armand Colin, 1998) et du livre célèbre d'Howard Becker, sociologue interactionniste (Ecole de Chicago comme Anselme Strauss et Erving Goffman), *Outsiders, études de sociologie de la déviance* (Paris, Métailié, 1985). Indéniablement, bien au delà de la seule cohésion ou de la solidarité entre les humains, il y a des milliers de façons de « vivre-ensemble » et de « faire société ». L'irruption des technologies, notamment, amène indéniablement de nouvelles façons de vivre qui sont en train de

³ Ce paragraphe combine des contributions de Céline Mounier et Bernard Ennuyer, tous deux sociologues



reconfigurer les groupes sociaux. (Cf. *L'homme simplifié* de Jean Michel Besnier; Paris, Fayard, 2012, ou *Seuls, ensemble : de plus en plus de technologies, de moins en moins de relations humaines*, de Sherry Turkle (Paris éditions L'Echappée, 2015).

Intégration, émotionnalité, réseaux sociaux⁴

Durkheim, Simmel, Mauss ont produit des contributions majeures sur la question du lien social. Durkheim se demande pourquoi l'individu, au fur et à mesure qu'il devient plus autonome, dépend plus étroitement de la société. Deux grandes façons pour Durkheim de créer de la solidarité : l'intégration et la régulation. Il y a rupture s'il y a trop ou pas assez d'intégration ou trop ou pas assez de régulation. La typologie que fait Durkheim des suicides, par exemple, fait état de types de suicides – égoïste, altruiste, fataliste, anémique – qui ne sont pas indépendants des modes de création des solidarités. Dans la solidarité organique, par opposition à la solidarité mécanique, les individus sont conscients de leur diversi-

té, liés par un consensus et le fait qu'ils jouent des rôles différents, d'où des coopérations.

Les liens sociaux peuvent être de filiation (parents, origines culturelles), de participation élective (amis, couple, clubs, famille du conjoint), de participation organique (monde du travail) ou de citoyenneté, selon la typologie de Paugam (2013). Pour chacun de ces quatre types de liens l'intégration peut être assurée, fragilisée, compensée, marginalisée.

	Etat des liens sociaux	Expériences vécues
Intégration assurée	Forts, stabilisés et entrecroisés	Distinction
Intégration fragilisée	Non rompus, mais incertains	Frustration
Intégration compensée	Partiellement rompus	Résistance
Intégration marginalisée	Rompus de façon cumulative	Survie

Tableau : Quatre formes inégales d'intégration (Paugam, 2013)

⁴ Ce paragraphe est repris, avec sa permission et nos remerciements, de la conférence introductive d'Eric Rémy, Directeur du NIMEC, IAE de Rouen, lors de la 6^{ème} conférence OPDE, 4 et 5 février 2016, consacrée au « Concevoir ensemble au prisme du lien social », <http://www.reseau-opde.org/OPDE/Accueil.html>

Simmel part de l'individu : les individus sont liés par des influences et des choses éprouvées réciproquement. C'est une approche par le vécu. Simmel a alimenté trois grands courants sociologiques : celui des interactions (Goffman), celui qui considère que le lien social passe par des émotions (notion d'émotionnalité collective, questions de Tarde sur la foule et la notion de rayonnement imitatif) et la sociologie des réseaux sociaux. Simmel s'intéresse à la diversification des appartenances à la société moderne : est-on plus riches quand on a plusieurs cercles, est-ce que si on a plusieurs cercles on a une intensité de liens plus faible sur chaque cercle ou au contraire est-ce que cela renforce ?). La notion de capital social, sur laquelle nous reviendrons plus bas, n'est pas loin. L'analyse de Simmel est donc plus « micro », alors que Durkheim se situe à un niveau plus « macro ».

Trois citations illustrent ces positions, d'après Simmel, *Sociologie – Etudes sur les formes de socialisation*, 1908, cité par Rémy, *Conférence OPDE*, 2016.

Sur le jeu des interactions :

« Les hommes se regardent et sont jaloux les uns des autres ; ils s'écrivent des lettres et déjeunent ensemble ; ils ont entre eux des contacts pleins de sympathie et d'antipathie, au-delà de tout intérêt perceptible ; la gratitude suscitée par un acte altruiste se prolonge en créant un lien indissoluble ; ils demandent leur chemin à d'autres, s'habillent et se parent les uns pour les autres – toutes ces mille relations qui se jouent de personne à personne, brèves ou durables, conscientes ou inconscientes, fugaces ou lourdes de conséquences, parmi lesquelles ces exemples ont été choisis tout à fait au hasard, nous relient sans cesse les uns aux autres. »

Sur l'émotionnalité collective :

« Ce sont les pas infiniment petits qui produisent la cohésion de l'unité historique, les actions réciproques tout aussi peu voyantes de personne à personne qui produisent la cohésion de l'unité sociale. Tous les contacts physiques et psychiques, les échanges de plaisir et de douleur, les conversations et les silences, les manifestations d'intérêts communs ou opposés qui se produisent sans cesse - voilà d'abord ce qu'il fait la prodigieuse solidité du tissu social, sa vie fluctuante, avec laquelle ses éléments trouvent, perdent, déplacent sans cesse leur équilibre. »

Sur les réseaux sociaux :

« Plus étroit est le cercle auquel nous nous dévouons, moindre est la liberté d'individualité que nous possédons. Mais, en échange, ce cercle est lui-même un être individuel et, précisément parce qu'il est réduit, il se détache des autres en s'en délimitant mieux. Corollairement, si le cercle où nous sommes actifs et auquel va notre intérêt s'élargit, il donnera plus d'espace au déploiement de notre individualité. Mais nous aurons moins de spécificités en tant qu'éléments de cet ensemble : ce dernier sera moins individualisé comme groupe social. »



En matière de lien social, le paradigme du don peut-être une grille de lecture. Le don est « un transfert consenti sans obligation de contre transfert » (Descola, 2005), encore « toute prestation de bien ou de service effectuée sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes » (Godbout, 1992). On retrouve ici la notion de valeur de lien. Le cycle du don et le système de prestations totales (le don, pour Mauss, est un fait social total) - *donner, recevoir, rendre* - (et redonner, selon Godelier), s'oppose à *prendre, refuser, garder*. On peut, en conséquence, regarder les innovations sociales à travers la tension entre ces deux modèles.

Caillé (2009) distingue quatre pôles du don et de l'action :

- Intérêt s'oppose à aimance. L'intérêt c'est l'amour de soi, le désir de survie, l'amour propre, l'avidité, la vanité, la rivalité, l'égoïsme, la concurrence, la gloire, la possession, l'utilité, le calcul, le conflit. L'aimance c'est l'amitié, la bonté, la camaraderie, l'amour, la charité, la compassion, la pitié, l'altruisme, l'harmonie, la confiance, l'association ;
- Obligation s'oppose à liberté. L'obligation c'est la contrainte physique, biologique et sociale, la contrainte rituelle, la dette, la coutume, la

norme, la règle, la morale, le jugement, la justice, le déterminisme, la structure, la tradition, le passé, la fonction. La liberté c'est la spontanéité, le plaisir, la générosité, la créativité, l'inventivité, la grâce, le charisme, la révolte, la vie, l'avenir, la fécondité, le jeu.

Le prisme du lien social permet donc de voir d'autres modes de fonctionnement que le marché et le contrat : il montre les contenants positifs ou négatifs des liens sociaux : la quête de lien est une action, un projet toujours en construction.

Cadres théoriques expliquant les interactions entre lien social et situations de fragilité⁵

Quelles sont les interactions qui existent entre les concepts de lien social et de « situation de fragilité ». Il convient en effet de préciser les raisons qui nous incitent à considérer la lutte contre les situations de fragilité, notamment par le biais du lien social, comme un objectif important – voire central – des politiques publiques territoriales à venir. Pour ce faire, nous présenterons successivement différents pans de littérature, principalement issus de la sociologie, de la psychologie et des

sciences économiques, qui fournissent des clés de compréhension de ces interactions.

La sociologie de Zygmund Bauman

Les travaux de Zygmund Bauman constituent un premier élément d'explication intéressant. En effet, pour ce sociologue britannique-polonais, la fragilité des individus vient en partie du manque de solidité des relations sociales, des liens affectifs, et des engagements réciproques que ceux-ci sont amenés à développer dans les sociétés modernes (Bauman, 1999). Il qualifie d'ailleurs ces dernières de « sociétés liquides » (Bauman, 2003) et explique que cette fragilisation des relations humaines est directement imputable à l'avènement des aspirations individualistes véhiculées par le modèle de l'individu-consommateur (réussite individuelle, accomplissement personnel, autonomie, etc.). Ainsi, chacun est implicitement incité à limiter ses « attaches » affectives et émotionnelles, afin d'améliorer sa productivité, son efficacité, sa mobilité, ou encore sa capacité à satisfaire ses besoins personnels. Mais, ce faisant, chacun se prive aussi des aspects rassurants et stabilisants que procurent ces « attaches ». Les fragilités individuelles apparaissent donc directement corrélées à la faiblesse du lien social au sein des collec-

⁵ Les paragraphes qui suivent sont la rédaction et les travaux de Fabrice Periac (page 15 à 26).



Théories du care

Une autre littérature vient appuyer ce propos, bien qu'à travers une approche sensiblement différente. Les théoriciens du care, (J. Tronto, 1992 ; J. Jenson, 1997 ; Molinier, Laugier & Paperman, 2010) mettent en effet en lumière le même type de corrélation entre fragilité individuelle et déficit de lien social au sein des collectifs.

Issu de la psychologie américaine des années 1980, et plus particulièrement de la critique féministe de C. Giligan (1982) à l'encontre de la théorie du développement moral de L. Kohlberg (1958), le concept de « care » a été importé en France – et conservé tel quel dans la langue française – à partir des années 1990. Il fait référence, non seulement aux activités qui consistent à prendre soin de l'autre – que ce soit de manière professionnelle, dans le cadre d'un emploi, ou de manière informelle, dans le cadre de la famille par exemple – mais également aux attitudes et comportement d'empathie, de sollicitude et d'attention à l'égard de l'autre qui accompagnent ces activités de soin. L'un des propos centraux des théoriciens du care est que tout un chacun (et non pas seulement les personnes les plus fragiles ou dépendantes) a besoin de bénéficier du care des autres pour pouvoir vivre, pour réussir professionnellement, et même, paradoxalement, pour être autonome (Damame & Paperman, 2010).

Par conséquent, les activités de care, y compris informelles, loin de constituer des aspects secondaires du fonctionnement des sociétés, sources d'inefficiences ou de baisse de productivité, devraient être considérées comme absolument nécessaires à leur fonctionnement (Jenson, 1997), et devraient être valorisées comme telles. Ce point souligne donc l'importance du lien social – et du care informel qu'il sous-tend – pour rendre plus supportables et moins douloureuses les « situations de fragilité » auxquelles nous sommes tous plus ou moins en proie.

Un second aspect important de ces théories concerne l'inégalité criante qui caractérise la répartition des activités de care, ainsi que la sous-valorisation systématique de ces activités. C'est en particulier la surreprésentation des femmes (Tronto, 1992 ; Jenson, 1997), des classes sociales les plus pauvres (Nakano Glenn, 2010), et des migrants (Tronto, 2010 ; Nakano Glenn, 2010) parmi les préposés à ces tâches, qui est mise en avant. Les auteurs soulignent le fait que les mécanismes sociétaux par lesquels ces inégalités se reproduisent de génération en génération sont si profondément ancrés dans nos modes de pensée, que même pour ceux qui en pâtissent le plus, il apparaît souvent difficile de concevoir une autre organisation sociétale (Laugier, 2010).

Au-delà de ces constats, certains théoriciens du care se sont par ailleurs attachés à mettre en exergue les conséquences macroéconomiques et sociétales désastreuses de ces inégalités de répartition et de cette sous-valorisation. En effet, les activités de care auprès des personnes dépendantes (à commencer par les enfants et les seniors) ayant traditionnellement été dévolues aux femmes et effectuées dans un cadre domestique informel, l'entrée progressive des femmes sur le marché du travail à partir de la seconde moitié du XXe siècle a entraîné l'apparition de carences massives de care : cette évolution du marché du travail n'a été accompagnée ni d'une réduction substantielle du temps de travail, ni d'une augmentation substantielle des services publics pourvoyeurs de care professionnel (crèches, EPHAD, etc.). C'est ce déséquilibre qui donne lieu aujourd'hui à ce que certains auteurs appellent la « crise du care » (Nakano Glenn, 2010).

A travers cette littérature, on comprend donc l'importance d'une réflexion collective sur la manière de lutter contre l'érosion du lien social et du care, en vue de limiter la multiplication des « situations de fragilité » particulières qui en découlent ; mais on voit également apparaître l'importance du lien social et du care, tout simplement pour le bon fonctionnement de la société dans son ensemble, y compris en termes économiques.



Théories du Capital Social

Un troisième courant de recherche permet de préciser notre propos : il s'agit des théories du « capital social » (J. Coleman, 1988 ; R. Putnam, 1995). Si l'on trouve les prémices de ce concept dans les travaux de l'urbaniste américaine J. Jacobs à propos des facteurs sociologiques de l'essor et du déclin des villes nord-américaines (1961), c'est au sociologue français P. Bourdieu (1980) que l'on doit l'apparition du terme dans sa forme actuelle. Bourdieu explique que la théorie du capital, qui s'intéresse aux mécanismes d'utilisation et d'accumulation de capital financier, est incomplète dès lors qu'elle considère uniquement la forme financière du capital comme une ressource cumule et utile à l'accomplissement de multiples actions. Il met alors en avant l'existence de différentes autres formes de capital, en particulier le capital social, qu'il définit comme « *l'agrégation des ressources effectives et potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable plus ou moins institutionnalisé de relations d'accointances et de reconnaissances mutuelles – ou en d'autres termes, à l'appartenance à un groupe (...)* » (Bourdieu, 2008, p.286). Et il ajoute que ces ressources fournissent à chacun des membres du groupe « *l'appui du capital collectivement détenu par le groupe (...)* » (ibid.). Ainsi, pour Bourdieu, les différences de réseau social et d'appartenance à des

groupes sociaux spécifiques, ou autrement dit, les différences de capital social, permettent d'expliquer les écarts significatifs de succès dans l'accomplissement de certaines actions, entre des personnes de milieux sociaux différents disposant pourtant de capitaux financiers équivalents.

Dans les travaux de Bourdieu, la théorie du capital social est principalement utilisée pour expliquer les mécanismes de reproduction sociale. Mais de nombreux auteurs l'ont par la suite utilisée pour expliquer une variété d'autres avantages en termes de moindre vulnérabilité sociale, dont peuvent disposer certaines personnes, du simple fait de leur réseau social ou de leur appartenance à un groupe social donné : avantage en termes d'éducation (Coleman, 1988), de recherche d'emploi (Forsé, 1997) d'état de santé pour les personnes âgées (Andrew, 2005) de capacité à sortir de l'aide sociale (Lévesque & White, 2003), de facilités pour la garde des enfants (Coleman, 1988), etc. Certains travaux indiquent même explicitement que la vulnérabilité de certaines catégories de population, telle que les aides-à-domicile (Avril, 2006) tient à la faiblesse de leur capital social.

Cette littérature fait donc encore une fois apparaître le lien étroit qui existe entre lien social et situation de fragilité. Une difficulté cependant tient à l'absence de consensus et de standardisation sur le contenu précis

et la mesure du « capital social » (Portes, 1998 ; Durlauf, 2002). Ceci est en grande partie dû au fait que certains aspects de capital social qui apparaissent bénéfiques au regard d'une question sociétale particulière, peuvent s'avérer néfaste au regard d'une autre. Une exemple bien connu de ce travers, illustré par différentes études (Waldinger, 1995 ; Bourgois, 1991 ; Matute-Bianchi, 1986, 1991 ; Crescenzi, Gagliari & Percoco, 2013) tient au fait qu'une grande cohésion sociale au sein d'une communauté peut s'avérer très bénéfique en termes d'entraide, de solidarité, et de confiance interindividuelle, mais se révèle souvent très néfaste en terme d'ouverture aux « étrangers » (Waldinger, 1995), de tolérance à la différence (Bourgois, 1991 ; Matute-Bianchi, 1986, 1991), de créativité ou encore de capacité d'innovation (Crescenzi, Gagliari & Percoco, 2013). Ainsi, le lien social est donc, certes, une forme de rempart contre la fragilité, mais il peut aussi devenir générateur d'autres situations de fragilité s'il se révèle trop conformiste ou sectaire. Ce dernier point souligne l'importance de penser le développement du lien social, non pas seulement en termes de quantité des échanges et des relations sociales, mais également en termes de qualité de ceux-ci, en particulier en matière de relation aux nouveaux arrivants et de tolérance à la différence (Periac, 2014).



Synthèse

Ces différents éléments théoriques nous ont donc permis de mettre en lumière plusieurs éléments intéressants concernant l'interaction entre lien social et situation de fragilité. Tout d'abord, les théories du care ont fait apparaître le fait que la lutte contre les situations de fragilité ne doit pas être simplement considérée comme une politique sociale à destination d'une population spécifique particulièrement fragile. Elle doit être pensée de manière plus globale, de manière à ce que le fait de prendre soin de l'autre ne soit pas l'apanage d'une catégorie de population en particulier (femmes, migrants, classes populaires), ni ne soit considéré comme un aspect secondaire et chronophage de nos existences, mais bien, plutôt, que cela soit considéré comme un aspect central de la vie en société, et à ce titre, reconnu socialement et économiquement à sa juste valeur.

Par ailleurs, tous les cadres théoriques présentés ont fait ressortir l'existence d'une forte corrélation entre érosion du lien social et multiplication des situations de fragilité. Au-delà des problématiques de santé, de vieillissement ou de handicap, c'est bien l'érosion du lien social qui place la question des « situations de fragilité » sur le devant de la scène à l'heure actuelle, puisque malgré des avancées médicales et technologiques majeures, le nombre et

l'ampleur de ces situations ne semble pas reculer, voire semble augmenter à certains égards.

Enfin, nous avons également souligné à travers la littérature sur le capital social, que si le lien social constitue le meilleur rempart contre les situations de fragilité, il convient cependant de prendre garde aux effets sectaires et conformistes qui peuvent l'accompagner, et qui peuvent engendrer d'autres formes de fragilité. Ceci invite à penser le développement du lien social de manière concertée et contextualisée en fonction des problématiques et des cultures spécifiques à chaque communauté ou territoire.

Quel modèle conceptuel pour l'étude de la fragilité ?

La thématique du projet LISOHASIF 2030 invite à se pencher sur la notion de « fragilité » et sur la manière dont elle est étudiée dans différentes disciplines où elle constitue un champ d'étude à part entière. C'est ce que nous nous attacherons à faire dans ce document, afin de faire ressortir une modélisation conceptuelle de l'étude de la fragilité que nous puissions mobiliser pour le projet LISOHASIF 2030.

En effet, la notion de « fragilité » est étudiée dans des disciplines aussi diverses

que la gérontologie, l'épidémiologie, l'ethnologie, la psychologie, l'écologie, ou encore les sciences des matériaux. Dans toutes ces disciplines, elle exprime l'idée qu'il existe un *risque important de rupture face à des perturbations extérieures*. Cependant, le degré de précision de la définition de la « fragilité », ainsi que la solidité du cadre conceptuel utilisé pour son analyse, varient énormément d'un champ de recherche à l'autre. Un focus sur deux disciplines très différentes, les sciences des matériaux et la gérontologie, pour lesquelles une définition et un cadre conceptuel précis existent, nous permettra de poser les bases de notre propre grille d'analyse. Partant de là, nous présenterons dans un second temps le cadre conceptuel général de l'analyse de la fragilité qui sera retenu pour cette étude.

Des définitions précises de la « fragilité » dans certains champs de recherche

En science des matériaux tout d'abord, on considère qu'un matériau est « fragile » lorsque l'application de faibles contraintes physiques extérieures suffit à provoquer une *rupture fragile* irréversible, c'est-à-dire « une destruction de la cohésion [de la matière] par création de discontinuité surfaciques ou volumiques [...] ne mettant en jeu que des ruptures de liaisons interatomiques, sans déformations plastiques globales appréciables. » (Lemaitre et al., 2009, pp.14-15). L'étude de la fragilité des



matériaux permet, entre autre, d'évaluer les limites de contraintes pouvant être appliquées à chacun, d'effectuer des traitements pour améliorer leur résistance, ou encore, simplement, de choisir les matériaux les mieux adaptés en fonction des usages. Elle permet aussi, à un niveau d'analyse plus macro, d'étudier les seuils d'effondrement de structures construites ou les seuils de détérioration d'équipements complexes, etc. Par ailleurs, les recherches ont permis de mettre en lumière que certaines structures atomiques particulières constituent une cause de fragilité des matériaux, de même que la présence de défauts dans la matière, ou encore, plus simplement, l'exposition répétée à des contraintes physiques extérieures.

Ainsi, ces différents éléments fournissent un cadre conceptuel précis pour l'analyse de la fragilité des matériaux, et permettent en particulier de faire le jour sur :

- La nature de la rupture étudiée (« rupture de liaison interatomiques ») ;
- Le type de perturbation extérieure susceptible d'entraîner la rupture (« contraintes physiques ») ;
- Les causes de la fragilité (structure atomique, exposition répétée à des contraintes physiques, présence de « défauts » dans la matière, etc.) ;

- Les conséquences de la fragilité des matériaux (« limites de contraintes pouvant être appliquée », etc.) ;
- Les conséquences plus macro de multiples ruptures micro (« seuil d'effondrements de structures », etc.).

Nous verrons que l'on retrouve ces cinq catégories de question de recherche dans d'autres champs disciplinaires. C'est le cas notamment dans un autre champ de recherche, plus proche du nôtre, et qui mérite également une attention particulière : la gérontologie. Dans cette discipline, le recours au concept de « fragilité » pour désigner une partie de la population des personnes âgées, est apparu au début des années 1990 (Buchner & Wagner, 1992 ; Campbell & Buchner, 1997). Il était alors utilisé de manière interchangeable avec d'autres termes tels que le « handicap » (« disability »), ou encore la « comorbidité » (Hogan et al., 2003) pour désigner une population âgée particulièrement sujette aux problèmes de santé et particulièrement concernée par les soins médicaux. Cependant, à partir des années 2000, est apparue une volonté de distinguer ces différents concepts afin d'apporter des traitements plus adaptés à chaque situation (Fried et al., 2003 ; Gonthier et al., 2003). La fragilité a dès lors été décrite par Fried et ses collègues comme « *une vulnérabilité accrue à des sources extérieures de stress, due à un déficit de ressources physiologiques* »

(Fried et al., 2003, p.256) ⁶. En outre, les auteurs ont proposé qu'il fallait considérer une personne âgée comme « fragile » à partir du moment où elle présente au moins 3 des 5 caractéristiques suivantes : perte de poids, faiblesse, endurance limitée, ralentissement, faible activité physique. À la vue de ces éléments, la fragilité est donc considérée comme un état dans lequel les risques de handicap et de décès augmentent significativement. Cette définition et ce mode d'identification de la fragilité ont par la suite été largement repris dans le monde médical, aussi bien du côté des praticiens que de celui des universitaires (ex : Gomes Duarte et al., 2014 ; Wong et al., 2010 ; Quail et al., 2007 ; etc.). Parmi les travaux de recherche qui s'y sont penchés, certains se sont notamment attachés à étudier les conséquences de la fragilité des personnes âgées en termes de traitements et de protocoles médicaux spécifiques, notamment en oncogériatrie (Retornaz, 2011), ou encore en cas de cooccurrence de fragilité et de handicap / comorbidité (Wong et al., 2010). D'autres chercheurs se sont attachés à étudier les conséquences, à un niveau plus macro, de la multiplication des ruptures : Béland et al. (2004) ont par exemple proposé une organisation

⁶ En comparaison, les auteurs définissent le handicap comme « *une détérioration physique ou mentale qui limite significativement une ou plusieurs des activités vitales fondamentales* » (ibid, p. 255), et la comorbidité comme « *la coprésence de deux ou plusieurs maladies médicalement diagnostiquées* » (ibid, p. 258).



visant à mieux coordonner les soins et services aux personnes âgées fragiles : le *Système Intégré pour Personne Agées Fragile* (SIPA) ; d'autres chercheurs se sont attachés à étudier les schémas de cooccurrence de fragilité, de handicap et/ou de comorbidité, ou encore à préciser les spécificités de la fragilité dans le cas de l'oncogériatrie, afin d'apporter les soins les plus adaptés aux personnes fragiles en fonction de leur situation. Dans le cas de la gériatrie, on voit apparaître également un cadre conceptuel s'attachant à décrire de manière relativement précise les cinq catégories d'éléments évoquées plus haut :

1. La nature de la rupture étudiée (« handicap ou décès ») ;
2. Le type de perturbation extérieure susceptible de provoquer la rupture (« source de stress extérieur » tel qu'une blessure, une chute, un choc émotionnel, etc.) ;
3. Les causes de la fragilité (« le déficit de ressources physiologiques », etc.) ;
4. Les conséquences micro de la fragilité (traitements complémentaires à appliquer aux patients fragiles, protocole anti-cancéreux à adapter, etc.) ;
5. Les conséquences macro de multiples ruptures micro (bien-être/état de santé général de la population des personnes âgées, coûts de la prise en charge des personnes âgées dépendantes, etc.).

Cadre conceptuel de l'étude de la fragilité

A travers ce focus sur deux champs disciplinaires très différents, nous pouvons donc observer que l'étude de la « fragilité » suit un modèle conceptuel relativement stable, faisant intervenir une relation causale entre des perturbations extérieures et une forme donnée de rupture, la « fragilité » constituant une variable modératrice de cette relation causale (La figure 1 propose une représentation schématique de ce modèle conceptuel). Partant de ce modèle d'interaction, cinq catégories de questions interdépendantes sont abordées par les chercheurs :

- Quels types de perturbations extérieures prendre en compte ?
- Quelle est la nature des ruptures auxquelles la fragilité peut mener ?
- Quelles sont les causes de la fragilité ?
- Quelles sont les conséquences de la fragilité au niveau micro ?
- Quelles sont les conséquences macro de multiples ruptures micro engendrées par la multiplicité des fragilités ?

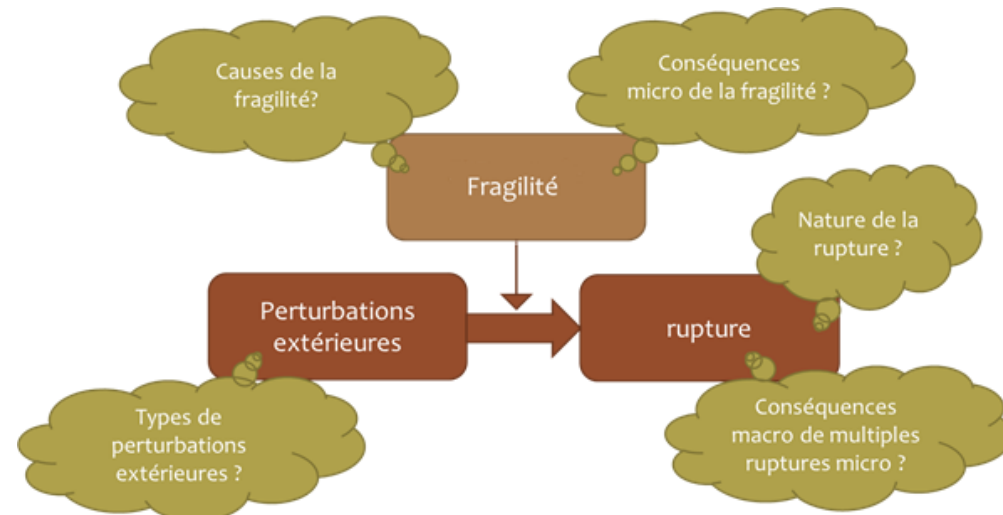


Figure 1 – Modèle conceptuel de l'étude de la fragilité



Globalement, la fragilité est une variable modératrice de la façon dont des perturbations extérieures entraînent des ruptures : plus une personne, un groupe, une population sont fragiles et plus les perturbations extérieures ont de chance d'entraîner des ruptures. Pour étayer le modèle, il faut pouvoir préciser les causes de la fragilité, ses conséquences micro (au niveau d'un individu ou d'un petit groupe d'individus), le type de perturbations extérieures que l'on prend en compte, la nature de la rupture, et les conséquences au niveau d'une population (conséquences macro) de multiples ruptures micro. Bien entendu, il faut aussi prendre en compte le caractère amplificateur ou récursif du processus de fragilisation : les ruptures risquent d'entraîner de nouvelles fragilités. On parlera donc de rupture ou de risque de rupture.

Nous allons à présent utiliser le modèle conceptuel pour décrire et qualifier les différents types de situations de fragilité.

Situations de fragilité : de quoi parle-t-on ?

Le projet LISOHASIF 2030 met en parallèle les concepts de « lien social », d'« habitat », et de « situations de fragilité », qui font chacun l'objet de questionnements sociétaux majeurs à l'heure actuelle.

Il nous enjoint à nous interroger sur les grandes orientations politiques qui devraient être empruntées au cours des décennies à venir, en vue de résorber durablement les « crises » respectives et interdépendantes qui touchent ces domaines. L'intention implicite qui sous-tend ce projet concerne une vision sociétale d'ensemble, et se situe donc avant tout à une échelle d'analyse macro. Pour cette raison, nous avons fait le choix de partir de la dernière question mise en lumière par le cadre conceptuel présenté plus haut, à savoir celle qui concerne les « conséquences macro de multiples ruptures micro ».

Autrement dit, nous commencerons par préciser la finalité de notre étude, avant d'en circonscrire le périmètre. Partant de là, nous nous interrogerons dans un second temps sur les types de ruptures individuelles (« ruptures micros ») qui, lorsqu'elles se multiplient, peuvent engendrer de telles conséquences macro. Dans un troisième temps, nous identifierons les types de perturbations extérieures pouvant entraîner ce type de ruptures micros. Ceci nous permettra dans un quatrième temps d'identifier des facteurs facilitant la rupture, ou autrement dit, d'identifier des situations de fragilité. Enfin, ayant identifié ces situations, nous nous pencherons dans une cinquième section sur leurs conséquences à un niveau plus individuel, afin de proposer une réflexion sur les solutions plus ponctuelles à ces situations.

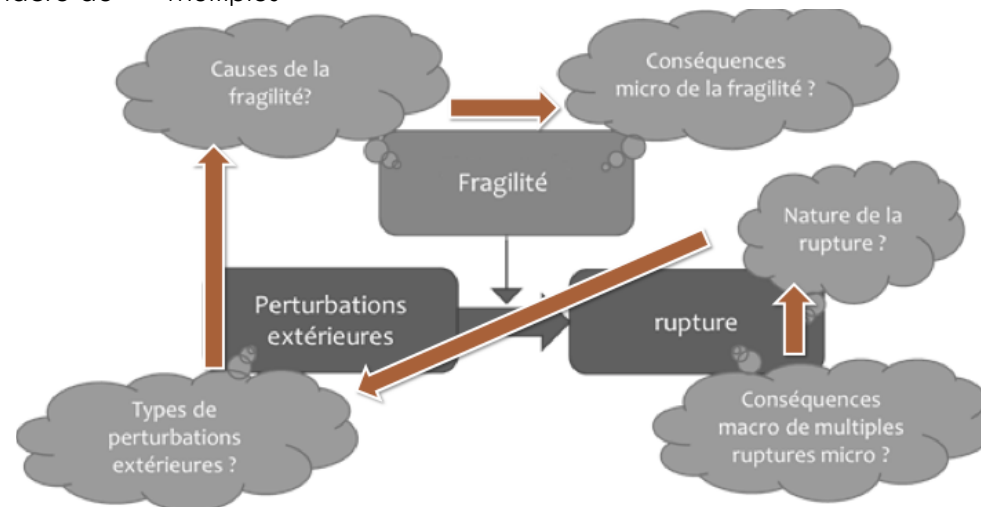


Figure 2 – Vision schématique de notre démarche de délimitation du périmètre d'étude

Conséquence macro de multiples ruptures micro

Quelle que soit la définition qu'on en donne, une « situation de fragilité » suggère une forme de vulnérabilité et de mal-être pour la personne qui la subit. On pourrait donc avancer, très simplement, qu'une population au sein de laquelle les situations de fragilité se multiplient est une population dont le bien-être général diminue, et que les politiques publiques devraient s'attacher à limiter l'existence de ces situations en vue d'améliorer le bien-être général.

Cette vision se heurte cependant à une réflexion plus vaste et déjà ancienne sur la distinction qui doit être faite entre les questions qui relèvent du rôle des pouvoirs publics et celles qu'il appartient à chacun de régler dans la sphère privée. Or les théories néoclassiques du bien-être (Arrow & Debreu, 1954) sous-jacentes à l'émergence des économies de marché, postulent que l'optimum de bien-être d'une société est atteint lorsque les pouvoirs publics n'interviennent sur aucun marché (y compris ceux de la protection sociale), se contentant d'assurer les fonctions régaliennes de l'Etat (justice, police, défense, et monnaie), et laissant à chacun le soin de régler ses propres problématiques sociales. Les économistes classiques considèrent en effet, conformément à la métaphore de la « Main invisible » d'Adam

Smith, que le principe de libre concurrence est le seul à même de conduire à la situation d'équilibre la plus souhaitable collectivement.

Cette vision extrême du libéralisme économique n'est plus considérée à l'heure actuelle comme un idéal crédible vers lequel tendre dans aucune société (Ewald, 1996). La plupart des économies actuelles sont d'ailleurs en réalité des économies mixtes où cohabitent des marchés libéralisés et un état-providence en charge de gérer un certain nombre de dispositifs de redistribution et de rééquilibrage social. Certains auteurs avancent même que les états-providence devraient troquer leur rôle d' « infirmiers » sociaux pour celui d' « investisseurs sociaux », porteur d'une stratégie collective d'investissement social (Esping-Andersen, 1996 ; Palier, 2014).

Pour autant, dans de nombreux pays du nord, les modèles d'Etat-providence font face depuis quelques années à une remise en question profonde de leur mode de fonctionnement. Ceci est dû, notamment aux évolutions sociétales majeures de la seconde moitié du XXe siècle (entrée des femmes sur le marché du travail, vieillissement de la population, inégalités croissantes, libéralisation des marchés, importantes vagues d'immigration et augmentation de la diversité culturelle, etc.) qui n'ont pas été accompagnées

d'évolutions institutionnelles aussi profondes. A titre d'exemple, les théories du *care* soulignent le problème que pose la sous-valorisation et l'inégale répartition des activités de *care* (prise de soin de l'autre, sollicitude à son égard)⁷, indispensables à chacun et au bon fonctionnement de la société dans son ensemble, mais en situation de crise depuis que les femmes, qui en sont historiquement les principales pourvoyeuses, ont effectué leur entrée sur le marché du travail (Tronto, 1993 ; Jenson, 1997).

De la même manière, le vieillissement de la population, couplé à l'arrivée à l'âge de la retraite des « baby-boomers », engendre un problème structurel dans le financement du modèle de protection social actuel. Et, bien que ce problème structurel, eusse pu être anticipé de longue date, le modèle de financement des retraites n'a subi que des modifications incrémentales, à la marge, sans qu'une innovation de rupture n'ait permis d'aboutir à une réforme structurelle de fond (Hassenteufel et al., 2008).

⁷ Qui peuvent être pratiquées de manière formelle, dans le cadre d'un travail rémunéré, mais qui sont aussi en grande partie pratiquées de manière informelle, dans le cadre domestique.



Il en va de même du cadre institutionnel d'intégration des immigrants et de la gestion de la diversité culturelle, dont l'inadaptation aux problématiques actuelles se fait de plus en plus pressante, à mesure qu'elle engendre des problèmes croissants de discriminations et de déficit de cohésion sociale (Amiriaux, 2010 ; Amiriaux et Simon, 2006 ; Schnapper, 1999).

Par ailleurs, toutes ces inadaptations institutionnelles prennent une dimension particulière au regard des problèmes récurrents de dette publique, mis en exergue par la crise financière de 2008 (Colmant & Nille, 2014), et qui empêchent le recours à des ajustements budgétaires ponctuels pour y remédier.

Dans ce contexte, ce sont plus généralement les prérogatives respectives de l'Etat-providence, de la sphère privée, du secteur non-marchand, et du secteur marchand, qui sont à repenser à l'échelle sociétale, afin de permettre une modification en profondeur de l'organisation collective de protection sociale (Levesque, 2005 ; Palier, 2014). En d'autres termes c'est un effort coordonné d'*innovation sociale* qu'il apparaît nécessaire de mettre œuvre, en vue de mener à bien une telle réorganisation. En effet, définie de manière générale, l'innovation sociale correspond à « *de nouvelles pratiques, règles, approches ou institutions introduites en vue d'améliorer les perfor-*

mances économiques et sociales, de résoudre un problème important pour les acteurs sociaux et/ou de combler un déficit de régulation et de coordination. » (Harrisson & Vezina, 2006, p.130).

Mais un tel effort d'innovation sociale coordonné suppose une implication de toutes les parties prenantes de la société (Levesque, 2005 ; Hillier et al., 2004). Or plusieurs travaux suggèrent qu'une telle implication collective suppose à la fois (a) l'existence de lien social et d'interactions entre les différents acteurs du processus (Hillier et al., 2004), (b) un minimum d'égalité entre eux afin que chacun perçoive l'intérêt individuel qu'il peut retirer de l'action collective (Kawachi et al., 1997), et (c) une forme d'unité permettant de se baser sur des référentiels et valeurs communes pour mener l'action collective (Pihkala, Harnaakorpi, et Pekkarinen, 2007 ; saxenian, 1996).

En d'autres termes, **pour mettre en œuvre, de manière concertée avec toutes les parties prenantes de la société, les innovations sociales de rupture nécessaires à la transformation profonde du modèle de protection sociale et d'organisation collective des « situations de fragilité », la (re)construction d'une cohésion sociale inclusive constitue un préalable nécessaire.**

Rappelons, en effet, que le concept de *cohésion sociale*, tel que défini dans l'école durkheimienne, fait référence à la combinaison de trois aspects du tissu social : existence de lien social, unité du corps social et égalité entre ses membres (CERC, 2007). Par ailleurs, le qualificatif *inclusif* que nous y associons souligne l'importance d'impliquer les parties prenantes les plus exclues et les plus marginales de la société, puisqu'elles sont les premières sujettes aux « situations de fragilité », du fait même de leur exclusion et de leur déficit de lien social. Il semble donc qu'il existe un « cercle vicieux de la fragilité », où les personnes les plus fragiles sont également les plus isolées et les plus marginalisées, et sont donc aussi les moins incluses dans les réflexions sur les transformations institutionnelles sensées améliorer leur situation.

Dès lors, **le concept de cohésion sociale inclusive apparaît comme une finalité intéressante pour notre modèle conceptuel de l'étude des « situations de fragilité »**, puisqu'il permet d'adresser de deux manières différentes le problème qu'elles posent: (1) il témoigne d'une resocialisation des personnes les plus exclues et souvent en situation de fragilité ; et (2) il signale une évolution sociétale permettant des innovations de rupture au niveau de l'organisation collective de la protection sociale.



Compte tenu de ces éléments, nous considèrerons, dans le cadre de cette étude, que **les conséquences ou évolutions macros que l'on souhaite éviter sont celles qui mènent à une détérioration de la cohésion sociale inclusive**. Dans la section suivante, nous nous attacherons à préciser la nature des « ruptures individuelles » qui participent à cette détérioration.

Nature de la rupture

Ayant identifié la *cohésion sociale inclusive* comme finalité principale de notre modèle, nous pouvons à présent identifier les types de ruptures individuelles qui éloignent une société de cette finalité : nous proposons de les qualifier **de rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale**.

En effet, comme nous l'avons souligné, le concept de cohésion sociale correspond à la combinaison de lien social, d'égalité et d'unité. Ainsi, le terme « participation active à la vie sociale » fait référence au fait que pour développer le lien social, il faut que les membres de la société aient globalement envie de participer activement à la vie sociale. Pour cela, il faut qu'ils y perçoivent un minimum d'intérêt. Par ailleurs, faciliter l'autonomie de chacun favorise l'égalité au sein d'une société. Enfin, des concitoyens soucieux de l'intérêt général et du respect des

règles de vie communes, contribuent à entretenir l'unité pour une société.

Ainsi, la rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale inclut notamment les risques de :

- **Rupture forcée de la participation à la vie sociale**, comme dans le cas d'un décès « prématuré » (ex : mort accidentelle, mort par homicide, etc.), mais également dans le cas de personnes en situation d'exclusion de l'habitat classique (ex : SDF), ou encore de personnes placées dans des « institutions totales » (Goffman, 1961) c'est-à-dire où la vie est entièrement planifiée et réglementée (ex : prisons, asiles, centres de désintoxication, etc.) ;
- **Rupture de la possibilité de participer de manière autonome à la vie sociale**, comme dans le cas des personnes âgées dépendantes, des personnes présentant des troubles cognitifs ou psychologiques, ou des personnes en situation de handicap lourd ;
- **Rupture de la volonté d'avoir un rôle actif dans la vie sociale**, comme c'est le cas pour certaines personnes dépressives, ou pour des personnes commettant des tentatives de suicide ;
- **Rupture de l'approche citoyenne de la vie sociale**, comme dans le cas de

personnes qui basculent dans la délinquance ou la criminalité, de personnes qui en viennent à privilégier des règles de vie communautaires aux règles de vie sociétales, etc.

Type de perturbations extérieures

De nombreux types de perturbations extérieures ponctuelles peuvent entraîner soudainement une rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale. Sans chercher à en dresser une liste exhaustive, on peut cependant citer le cas de :

- **Traumatismes physiques** susceptibles d'altérer l'autonomie (ex : accident, blessure, maladie, etc.) ;
- **Chocs émotionnels** susceptibles d'altérer l'envie de participer activement à la vie sociale (ex : perte d'un proche, déception sentimentale etc.) ;
- **Problèmes économiques** ou financiers susceptibles de limiter l'autonomie et les opportunités d'activité sociale (ex : perte d'emploi, baisse de salaire, dépense imprévue, sanction financière, etc.) ;
- **Sentiment d'injustice** institutionnelle susceptible d'altérer l'envie de participer de manière citoyenne à la vie sociale (ex : injustice non sanctionnée,

discrimination subie, exclusion injustifiée, etc.) ;

- **Migrations** ou changements majeurs de mode de vie susceptibles de modifier sensiblement le réseau quotidien de relations sociales (ex : changement de région, immigration, réorientation professionnelle, incarcération, etc.).

Soulignons qu'aucun de ces types d'évènements n'entraîne nécessairement une rupture de la participation active autonome et citoyenne à la vie sociale, mais que chacun peut cependant en être un élément déclencheur. Le fait que les personnes qui subissent ces perturbations ponctuelles soient en « situation de fragilité » favorise le fait que ces dernières entraînent effectivement une rupture.

Situations de fragilité

Nous nous intéressons à présent aux situations de fragilité ou, autrement dit, aux situations dans lesquelles une personne présente *un risque particulier de rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale*.

Comme nous l'avons vu, en science des matériaux comme en gérontologie, une source majeure de fragilité tient à l'exposition répétée à des perturbations extérieures. Ainsi, par analogie, il semble pertinent de considérer que pour un indi-

vidu donné, l'exposition répétée à des traumatismes physiques, des chocs émotionnels, des sentiments d'injustice institutionnels, des problèmes économiques et financiers, ou encore des changements majeurs de mode de vie, constituent des sources de fragilité. Dès lors, on comprend que des situations témoignant de l'exposition répétée à ces différents types de perturbations doivent être considérées comme des « situations de fragilité ».

Parmi ces situations, citons en particulier :

- La **pauvreté** ou précarité prolongée ;
- **L'isolement** prolongé ;
- Le sentiment récurrent **d'injustices** institutionnelles.

Par ailleurs, rappelons qu'en sciences des matériaux, une autre importante source de fragilité tient à l'existence d'une zone de faiblesse particulière, souvent acquise à l'occasion de l'exposition à une perturbation extérieure particulièrement intense, ou découlant, dans certains cas, d'une structure atomique native particulière. Là encore, un parallèle peut être établi avec notre objet d'étude :

- La **maladie chronique** ou le handicap ;
- Les **troubles psychologiques** ou cognitifs.

Conséquences micro des situations de fragilité

Chacune des catégories de « situations de fragilité » présentées à la section précédentes, présente des spécificités, qui engendrent des conséquences particulières. Cependant, il est important de souligner qu'au-delà de ces approches spécifiques, notre modèle met en lumière l'interdépendance de ces différentes fragilités, et de ce fait, la nécessité de les inclure dans un même cadre d'analyse, si l'on souhaite en résorber durablement les effets.

Conclusion

L'intérêt du modèle que nous avons proposé est de mettre en lumière l'interdépendance de différentes catégories de « situations de fragilité », qui ne sont généralement pas abordées dans un seul et même cadre d'analyse. Ce faisant, il souligne la nécessité impérieuse de penser des politiques publiques s'attachant à les traiter de manière simultanée, en vue de stimuler le développement d'une cohésion sociale inclusive. En effet, nous avons montré que, dans le contexte français actuel, cette dernière constitue une condition préalable nécessaire à l'émergence de solutions durables pour la prise en charge collective des situations de fragilité.



Tableau 2 – Définitions et exemples précisant le contenu opérationnel de chacun des éléments de notre cadre conceptuel d'étude des situations de fragilité

Discipline	Perturbations extérieures	Fragilité	Conséquences micro de la fragilité	Rupture	Conséquences macro de multiples ruptures micro
Science des matériaux	Contraintes physiques	Structure atomique Exposition répétée à des contraintes physiques Présences de « défauts » dans le matériau	Traitements à appliquer pour le renforcement du matériau Choix optimal du matériau en fonction de l'usage	Rupture de liaison interatomique	Seuil d'effondrement de structures construites Limite de contrainte applicable à un équipement
Gérontologie	Blessures / accident Maladies passagères Variations de température	Déficit de ressources physiologiques	Adaptation nécessaire des soins médicaux classiques aux personnes fragiles	Hospitalisation prolongée Placement en institution Décès	Baisse du niveau de santé et de la qualité de vie de l'ensemble de la population Coût de la prise en charge des personnes âgées dépendantes
Sciences sociales (projet LISOHASIF 2030)	<p>Définition : Perturbation extérieure ponctuelle constituant un déclencheur potentiel de rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale</p> <p><i>Exemples :</i> Traumatismes physiques (accidents, blessures, maladie passagère, etc.) Chocs émotionnels (perte d'un proche, déception sentimentale, agression, etc.) Sentiment d'injustice institutionnelle (discrimination subie, etc.) Problèmes économiques ou financiers (perte d'emploi, dépense imprévue, etc.) Modification soudaine du réseau de relations sociales quotidiennes (immigration, réorientation professionnelle, etc.)</p>	<p>Définition : Risque élevé de rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale</p> <p><i>Exemples :</i> Pauvreté / précarité prolongée Isolement prolongé Sentiment répété d'injustice institutionnelle Handicap physique ou mental / Maladie chronique Trouble cognitif ou psychologique</p>	<p><i>Exemples :</i> Mise en place de dispositifs redistributifs pour limiter la précarité Transformations de l'habitat visant à favoriser l'autonomie des personnes handicapées Développement de Technologies d'assistance pour les personnes dépendantes Développement d'activité de care payantes pour pallier l'isolement des personnes dépendantes Mise en place de politiques antidiscriminatoires</p>	<p>Définition : Rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale</p> <p><i>Exemples :</i> Rupture forcée de la participation à la vie sociale. Rupture de la possibilité de participer à la vie sociale de manière autonome Rupture de la volonté de participer activement à la vie sociale. Rupture de la volonté de participer de manière citoyenne à la vie sociale.</p>	<p>Définition : Détérioration de la cohésion sociale inclusive</p>

REFERENCES DONNEES DANS LE CADRE THEORIQUE

Amiriaux, V. (2010), « Crisis and new challenges? French republicanism featuring multiculturalism », in: *European Multiculturalism Revisited*, Zed Books.

Amiriaux, V., Simon, P. (2006), « There are no minorities here: Cultures of scholarship and public debate on immigrants and integration in France », *Int. J. Comp. Sociol.* 47, 191–215.

Andrew, M.K. (2005), « Le capital social et la santé des personnes âgées » *Retraite Société* n° 46, 131–145.

Avril, C. (2006), « Aide à domicile pour les personnes âgées: un emploi-refuge, in: L'insertion Professionnelles Des Femmes - Entre Contraintes et Stratégies D'adaptation », *Des Sociétés*, pp. 207–217.

Bauman, Z. (2004), *L'amour liquide: De la fragilité des liens entre les hommes*, Editions du Rouergue, Rodez.

Bauman, Z. (1999), *In Search of Politics*, Stanford University Press.

Béland, F., Bergman, H., Lebel, P., Clarfield, A.M., Tousignant, P., Contandriopoulos, A.-P., Dallaire, L. (2006), « A System of Integrated Care for Older Persons With Disabili-

ties in Canada: Results From a Randomized Controlled Trial », *J. Gerontol. A. Biol. Sci. Med. Sci.* 61, 367–373.

Bourdieu, P. (1980), « Le capital social. Notes provisoires », *Actes Rech. En Sci. Soc.* 31, 2–3.

Bourgois, P. (1995), *In search of respect: Selling Crack in El Barrio*, Cambridge University Press. ed. New York.

Buchner, D., Wagner, E. (1992), « Preventing frail health ». *Clin. Geriatr. Med.*

Caillé, A. (2009), *Théorie anti-utilitariste de l'action*, La Découverte.

Campbell, A., Buchner, D. (1997), « Unstable disability and the fluctuations of frailty », *Age Ageing*.

CERC (2007), *La Cohésion Sociale*.

Cerdà, I. (1867), *La théorie générale de l'urbanisation*, traduction 2005, Presses de l'Imprimeur, Besançon.

Coleman, J.S. (1988), « Social Capital in the Creation of Human Capital ». *Am. J. Sociol.* 94, S95–S120.

Colmant, B., Nille, J. (2014), *Dettes publiques : un piège infernal*, Larcier. ed. Bruxelles.

Crescenzi, R., Gagliardi, L., Percoco, M. (2013), « Social Capital and the innovative performance of Italian provinces ». *Environ. Plan.* 45, 908–929.

Damamme, A., Paperman, P. (2009), « Temps du care et organisation sociale du travail en famille », *Temporalités Rev. Sci. Soc. Hum.*

Durlauf, S. (2002), « Groups social influences and inequality: a membership theory perspective on poverty traps », *Work. Pap.*

Esping-Andersen, G. (1996), *Welfare States in Transition: National Adaptations in Global Economies*, SAGE Publications. ed.

Forsé, M. (1997), *Les réseaux sociaux*, PUF. ed, L'année sociologique.

Fried, L.P., Tangen, C.M., Walston, J., Newman, A.B., Hirsch, C., Gottdiener, J., Seeman, T., Tracy, R., Kop, W.J., Burke, G., McBurnie, M.A. (2001), « Frailty in Older Adults Evidence for a Phenotype », *J. Gerontol. A. Biol. Sci. Med. Sci.* 56, M146–M157.

Giligan, C. (1982), *In a different voice*, Harvard University Press.



Goffman, E. (1961), « On the characteristics of total institutions », in: *Organization and Society*, pp. 312–328.

Gonthier, R. (2003), « La perte d'autonomie fonctionnelle et la notion de fragilité », in: *Le Vieillessement*, pp. 49–72.

Harrison, D., Vezina, M. (2006), « L'innovation sociale: une introduction », *Ann. Public Coop. Econ.* 77, 129–138.

Hassenteufel, P., Genieys, W., Smyrl, M. (2008), *Reforming european health care states: Programmatic actors and policy change*. *Pô Sud* 28, 87–107.

Hillier, J., Moulaert, F., Nussbaumer, J. (2004), *Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement territorial*, *Géographie Econ. Société* 6, 129–152.

Hogan, D.B., MacKnight, C., Bergman, H. (2003), « Steering Committee, Canadian Initiative on Frailty and Aging - Models, definitions, and criteria of frailty », *Aging Clin. Exp. Res.* 15, 1–29.

Jacobs, J. (1961), *The Death and Life of Great American Cities*. Modern Library.

Jenson, J. (1997), « Who Cares? Gender And Welfare Regimes », *Soc. Polit. Int. Stud. Gend. State Soc.* 4, 182–187. doi:10.1093/sp/4.2.182

Kawachi, I., Kennedy, B.P., Lochner, K., Prothrow-Stith, D. (1997), « Social capital, income inequality, and mortality ». *Am. J. Public Health* 87, 1491–1498.

Kohlberg, L. (1976), *Moral stages and moralization: The cognitive-developmental approach*. In T.

Lickona (Ed.), *Moral development and behavior: Theory, research, and social issues* (pp.31-53). New York: Holt, Rinehart and Winston.

Laugier, S. (2010), « L'éthique du care en trois subversions », *Multitudes* n° 42, 112–125.

Lemaitre, J., Chaboche, J.-L., Benallal, A., Desmorat, R. (2009), *Mécanique des matériaux solides - 3ème édition*. Dunod.

Levesque, B. (2005), *Innovations et transformations sociales dans le développement économique et le développement social: approches théoriques et politiques publiques*, Cahiers du CRISES

Lévesque, M., White, D. (2002), « La Mobilisation des Réseaux Sociaux pour la Sortie de L'Aide Sociale », *Can. Rev. Soc. Policy* 49-50.

Matute-Bianchi, M. (1991), « Situational ethnicity and patterns of school perfor-

mance among immigrant and non-immigrant mexican-descent students », in: *Minority Status and Involuntary Minorities* New York, pp. 205–247.

Molinier, P., Laugier, S., Paperman, P. (2009), *Qu'est-ce que le care ? : Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Payot, Paris.

Nakano Glenn, E. (2010), *Forced to care. Coercion and Caregiving in America*, Harvard University Press. ed. London, England.

Palier, B. (2014), *La stratégie d'investissement social*, Etudes du CESE.

Paquot, T. (2009), *L'espace public*, Repères, La Découverte.

Paugam, S. (2013), *Le lien social*, Que Sais-je, PUF.

Portes, A. (1998), *Social capital: its origins and applications in modern sociology*. *Annu. Rev. Sociol.* 24, 1–24.

Pihkala, T., Harnaakorpi, V., Pekkarinen, S. (2007), « The role of dynamic capabilities and social capital in breaking socio-institutional inertia in regional development », *Int. J. Urban Reg. Res.* 31, 836–852.



Portes, A. (1998), « Social capital: its origins and applications in modern sociology », *Annu. Rev. Sociol.* 24, 1–24.

Putnam, R.D. (2001), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Simon and Schuster.

Quail, J.M., Addona, V., Wolfson, C., Podoba, J.E., Lévesque, L.Y., Dupuis, J. (2007), « Association of unmet need with self-rated health in a community dwelling cohort of disabled seniors 75 years of age and over », *Eur. J. Ageing* 4, 45–55.

Retornaz, F., Potard, I., Molines, C., Rousseau, F. (2011), « Qu'est-ce que la fragilité en oncogériatrie ? » *Oncologie* 13, 73–77.

Saxenian, A. (1996), *Regional Advantage*, Harvard University Press.

Schnapper, D. (1999), « Traditions nationales et connaissances rationnelle: Citoyenneté et identité sociale », *Sociol. Sociétés* 15–26.

Sitte, C. (1889), *L'art de bâtir les villes*, traduction française 1996, Seuil.

Simmel, G. (1908), *Sociologie – Essai sur les formes de socialisation*, traduction française au Seuil, 2ème édition 2013.

Simmel, G. (1903), *Métropoles et mentalités*, Conférence donnée en 1903.

Tronto, J.C. (2009), « Migrants et Care », in: *Qu'est-Ce Que Le Care ?* Payot.

Tronto, J.C. (1993), *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. Psychology Press.

Waldinger, R. (1995), « The 'Other side' of embeddeness: a case study of the interplay between economy and ethnicity », *Ethn. Racial Stud.* 555–580.

Wong, C.H., Weiss, D., Sourial, N., Karunanathan, S., Quail, J.M., Wolfson, C., Bergman, D.H. (2013), « Frailty and its association with disability and comorbidity in a community-dwelling sample of seniors in Montreal: a cross-sectional study », *Aging Clin. Exp. Res.* 22, 54–62.

La phase D – définir le champ d'innovation et concevoir la phase K



Chacun des termes qui constitue le titre du projet – lien social, habitat, situations de fragilité, ville – peut constituer un champ d'innovation. Regrouper ces termes et les penser en interactions et complémentarités permet à la fois de restreindre le champ d'innovation et d'envisager, en raison précisément de cette restriction, un travail de conception innovante. Le lien social est cible d'innovation en tant qu'il se crée et s'exprime dans l'habitat et pour des situations de fragilité. L'habitat est cible d'innovation pour ses propriétés de création et d'expression du lien social et parce qu'il abrite ou génère des situations de fragilité. Les situations de fragilité sont, dans le cadre de ce projet, au cœur de la réflexion innovatrice, et nous les explorons dans leur relation au lien social et à l'habitat. La ville est cible de conception innovante non pas dans sa globalité, mais en tant que cadre de vie et porteuse d'urbanité : mobilités, lieux, interactions sociales, fabrique de lien social.

Le champ d'innovation est donc défini par le titre du projet. La phase D inclut également la constitution d'un groupe de partenaires intéressés au projet : les trois laboratoires universitaires (DRM M-LAB, pour l'Université Paris-Dauphine, l'IRG pour l'Université Paris-Est, le NIMEC pour l'Université de Rouen, l'IMRI pour la Fondation Dauphine, et AG2R LA MONDIALE (anciennement Réunica) comme partenaire entreprise). Les compétences et les

objectifs des parties prenantes conditionnent et contribuent à définir le champ d'innovation ou les façons de l'explorer : les trois laboratoires universitaires, qui sont des laboratoires de recherche en management, et l'IMRI, au sein de la Fondation Dauphine, incluent des compétences en management général, théorie des organisations, management des services, management de l'innovation, management de la conception, avec une culture générale en économie, sociologie, psychologie et une capacité à dialoguer avec des disciplines pertinentes pour le projet : architecture et urbanisme, philosophie, anthropologie, robotique et intelligence artificielle, technologies digitales, histoire.

La phase D consiste, dans un second temps, à définir le programme de la phase K : quelles connaissances seront pertinentes à mutualiser, de façon à rendre le groupe globalement compétent sur l'ensemble des domaines requis et à permettre ensuite de générer des concepts innovants à explorer ?

Cinq grands ensembles de connaissances et expertises ont été retenus :

- Fragilités : concepts et situations ;
- Habitats et fragilités ;
- Villes innovantes et lien social ;
- Nouvelles solidarités ;
- Les déterminants du lien social en 2030.

Pour chaque grand thème a été composé un programme de présentations, par des experts du domaine, des derniers développements conceptuels, théoriques et pratiques. Par exemple, des spécialistes du lien social, des dispositifs existants de gestion des situations de fragilité, de l'histoire de la fragilité se sont exprimés, mais également un spécialiste de physique des matériaux, domaine dans lequel la modélisation des fragilités est très précise, et, au moins par analogie, très stimulante. L'ensemble représente cinq journées de séminaire public (mai à décembre 2013) et 25 présentations.

LA PHASE K – SÉMINAIRES PUBLICS DE MUTUALISATION DES CONNAISSANCES

La phase K inclut la mutualisation de connaissances qui sont clairement au cœur de la problématique des relations entre lien social, habitat et situations de fragilité, ou qui concernent la ville et ses évolutions à l'horizon 2030, mais aussi l'apport d'expertises dans des domaines qui pourraient sembler plus éloignées mais qui peuvent être très inspirants. Par exemple, la façon dont le monde du logement social est confronté à la gestion des situations de fragilité, ou encore les études prospectives sur la ville en 2030, sont au cœur du sujet, de même que la conception qu'on avait de la fragilité au Moyen Âge. En revanche, la façon dont les spécialistes de résistance des matériaux modélisent la fragilité, ou des travaux sur l'économie du partage, peuvent sembler plus éloignés, alors même qu'ils apportent des concepts très inspirants, par analogie – résistance des matériaux avec résistance des personnes – ou sous forme de cadres de pensée – l'économie du partage comme moteur possible des solidarités.

Ainsi ont été composés les programmes des cinq journées de la phase K sous forme de séminaires publics traitant successivement cinq thèmes.

1

Fragilités : concepts et situations

2

Habitats et fragilités

3

Villes innovantes et lien social

4

Nouvelles solidarités

5

Les déterminants du lien social en 2030

Séance de mutualisation des connaissances n°1

Cette phase de mutualisation des connaissances a débuté avec une première journée consacrée à la thématique « **Fragilités : concepts et situations** ». Cinq « lectures » différentes de ce concept ont en effet été proposées : le regard de l'historien, celui du sociologue, celui de l'écologue, celui de l'anthropologue et celui du physicien. Quatre thèmes transversaux ont été retenus : ce qu'est la fragilité ; ce que sont les prises en charges de la fragilité, et par qui, et pourquoi ; qui est légitime pour parler au nom des fragiles ; de l'exclusion à l'intégration, du design spécifique au « design for all ».

Fragiles ?

Diane Chamboduc et Cécile Troadec (anciennes élèves de l'Ecole Normale Supérieure, agrégées d'histoire) et Aurélie Houdebert (agrégée de Lettres modernes) sont revenues sur l'étymologie du terme fragile : « propriété de ce qui est susceptible d'être brisé, caractère éphémère et périssable ».

Au Moyen Âge, la fragilité caractérise l'imperfection humaine. Il s'agit d'un phénomène endémique qui concerne la majorité de la

société, soit le « 3^{ème} ordre », ceux qui travaillent. Il n'y a pas, alors, de connotation négative à être dépendant. C'est un état de fait normal. La féodalité est construite sur ces relations de dépendance entre les faibles et les puissants. Cependant, le Moyen Âge reconnaît que des situations particulières peuvent accroître la situation de fragilité : les âges de la vie, la maladie, les situations de guerre, l'éloignement de son réseau social naturel (situation de pèlerinage).

Eric Minnaërt (anthropologue) explique alors que l'anthropologie s'intéresse aux liens de l'homme avec l'environnement et montre la diversité des cultures humaines selon ce rapport. On retiendra ici que sur les quatre ontologies proposées par Philippe Descola (anthropologue français) à savoir société naturaliste, animiste, totémique, et analogique, l'une – naturaliste – est récente et spécifique des sociétés occidentales. Elle se caractérise comme pensant une absolue déconnexion entre l'homme et son environnement, entre nature et culture. Dans les EHPAD, le regard de l'anthropologue s'intéresse à la coexistence des groupes sociaux (le personnel, les familles, les résidents) et à leur interaction.



Son témoignage expose combien les résidents d'un EHPAD peuvent vite être mis à part, associés aux lits qu'ils occupent. La fragilité des résidents, des soignants et des familles peut s'expliquer par l'arrivée d'une multitude de normes, et par l'existence d'un fort décalage entre ce que veulent les familles, ce que veulent les résidents et ce que les personnels sont prêts à supporter comme charge. Invalides, semi-valides, valides, grabataires, dépendants, perte d'autonomie, handicapés, ou situation d'handicap, vulnérables : de nombreux termes existent pour qualifier une situation relative et qu'il est difficile d'objectiver. La notion de handicap (et nous élargirons à la notion de fragilité) n'existe pas en soi. Il faut davantage parler d'une situation de désavantage social liée à une inadaptation de la ville et d'une incapacité à vivre avec ce handicap (Classification internationale du Fonctionnement Humain).

La fragilité n'est donc pas une propriété liée à un individu mais la conséquence d'une mauvaise interaction entre un lieu de vie et des incapacités.

L'environnement de vie peut en effet à la fois limiter les conséquences de l'handicap (je suis en fauteuil roulant mais tous les transports étant adaptés, cette situation ne contraint pas ma mobilité) ou au contraire accroître les conséquences de mon handicap (je suis en fauteuil roulant et les

fenêtres de mon institution étant pensées pour des personnes debout, je ne peux voir l'extérieur).

Nathalie Frascaria (directrice adjointe du laboratoire écologie systématique et évolution ESE de l'Université Paris-Sud 11, AgroParisTech, CNRS, Professeur AgroParisTech) étudie particulièrement les rapports des organismes avec le monde extérieur. Dans cette approche, c'est l'écosystème qui sera qualifié de fragile. On parlera en revanche de vulnérabilité pour évoquer l'analyse des faiblesses des individus au regard de leur mode de relation à l'environnement. La vulnérabilité renvoie donc à la capacité d'un individu à faire face à une perturbation externe.

Pour le physicien Elie Favier (maître de conférences en mécanique des solides au laboratoire MSME, UMR CNRS), enfin, le caractère fragile ou ductile d'un matériau renvoie à la propriété de plasticité, c'est-à-dire à la capacité d'un matériau à se déformer de façon irréversible. Un matériau qui a la capacité de se déformer sans se rompre est un matériau ductile. Un matériau fragile est un matériau qu'une faible énergie suffit à casser.

Ce détour a conduit l'équipe à s'interroger sur le caractère transitoire ou définitif de la fragilité. Le choix de préférer le terme de situations de fragilités vise à garder le

caractère relatif et dépendant du sujet qui parle et de l'environnement considéré.

Quelles prises en charge de la fragilité ? Par qui ? Pourquoi ?

Le sociologue Bernard Ennuyer (ancien directeur d'un service d'aide à domicile, sociologue, chercheur associé à l'Université Paris-Descartes) nous rappelle que la notion de dépendance a largement été construite par un corps social, les médecins, à travers des outils de mesure comme les échelles AGGIR. Ces outils peuvent être vus comme des tentatives d'objectiver des situations diverses. Ils ont permis de donner un caractère scientifique au concept de dépendance mais repose sur une vision très « ingénieur » et sont discutables. Ils permettent le déclenchement d'aides et de services qui vont permettre de compléter une prise en charge de la personne âgée, encore largement assurée par l'aide familial (à 80 %) mais qui peut être complétée par des aides à domicile.

Dans la société du Moyen Âge aussi, la prise en compte des fragiles va légitimer des institutions, et en premier lieu l'Église qui visent à protéger les plus faibles contre ceux qui portent une arme. La protection des plus faibles est un des moyens que les puissants utilisent pour renforcer leur pouvoir. Il peut même y avoir concurrence entre les échevins et les ducs dans la

construction et le maintien des hospices. Le pouvoir se définit lui-même en même temps qu'il définit les personnes qu'il va aider par rapport et contre une fragilité « visible » (prostituées / pauvres).

D'autres solidarités se développent visant à se prémunir contre les risques :

- Les solidarités de la famille ;
- Les solidarités du village / lié au lieu de vie ;
- Les solidarités de métiers.

Ce rappel des réseaux de solidarité médiévale interpelle sur les réseaux de solidarité d'aujourd'hui.

L'anthropologue, qui a accompagné l'accueil de travailleurs handicapés dans les entreprises, souligne que, quand la question est gérée en amont, l'intégration d'une personne handicapée permet de penser autrement le travail collectif et peut conduire à souder l'équipe. La capacité à transformer ces modes relationnels pour faire face au handicap de son collègue peut en effet révéler une capacité à être solidaire ensemble des membres de l'équipe de travail qui va générer des conséquences positives pour tous. En généralisant à la société, et pour reprendre une expression de l'écologie : adapter la société aux fragiles pourrait constituer à changer de procédures, de

pratiques et de structures afin de limiter les dommages potentiels et/ou tirer bénéfices des opportunités créées par les situations de fragilité.

Qui est légitime pour parler au nom des fragiles ?

Nous n'avons pas de récits de fragiles au Moyen Âge. Ils ne sont évoqués que par les puissants, les lettrés.

La question n'est pas forcément plus facile aujourd'hui. Ainsi, dans les EHPAD, le regard de l'anthropologue souligne combien le rituel du deuil, du départ d'un résident est un impensé, ce qui se traduit par une grande anxiété de ceux qui restent. En effet, la mort d'un des membres de l'EHPAD remet en cause la socialisation de ses membres et, sans rituel, il ne peut pas y avoir de sens construit.

C'est une question difficile, confirme le sociologue qui s'interroge sur qui est légitime pour porter la voix des séniors. « Est-ce que les vieux qui vont bien sont légitimes pour parler au nom des vieux qui ne vont pas bien ? » Comment se faire entendre en situation de dépendance ? N'y a-t-il pas des situations dans lesquelles les plus fragiles sont également des personnes qui ont perdu la possibilité de se plaindre, parce que devenues totalement dépendantes de l'institution ou du réseau des aidants ?

De l'exclusion à l'intégration, du design spécifique au « design for all »

La fragilité d'un individu n'a pas d'effets mécaniques sur son inclusion/exclusion. Beaucoup d'éléments dépendent de l'adaptation de l'environnement à ses incapacités.

La situation peut être d'exclusion ou d'intégration, dans un environnement pensé ou non pour les situations de fragilité :

- Une situation d'exclusion dans un environnement pensé pour les valides (le lieu n'est pas pensé comme un lieu de vie pour les résidents) ;
- Une situation d'exclusion dans un environnement favorisant pour les résidents la socialisation et l'autonomie ;
- Une situation d'intégration dans un environnement non spécifiquement adapté, mais où des dispositifs permettent l'autonomie ;
- Une situation d'intégration dans un environnement adapté à tous, fragiles ou non (*design for all*).

C'est cette dernière situation qu'il est souhaitable de favoriser : une partie de ce qui fait le lien social dans une culture donnée est la prise en charge spontanée des situations de fragilité ; mais la fréquence et la gravité d'un certain nombre de ces situations montrent qu'il reste beaucoup à concevoir et à mettre en œuvre.

La conception universelle a été définie par la *Design for All Foundation* de façon suivante :

« Design for All est la conception d'environnements, produits et services afin que toutes les personnes, futures générations incluses, sans distinction d'âge, de genre, de capacité ou d'origine culturelle, puissent avoir les mêmes opportunités de comprendre, d'accéder et de participer pleinement aux activités économiques, sociales, culturelles et de loisirs, de manière la plus indépendante possible. ».

Site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, « Découvrez la démarche de Conception Universelle », 21 octobre 2011.

Séance de mutualisation des connaissances n°2

La deuxième journée de mutualisation des connaissances était intitulée « **Habitats et Fragilités** ». Cette séance, regroupant 5 expertises, examine les interactions entre l'habitat et les diverses situations de fragilité, et notamment la question de l'adaptabilité de cet habitat aux fragilités, qu'elles soient sociales, économiques ou liées au vieillissement. Elle interroge tout d'abord la notion d'habitat et montre en quoi elle dépasse largement le bâti pour englober de multiples dimensions caractérisant le « chez soi ». Elle souligne également que si les technologies du domicile facilitent et stimulent l'autonomie des personnes âgées, elles butent sur les questions d'accessibilité et d'appropriation par les bénéficiaires potentiels. Au-delà des caractéristiques du logement, les différentes interventions appuient l'idée que l'habitat peut contribuer à prendre en charge les situations de fragilité en proposant de nouveaux services, en agissant sur les liens sociaux, les formes d'entraide et la solidarité. Elles interrogent également le rôle des habitants dans ces diverses actions et plus généralement la place et le rôle des personnes fragiles dans la conception des dispositifs qui leur sont destinés.

De l'habitat en tant que bâti au chez soi dans ses multiples dimensions

L'intervention de Pascal Dreyer (Coordinateur, Leroy Merlin Source) a mis en évidence l'intérêt de ne pas limiter l'habitat au bâti et à ses caractéristiques physiques, y compris intérieures. En reprenant les analyses de Michel Serres⁸, habiter, c'est occuper un lieu qui va permettre de satisfaire aux besoins humains fondamentaux de sécurité, de confort, d'intimité, de chaleur, de silence ... comme le fait le premier lieu habité par un être humain, à savoir l'utérus maternel (*locus*, en latin). Tout au long de la vie, le rapport entretenu avec cet habitat est profond et vital et la perte non souhaitée de cet habitat (départ en maison de retraite, précarité économique) est souvent dramatique. Au-delà des caractéristiques du bâti, l'habitat est défini par des espaces (privés, communs, mixtes), un environnement, des objets personnels, des personnes, des activités, des souvenirs etc. et de multiples relations entre l'habitant et ces éléments. Il est un chez soi aux multiples dimensions.

Penser l'habitat au regard des situations de fragilité va donc au-delà de l'évolution des seules caractéristiques physiques de l'habitat pour intégrer une évolution globale du chez soi. Ainsi la retraite

s'accompagne d'une réflexion sur le chez soi : quel(s) lieu(x) vais-je habiter ? Quelle place vais-je y occuper maintenant que je ne travaille plus ? Avec qui, conjoint, enfants, amis, aidants ... ? Pour quelles activités et dans quel état de santé ? Avec quel budget ? L'émergence de multiples formes d'habitat (habitat adapté, habitat intergénérationnel, habitat services, habitat partagé, l'habitat autogéré etc.) témoigne de l'existence de multiples réponses à ces différentes interrogations.

Mais habiter, ce n'est pas seulement être chez soi, c'est aussi être maître chez soi et le rester. Ainsi les personnes âgées veulent être en capacité de décider ce qu'elles font chez elles, comment elles le font et avec qui. Réfléchir alors à ce qui constitue fondamentalement son chez soi pour une personne confrontée à l'obligation de faire évoluer son habitat en fonction de son état de santé, voire de le quitter, quelles qu'en soient les raisons, permet d'envisager la possibilité d'en identifier les éléments matériels, sociaux, symboliques essentiels, de les préserver ou de les reconstituer ailleurs. Intégrer d'une manière ou d'une autre la personne concernée à cette réflexion apparaît aussi comme déterminant.

⁸ Michel Serres, 2011, *Habiter*, Editions Le Pommier.

Les technologies du bien vivre au domicile : une accessibilité, des usages et une appropriation en question

Si l'on se concentre sur les adaptations matérielles de l'habitat, de nombreuses technologies peuvent aujourd'hui équiper le domicile pour faire face aux handicaps physiques et aux troubles de santé des habitants, et notamment des personnes âgées. Yannick Fouquet (chef de projet au sein de l'association TASDA, Technopôles Alpes, santé à domicile et autonomie) en a brossé un tableau complet dans cette séance. Certaines permettent de détecter des troubles de santé ou des difficultés (chutes, Alzheimer) et proposent des solutions pour y remédier ; c'est le cas par exemple des détecteurs de chute avec une téléalarme à domicile. D'autres dispositifs apportent une aide à la vie quotidienne et la facilite, comme par exemple les éclairages automatiques, les prises commandées à distance, la gestion des ouvrants mais aussi l'adaptation du mobilier ou des équipements sanitaires.

D'autres technologies visent plus directement à prévenir les troubles physiques ou mentaux en proposant des activités cognitives ou physiques adaptées. Par exemple, le site HAPPYneuron⁹ propose une « méthode d'entraînement cérébral complète qui stimule les 5 grandes

fonctions cognitives : mémoire, attention, langage, fonctions exécutives (raisonnement, logique) et visuo-spatial », sous forme d'un abonnement en ligne. Enfin, des technologies visent à limiter l'isolement des personnes et à stimuler le lien social, en favorisant la communication (ordinateur, tablette tactile, visiophonie etc.), la solidarité et la participation sociale via internet : le site Peuplade propose ainsi un réseau social de quartier, Quintonic un site pour sortir, s'amuser ou se rencontrer destiné aux seniors.

Le développement de ces technologies pose différentes questions. Leur évaluation est à améliorer afin de faciliter l'information et le conseil adaptés aux personnes âgées mais aussi leur désirabilité et leur appropriation. Notamment, si les fonctionnalités techniques sont bien évaluées en laboratoire, l'évaluation au domicile de leur usage, que ce soit en termes d'utilité ou d'appropriation par l'utilisateur, reste largement à développer. Ainsi certains dispositifs apparaissent comme imposés, stigmatisants voire anxiogènes et, de fait, ne sont pas réellement mobilisés par leur bénéficiaire supposé. Par ailleurs, la question de leur coût et donc de leur financement se pose. Parallèlement, ils soulèvent la question d'une part de la formation et de l'accompagnement des professionnels de santé à leur promotion et usage et d'autre part, de leur intégration. Un label Haute Qualité Autonomie pour les produits

et services pour les personnes en perte d'autonomie est aujourd'hui à l'étude.

Quand l'habitat contribue à prendre en charge les situations de fragilités

En adoptant à la fois une définition large de l'habitat (le chez soi) et de la fragilité, comment peut-on envisager les évolutions de cet habitat pour mieux prendre en compte les situations de fragilité ? La présentation de Juliette Furet (responsable du département Politiques Sociales à l'Union Sociale pour l'Habitat) a permis d'identifier des pistes de réponse à explorer. Le parc social d'HLM accueille en effet un nombre croissant de personnes fragiles. Ainsi si 12 % des bénéficiaires appartenaient à la catégorie « pauvres » en 1973, ils sont aujourd'hui 40 %. Un des enjeux de la gestion des HLM est aujourd'hui d'éviter à ces bénéficiaires de basculer dans l'exclusion suite à des événements qui provoquent ou accroissent leur fragilité : monoparentalité, chômage, vieillissement, problèmes de santé etc. Ainsi l'isolement social est devenu un phénomène majeur, les habitants concernés ne parvenant plus à assumer seuls certains actes de la vie quotidienne, rencontrant des problèmes d'accessibilité dans leur logement et à leur quartier, n'ayant plus de lien social. Ils ont donc besoin d'aide dans la vie quotidienne,

⁹ <http://www.happyneuron.fr>

d'adaptation de leur logement, de lieux de convivialité, d'animations collectives favorisant le lien social et la solidarité. Par ailleurs, cela s'accompagne d'une croissance des difficultés du vivre-ensemble ; dans les grands ensembles, on constate le mauvais usage des parties communes, les conflits de voisinage, la délinquance etc.

Les organismes HLM ont ainsi vu leur métier évoluer. A la gestion des logements, s'ajoutent ainsi aujourd'hui l'anticipation et la prévention des difficultés rencontrées par les ménages vulnérables. Cela suppose une meilleure connaissance des modes de vie des résidents dans leur diversité, une détection et un suivi des ménages fragiles, une capacité de réaction face à des impayés ou des situations de crises, la mise en place de partenariats avec des acteurs du quartier ou de la ville (associations, mairie, centres médico-psychologiques etc.). La gestion des situations doit être individualisée pour être efficace, mais dans le cadre d'une approche globale de la gestion du parc de logements. Un des axes de travail est le développement d'actions collectives et individuelles visant à restaurer le lien social dans les collectifs d'habitations, accompagné par l'émergence de nouveaux métiers visant à offrir de nouveaux services aux résidents : chargés de relogement, chargés de parcours résidentiel, gouvernantes, responsables

services des aînés ... Dans cette perspective la mixité sociale est une condition favorable.

L'exemple des HLM souligne l'importance de l'identification et de la compréhension fine des situations de fragilité des résidents, et pose donc la question des acteurs (gardien, personnels en contact etc.), de leurs compétences et des dispositifs de repérage des fragilités. Il interroge aussi le rôle et la place des habitants dans la gestion de ces immeubles, mais plus largement aussi des quartiers d'habitations : quels rôles respectifs des individus et des collectifs dans la prise en charge des fragilités, dans les transformations de l'habitat et du vivre-ensemble, dans l'animation du lien social et de la solidarité ?

Concevoir avec et pour les fragiles

A partir de trois exemples, Marie Coirié (Designer spécialisée dans les questions d'innovation sociale) pose la question de l'association des bénéficiaires aux projets de construction ou de rénovation. Elle propose notamment de travailler sur la compréhension fine des parcours des utilisateurs et des différents usages et de mettre en place des dispositifs participatifs pour mieux les révéler. La conception d'une maison de santé en milieu rural a ainsi donné lieu à la mise en place d'un blog permettant le suivi du projet par tous les acteurs concernés, médecins, élus, habitants, malades, à la définition d'un outil de construction de portraits d'usagers et de réseaux d'acteurs et d'entraides, à la mise en place de dispositifs d'échanges autour du prototype permettant d'évoquer des phénomènes non explicités (« les tabous du territoire ») comme l'alcoolisme de certains habitants ou le stress des aidants.

Dans un projet de re-conception de l'accueil dans un hôpital gériatrique de jour, « la fabrique de l'hospitalité », des dispositifs ont été mis en place pour observer et comprendre les détournements d'usage des différents espaces par les patients et donc le sens que ceux-ci leur donnent. Une sémantique des espaces peut ainsi être construite, l'espace rassurant (« je vois mon manteau, donc je



sais que je vais ressortir à la fin de la journée »), l'espace informant, l'espace tranquilisant, permettant d'apprendre les propriétés dont devraient être dotés les espaces d'un lieu de soin, ou plus généralement les espaces dédiés aux personnes en situation de fragilité.

Projetés plus directement sur des bénéficiaires en situations de fragilité, les différents exemples proposés par Marie Coirié questionnent la manière dont on associe les personnes en situation de fragilité à des projets de lieux, de produits ou services qui les concernent directement. Déjà identifiée dans la compréhension même du mot « habitat » (être maître chez soi), ou dans la question de l'appropriation par les personnes âgées des technologies du bien vivre à domicile, ce point souligne la dimension éthique majeure des thématiques du projet de recherche et l'enjeu qu'il y a à (re)donner aux fragiles une position d'acteur tant dans la conception mais aussi dans le fonctionnement même des dispositifs de gestion des situations de fragilité.

Ainsi pour Laure Mazurier (psychologue spécialisée en neuropsychologie du vieillissement à la Fondation gériatrique Roguet à Clichy La Garenne) la fatigue des personnes âgées est un phénomène que l'entourage, et plus généralement la société, ne veut pas toujours entendre ; certaines disent apprécier le repos et y

avoir droit, alors que la société voudrait les voir occupées à de multiples activités. De même, si le vieillissement est un processus continu, certains événements (perte de la vision, de l'audition, chute etc.) induisent une cassure, une perte d'autonomie toujours vécue de manière brutale par la personne. Les capacités de réparation diminuent, et la personne âgée traverse et affronte des épreuves de renoncement, face à l'altération de certaines capacités. L'espace sensoriel peut se rétrécir, s'accompagnant d'un repli sur soi, d'une réduction de l'espace familial et amical, d'angoisses liées à une éventuelle perte d'autonomie ou au spectre de la démence. L'enjeu est alors d'apporter aux personnes âgées une écoute réelle, ouverte, des échanges et de l'animation au domicile mais sans imposition et domination.

Cette analyse de la fragilité de la personne âgée induit également l'idée que tout au long de la vie, des expériences de perte (d'un proche, de capacités physiques ou sensorielles, de ressources matérielles...) nous font prendre conscience de la finitude et fabriquent notre fragilité. Peut-on s'y préparer et apprendre à mieux y faire face ou à mieux aider les autres à y faire face ? La fragilité au moment de la perte d'autonomie pourrait-elle être d'autant plus faible que l'accoutumance à la finitude aura été stimulée tout au long de la vie à travers

des expériences diverses et des réactions appropriées ?



Intervention de Marie Coirié, 8 juillet 2013

Séance de mutualisation des connaissances n°3

Une troisième journée de mutualisation des connaissances a eu lieu sur le thème « **Villes innovantes et lien social** » au travers de 5 exposés. Cette journée a permis d'aborder plusieurs aspects de la réflexion sur la ville innovante et la gestion des personnes fragiles. Tout d'abord, nous rappelons quelques données sur la mutation démographique actuelle, puis nous détaillons les solutions de logement existantes ainsi que les besoins des personnes âgées. Nous verrons ensuite que pour répondre aux besoins de cette population âgée, il est nécessaire à la fois de penser un logement adaptable, mais aussi d'élargir la question à l'environnement du logement, en pensant le quartier et la ville pour favoriser l'intégration des personnes âgées fragiles.

Une mutation démographique

Comme le rappelle Fériat Drosso (Professeur et socio-démographe au Lab-Urba), nous faisons face à une mutation démographique. Ce terme de mutation doit être préféré à la notion de crise, car il s'agit d'un phénomène durable et d'une mutation profonde. On constate une gérontocroissance, c'est-à-dire une augmentation, en valeur absolue, des personnes âgées dans la population. On se dirige donc vers « un monde de personnes âgées ». Ce vieillissement de la

population s'ajoute à un autre phénomène souligné par Cyrus Mechkat (architecte et ancien professeur à l'Université de Genève, Ecole d'architecture et Institut d'Etude universitaire du développement) qui rappelle que pour la première fois dans l'histoire, il y a une cohabitation à quatre générations dans le même espace/temps.

Se pose alors la question de ce qu'est une personne âgée et du seuil auquel il y a un basculement vers la fragilité et la dépendance. Fériat Drosso donne quelques données pour en discuter. Le nombre de ménage dont la personne de référence a plus de 60 ans augmente fortement. Ainsi, en 2030 : les ménages de plus de 60 ans seront multipliés par 2, les plus de 75 ans par 3 et les plus de 85 ans par 4. On constate donc un « vieillissement du vieillissement ». L'espérance de vie sans incapacité augmente moins vite désormais que l'espérance de vie. Il est cependant difficile d'établir le taux de personnes en situation de dépendance. L'INSEE a construit plusieurs scénarii. Dans le scénario le plus pessimiste, plus de la moitié de la population âgée devrait finir en situation d'autonomie. Au contraire dans le scénario le plus optimiste, seulement 7% des personnes âgées seront en situation dépendance. A terme, il faudra donc pouvoir penser des logements pour cette population croissante très

âgée en possible situation de dépendance.

Cette population âgée n'est pas répartie de façon égale sur le territoire français. Ainsi, les régions les plus âgées se trouvent dans le sud de la France ; et alors que l'Île-de-France est la région la plus pauvre, Paris est une ville qui concentre une forte population âgée. Certaines régions vieillissent notamment du fait des migrations à l'âge de la retraite (exemple du sud de la France). Il existe aussi de fortes disparités entre territoires urbains et territoires ruraux.

Le mouvement des personnes âgées sur le territoire se fait en deux temps. Il y a un premier pic de mobilité autour de 61 ans, au moment de l'entrée en retraite, où les individus profitent de l'absence de contraintes professionnelles pour choisir leur logement et déménagent vers des petites communes et essentiellement dans des maisons individuelles. Puis, un second pic de mobilité s'observe autour de 80 ans, où les personnes âgées quittent les localisations péri-urbaines où elles peuvent avoir une maison individuelle pour revenir vers le logement collectif dans les centres villes. Fériat Drosso, insiste également sur les ressources financières limitées de cette population âgée. Se pose notamment le problème de nombre de propriétaires pauvres dans les personnes âgées, à la fois dans le parc immobilier privé et le parc

immobilier social, et donc de leur capacité financière à faire adapter le logement.

L'hébergement des personnes âgées aujourd'hui

La problématique du logement est donc intrinsèquement liée au vieillissement de la population. Cependant la question de l'impact du vieillissement de la population sur le logement et l'habitat n'a été posée que récemment. Pour Fériat Drosso, les pionniers sur ces questions sont les bailleurs sociaux qui doivent faire à ces populations fragiles et vieillissantes.

Actuellement, dans leur grande majorité, les personnes âgées et très âgées vivent dans du logement ordinaire (selon l'INSEE). Cela répond à un souhait des personnes âgées qui préfèrent rester chez elles que de vivre dans des institutions.

Jean-Marc Macé (Maitre de conférence HDR, géographe, spécialiste de l'aménagement sanitaire et social, infographie et analyse quantitative) a donné également quelques chiffres sur les solutions d'hébergement proposées par les EHPAD. Aujourd'hui 3.000 lits sont disponibles en France, mais il manquera plus de 10.000 lits à l'horizon 2030. La pénurie de lits disponibles dans ces structures aura une influence sur les emplois nécessaires pour le maintien à domicile des ces personnes fragiles faute

de structures d'accueil adaptées à leur dépendance et fragilité. Pour l'instant, cependant, on se dirige vers une pénurie de personnes qualifiées dans l'aide à domicile.

Fériat Drosso rappelle les résultats d'une enquête de l'INSEE sur les attentes et besoins des personnes âgées relatives au logement et leur environnement. Dans cette enquête, il ressort que les personnes âgées se plaignent de la solitude et ce, même si elles vivent chez leurs enfants, mais aussi de l'absence de commerces de proximité et de moyens de locomotion adaptés à ce qu'elles veulent faire. Il ressort donc que pour répondre aux besoins des personnes âgées, il faut penser l'habitat mais aussi les alentours de l'habitat et l'environnement pour répondre aux questions d'accessibilité aux commerces, au cinéma, etc.

Vers un logement adaptable ?

Le problème principal de l'adaptation du logement à la fragilité, selon Fériat Drosso, repose sur le fait que les individus n'anticipent pas le vieillissement et ses conséquences. Seule la retraite est anticipée, mais pas le handicap, ni la solitude ou le veuvage. L'adaptation de l'habitat doit donc se faire au fur et à mesure avec les personnes âgées.

Pour faire évoluer les logements et répondre aux besoins de ces populations, les solutions doivent être innovantes et en lien avec les demandes sociales émergentes, selon Cyrus Mechkat. En effet, il faut tenir compte des nouvelles influences sociales pour penser le logement : ménages re-composés, gardes alternées, colocations, évolution du télé-travail, temps partiel, intrusion électronique à domicile, chômage des séniors, etc.

Il est évident que l'architecture peut avoir une action d'aide pour les personnes en situation de fragilité, dans la mesure où elle contribue à prévenir ou réduire les fragilités. Comme le rappelle Cyrus Mechkat, ce sont les espaces qui handicapent les personnes et non l'inverse.

Pour lui, il ne faut pas penser un logement adapté aux personnes âgées et fragiles mais plutôt innover pour être capable de proposer des logements adaptables aux besoins qui évoluent au cours du temps. Aujourd'hui les architectes savent faire des bureaux et des usines souples mais pas des logements souples. Cela s'explique en grande partie parce que le modèle de logement actuel est un modèle de logement par fonction (jour-nuit) qui empêche cette souplesse. Parvenir à penser des logements adaptables nécessite donc de ne plus penser le logement par fonction, et donc conduirait

à un changement de paradigme pour les architectes.

Cette adaptabilité peut prendre plusieurs formes. A titre d'exemple, Cyrus Mechkat cite le concept d'« appartement accordéon » qui implique des accords entre les usagers du logement. C'est un espace loft qui facilite l'adaptation selon les besoins. Ainsi, un appartement trop grand peut être réduit en supprimant des pièces, ou au contraire il est possible d'y ajouter une entrée supplémentaire pour qu'un étudiant puisse avoir son autonomie tout en aidant une personne âgée¹⁰.

Faire évoluer les logements pour les rendre adaptables nécessite pour un architecte de penser les logements avec différentes parties prenantes : les propriétaires, les occupants des logements et les collectivités. Cela permet de répondre aux besoins des personnes âgées tout en assurant la stabilité et durabilité des lieux de vie.

La nécessité de penser aussi les abords et l'environnement du logement

Férial Drosso met l'accent sur le fait que l'environnement favorise la fragilité ou retarde son apparition. En effet, tous les travaux montrent qu'aménager le logement des personnes âgées ne sert à rien si on n'aménage pas les abords, le quartier, la ville. Cet environnement doit permettre à la personne âgée de sortir et de rentrer dans son logement en toute sécurité. Et pour les personnes âgées, la sécurité est surtout la sécurité physique (éviter les chutes). Le logement est un univers familier, en revanche, l'environnement est souvent perçu comme dangereux. Il faut donc travailler sur cette perception du danger de l'environnement. A Hambourg, l'intégration est passée par la modification des rythmes des feux des piétons par exemple. Plus longs, ils sont plus adaptés au rythme des personnes âgées.

Pour Cyrus Mechkat, la territorialité actuelle et jusque dans les années 2030 est tributaire du zoning des 30 glorieuses. En effet, les territoires (villes, quartiers, etc.) sont encore découpés par fonction selon des besoins normés (quartier d'affaires, quartier commerçant, quartier résidentiel, etc.). Ces bâtiments construits depuis les années 1950 ne résistent pas au changement de fonction. Ces constructions ont été faites pour des personnes jeunes, valides et solvables, mais pas

adaptées pour des personnes avec des capacités limitées. Aujourd'hui, il semble qu'il n'y ait pas d'autres solutions que de rénover les bâtiments qui avaient été construits pour être démolis.

Pour David Carvalho (Design Director, Dassault Systèmes), pour penser la ville, il faut s'inspirer des personnes qui pensent la ville dans les romans et le cinéma. Cela implique donc de ne pas penser les activités séparément mais d'avoir une vision systémique et de scénariser l'utilisation de l'espace et de la ville. Les travaux menés par Dassault Système ont permis d'envisager plusieurs solutions dans une nouvelle utilisation de la ville et conception de l'espace. La rue peut évoluer en fonction des moments de la journée et des besoins (sorties d'école, période de courses, etc.). Cela passe par exemple par des systèmes de transports multi-support/multi-activités : déchets, marchandises, voyageurs, vente, etc. avec des modules adaptables. De la même manière, il est possible de penser des façades d'immeubles amovibles qui peuvent libérer de l'espace lorsque c'est nécessaire. L'idée est donc de penser des espaces adaptables en fonction des besoins de la population.

¹⁰ Ces différents éléments sont repris et détaillés dans le chapitre du sous-projet « La chambre qui fait oublier les fragilités »

Séance de mutualisation des connaissances n°4

Une quatrième journée de mutualisation des connaissances a été organisée, consacrée celle-ci à l'exploration de « **Nouvelles solidarités** ». Cette exploration s'est faite selon 6 points de vue. Trois idées en ressortent : tout d'abord, les nouvelles formes de solidarité s'appuient, comme il est possible de s'en douter, sur des dispositifs de rencontre innovants et largement supportés par les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ces technologies rendent possibles des interactions riches et fertiles, préalables à l'action solidaire. Ensuite, le lien de solidarité semble renforcé lorsqu'il se noue entre des personnes fragiles et la « rencontre des fragilités » semble être un point commun à beaucoup de nouvelles formes de solidarité. Enfin, quelques fondamentaux demeurent. Deux idées ont été rappelées. Premièrement, nouvelles technologies ou non, la formalisation et l'explicitation des solidarités en freinent l'expression et deuxièmement, les démarches bottom up sont probablement à la base de nombreuses formes de solidarités.

Formaliser les espaces de solidarité

Jean-Baptiste Stuchlik (psychosociologue et auteur de « Petit traité du bonheur 2.0 ») a présenté ses travaux sur les liens entre nouvelles technologies et bien-être (ou comment prendre soin de soi et des autres grâce aux technologies numériques). Quelques illustrations éclairent de façon typique ces liens. LifeLogging, par exemple, fonctionne à partir d'enregistrements automatiques de photos tout au long de la journée : cela aurait des effets vertueux sur la présence de souvenir après 15 jours. Autre exemple, les robots sociaux : des études montrent que dans les maisons Alzheimer, la présence des robots sociaux diminuent l'agressivité des malades.

Plusieurs expérimentations montrent comment l'univers du web 2.0 a pris place dans la problématique de la solidarité envers les personnes fragiles.

Le regard, apporté par Giovanni Pandolfo (coordinateur national de Voisin-Age, Petits Frères des Pauvres) à partir du récit d'une expérimentation intéressante sur la ville de Paris a montré de façon concrète, l'intérêt d'un dispositif numérique d'appui à la solidarité. Voisin-Age est une manière inédite de retisser des liens sociaux et de replacer les personnes âgées au cœur de la vie de leur quartier. Il s'agit d'un dispositif de solidarité s'appuyant sur un

réseau social. Le dispositif a été mis en place en partenariat avec la ville de Paris et est porté par un ensemble d'associations. D'un point de vue purement technique et concret, Voisin-Age est un site Internet qui permet de mettre en liens des personnes âgées avec des personnes qui veulent se faire des amis.

Une personne âgée, présente sur ce réseau social, a des liens avec des « voisins ». L'intérêt du dispositif est de rendre visibles ces liens : quand ils se sont mis en place, à quelle occasion, avec quels amis voisins, etc. Un lien peut être une aide sur un bricolage, ponctuellement, un coup de téléphone, une après-midi passée ensemble au musée, etc. Les voisins indiquent ces liens sur le site qui les matérialise de sorte qu'une veille permanente se mette finalement en place. Chaque voisin peut prendre connaissance sur son espace privé de tout ce qui s'est passé dans son quartier. Naturellement, le dispositif prend un certain nombre de précautions : les voisins sont sélectionnés après entretiens et les personnes « voisines » sont parties prenantes et consentantes du dispositif. Rien n'est fait à l'insu de leur plein gré. Les voisins ne sont pas des bénévoles mais simplement des voisins qui aident (d'ailleurs, le dispositif permet également de mutualiser de l'aide : les personnes âgées ont des compétences et ont la possibilité également d'aider ; venir

arroser les plantes par exemple).

Un autre exemple de dispositif numérique montre quant à lui, l'intérêt d'une restauration d'espaces de conversation et notamment autour des questions relatives au lien social et à la solidarité. Céline Mounier (sociologue, Orange) a été la co-conceptrice des cafés numériques chez Orange. Les cafés numériques sont des lieux d'échange virtuels mis en place par Orange par le biais de la plateforme Internet **www.dream.orange.fr**. Dans une approche purement technique, ils prennent la forme de forum. Ils sont mis en place pour développer de la connaissance sur les usages du numériques. Les cafés numériques rappellent plusieurs dispositifs de production de connaissances sur les usages, que les entreprises mettent en œuvre : focus groups, bulletin board, etc.

Les cafés numériques ressemblent à un dispositif d'une entreprise qui voudrait accompagner les usages de ses produits, connaître les usages du client, aider les concepteurs de services et les tester. Quelques projets mettent le projecteur sur des actions solidaires qui visent à accroître les espaces de solidarité dans notre vie. En témoignent les thématiques suivantes traitées (parmi d'autres) dans les cafés numériques : le « Café des parents en 2010 », « enfant créatif et soutien scolaire en 2012 », « Papy webbers en 2010 »,

« Cyber voisins et soutien scolaire » (avec l'association Voisins Solidaires ; un échange inter générationnel impliquant plutôt des séniors), « s'envelopper dans la musique », etc.

En découvrir plus sur www.dream.orange.fr
Visionnez la vidéo « dream Orange le café numérique par Orange »



A visionner sur :
http://www.dailymotion.com/video/xm7rjo_dream-orange-le-cafe-numerique-par-orange_tech

La rencontre des fragilités

L'étude de dispositifs numériques d'appuis à la solidarité met également en évidence les bonnes propriétés de dispositifs qui mettent en lien des personnes fragiles. Les travaux de Jean-Baptiste Stuchlik, mentionnés plus haut, le montrent à travers différents exemples.

PatientsLikeMe: des personnes malades se réunissent sur Internet par pathologie et échangent sur leurs symptômes, leur maladie, etc.: progressivement, un savoir profane se développe sur cet espace (une compréhension y compris des éléments médicaux normalement domaine réservé des médecins).

Dating4Disabled: un site de rencontre entre personnes handicapées ou qui ont une maladie invalidante. Il s'agit d'un type de mise en relation qui rappelle aussi les sites de rencontre pour les personnes âgées ou encore les sites de mise en relation des personnes âgées avec les personnes qui ont besoin de nourrices ou de personnes pour aller chercher les enfants.

Nous citons encore l'Université des aidants (réseau d'aidants pour la maladie d'Alzheimer), une plateforme d'entraide pour les jeunes qui découvrent leur homosexualité (ReachOut.com), un

système de soutien d'étudiants par réseaux de pair, etc.

Les vertus des rencontres de fragilités sont également mises au jour par Typhaine de Penfentenyo qui raconte le dispositif ensemble2générations créé en 2006 pour résoudre simultanément les problèmes de disponibilité de logement étudiant et d'isolement des personnes âgées. 1400 binômes ont été mis en place depuis 2006. Plusieurs éléments ont permis de mettre en place le dispositif de partage de logement d'une personne âgée (fragile par son âge et les risques d'isolement) avec un étudiant (fragile par son statut et ses faibles ressources). Les nouvelles technologies d'abord ont permis de mettre en place le dispositif dans sa forme technique. D'autre part, la loi Molle¹¹ permet aux personnes âgées en logement social de sous louer le logement à un plus jeune pour ne pas être seules. Les jeunes qui rentrent dans le dispositif sont des étudiants qui n'ont pas trouvé de logement et pour partie, ce sont des étudiants étrangers (22% d'étudiants étrangers). Il est frappant de constater que l'une des plus fréquentes motivations des jeunes est de ne pas être seuls (avant la motivation économique).

Les jeunes qui entrent dans le dispositif choisissent des formules et sont d'abord sélectionnés. Si le bilan du dispositif est très positif, c'est probablement parce que l'on est dans la quasi gratuité (échange solidaire et mutuel). Une autre clef de la réussite de ce dispositif de logement inter-générationnel est le fait que les personnes âgées souhaitent autant que possible retarder voire éviter le logement en institutions d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Nous remarquons d'ailleurs que seules 7% des personnes âgées auront des soucis de maladie chronique qui nécessiteront d'aller en institution. Il y a actuellement 7 demandes d'étudiants pour 1 personne âgée (les personnes âgées hésitent pour l'instant à recourir au dispositif).

ensemble  générations
un logement, un service une vraie raison d'aimer



Typhaine de Penfentenyo
Fondatrice de
l'association
Ensemble2générations

Un rappel de fondamentaux : la dangereuse explicitation des solidarités et la nécessité des démarches bottom up

L'exploration de nouvelles formes de solidarité est naturellement une occasion de redécouvrir ou de rappeler plusieurs fondamentaux.

La solidarité ne se décrète pas

Atanase Perifan (Adjoint au maire du 17^e arrondissement de Paris, chargé de la solidarité, de la famille et de la proximité depuis 1989 et créateur de la Fête des voisins) propose de partager un constat : dans une société où beaucoup de personnes se sentent fragilisées, le repli sur soi, l'indifférence et l'isolement progressent et menacent la cohésion sociale. Malgré un travail considérable des services sociaux, cette tendance ira en s'aggravant avec le vieillissement de la population et la fragilisation de la famille. Convaincu qu'il existe des potentiels inexploités de solidarité chez les habitants, il est indispensable de développer les solidarités de proximité en complément des solidarités institutionnelles et familiales.

¹¹ Article 61 de la loi de mars 2009 – Loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi Molle)

Seulement, une question vient : peut-on (doit-on) institutionnaliser la solidarité ? Dit autrement, peut-on (doit-on) provoquer la solidarité ? La question n'est pas triviale. Au Japon, il est possible de payer une personne pour parler avec elle. L'INSEE mesure le bénévolat spontané. La Fête des Voisins est une certaine forme d'institutionnalisation de l'esprit de solidarité et ce dispositif n'est pas le signe d'une solidarité spontanée.

Naturellement, il est rappelé que la solidarité ne se décrète pas: au préalable, il y a la sociabilité, la connaissance de l'autre. L'intégrer dans les politiques publiques, c'est dire au gens que c'est ensemble que l'on va faire !



La fête des voisins - David Roessli, 29 mai 2012 in [flickr](#)

Le contexte socio économique actuel rend plus pertinents encore les dispositifs bottom up

Olivier Pastré (économiste de la solidarité) est l'auteur d'un ouvrage sur l'économie Bottom up. Il défend l'idée d'une nécessité de rupture épistémologique. Si l'on veut sortir de la crise, il faut complètement changer de paradigme et regarder l'économie par en bas. La philosophie keynésienne procède d'un angle de vue fondamentalement macro économique. Le tournant néolibéral du début des années 80 n'a pas changé les choses. L'économie se décide toujours de haut en bas, dans tous domaines: politique monétaire, budgétaire, industrielle, environnementale. Les fondements de la crise sont également le fruit d'un mécanisme bottom up avec 3 causes fondamentales: la désindustrialisation, la rentabilité annuelle de 15% exigée par la plupart des fonds d'investissement (et donc prise de risque importante), la pro cyclicité de la finance (les règles de la finance amplifient les crises).

Il faut donc réfléchir en bottom up. Une application de cela serait celui de la réforme de l'état. La LOLF¹² consisterait en la disparition des enveloppes budgétaires et au redécoupage de l'administration en fonction des missions et non des ministères.

¹² Loi organique relative aux lois de finances

Une illustration de la logique descendante, au niveau des entreprises, est celui de l'empilement des 300 types d'aides pour les entreprises; les patrons qui disposent d'aide publique passe en moyenne 30% de leur temps à faire les dossiers qui permettent d'obtenir les subventions publiques. En matière d'environnement, la transition énergétique ne peut se faire qu'à partir de réflexions régionales.

Pour passer à une logique bottom up, il manque un maillon: les corps intermédiaires (les syndicats, les lobbyistes). Pour les syndicats, il n'est pas possible de tenir avec les syndicats des négociations normales dans une logique de construction ascendante si l'on ne résout pas le financement des syndicats.

Séance de mutualisation des connaissances n°5

La cinquième et dernière journée de mutualisation des connaissances était intitulée « **Les déterminants du lien social en 2030** ». Cette séance présente des thématiques assez hétérogènes mais qui trouvent une cohérence notamment à travers du prisme de la ville et de la question du collectif, en éclairant notamment les notions de vulnérabilité et de fragilité. Trois propositions fondamentales ont ainsi été apportées au travers de 4 exposés. Tout d'abord, le droit produit des représentations formelles de la notion de fragilité, que la ville traduit, ensuite, en une approche ségrégative du corps social. Enfin, cette séance a aussi permis de mettre en lumière certains aspects de la civilisation qui serait empathique ou bienveillante au regard des fragilités. Ces représentations de la ville et du collectif portent ainsi, une définition prospective d'un monde souhaité ou désirable à travers des visions contrastées du lien social.

Le droit ou les représentations formelles de la notion de fragilité

Commençons par la construction de la notion juridique de vulnérabilité. Celle-ci a été développée largement par Laurence Pécaut-Rivolier (Conseiller à la Cour de cassation) et apparaît comme étant d'une importance cruciale pour l'Histoire de notre société. Dès 1804, lors de la création du code civil, la société française détermine des régimes d'interdiction en vue de la protection de la société des personnes atteintes de démence, débilite ou de fureur. En 1968, le Doyen Carbonnier fait évoluer la vision du droit vers une perspective plus humaniste, il ne s'agit plus d'interdire mais de protéger ou d'accompagner le traitement des vulnérabilités. En 2007, une grande réforme voit le jour (en application depuis 1^{er} janvier 2009), avec de nouveaux régimes précisant encore les vulnérabilités prises en compte par la loi.

Le lien de la formalisation de la notion de fragilité avec la ville est établi par la prédominance en droit des actions pour le logement des personnes vulnérables. Or, le logement est le niveau d'analyse initial de la ville, l'unité de base sur laquelle se centre les actions de l'individu. Dans la science fiction, l'unité d'intérêt est aussi le logement pour lequel les réalisateurs ou écrivains conçoivent l'intérieur et l'interface avec la ville.

La ville ou une représentation ségrégative de la fragilité

Sébastien Damart (Professeur, Université Paris-Dauphine) et Mathias Szpirglas (Maître de Conférences, Université Paris-Est Marne-la-Vallée) montrent que la ville et l'environnement urbain ont souvent été représentés dans la science fiction (littérature, bande dessinée, cinéma). Plus qu'un simple décor, elle incarne un personnage à part entière, une pièce fondamentale de la construction de l'imaginaire de l'auteur. L'organisation sociale, la nature des liens sociaux, les modes de communication, la conception de l'ordre moral, les rapports entre les puissants et les autres sont autant de thématiques incarnées par la ville. Et c'est une vision ségrégative de l'espace urbain que représentent les œuvres de science fiction.

Dès Jules Verne, la ville se voit envahie par la technologie parcellisée et finalement désincarnée, portant en elle sa propre déchéance. Ce décor prospectif devient l'acteur majeur des sociétés du futur. Chez Aldous Huxley, la ville est encore ségrégative, parcellisée en classes sociales imperméables. La ville agit en tant que cloisonnement où chacun ne peut qu'évoluer dans un monde étriqué et violent où tous les êtres doivent correspondre à une case bien précise d'une hiérarchie écrasante. Dans l'œuvre de Enki Bilal, c'est l'image d'une société

divisée en deux entités distinctes où le centre de la mégalopole possède tous les pouvoirs et les richesses et la périphérie vit dans la pauvreté et la fragilité extrême.

Dans l'ensemble de ces villes de fictions, les points communs sont une forte verticalité des rapports sociaux (Métropolis, Fritz Lang), une ville incontrôlable (Dark City, Alex Proyas) et qui tient à sa merci les hommes qui y vivent, et un médium qui articule les échanges entre les hommes évoluant dans les différents secteurs séparés des villes (Soleil Vert, Richard Fleischer).



1926 City scene –
« Metropolis »
Fritz Lang



Photo James Vaughan, 7 novembre
2009 in flickr

En ce sens, la conception de la ville du futur passe par la réalisation de fantasmes de fiction d'une part mais aussi, comme l'indique Joëlle Gitton (Coordinatrice Programme corporate « Ville et Bâtiment de Demain », Direction de la Recherche et Innovation au sein de GDFSuez - ENGIE) comme une élaboration de projets de vie ayant des finalités ségrégatives et additives de la vie en communauté. Ainsi 4 scénarios de ville du futur ont été présentés lors de cette séance de partage des connaissances et des expertises qui emprunte la vision outillée de la ville dans les œuvres de science fiction.

➤ **Self City** (caractérisée par une autonomie politique et dominance environnementale, un contexte de mondialisation critiqué, une structuration autour d'une économie locale – fin du commerce de masse et standardisation – apparition de niches avec acteurs locaux, un pôle politique et économique fort, des réseaux d'entraide entre villes – réseau mondial – dans une logique éco-responsable, une croissance raisonnée, une économie du partage et du home made qui permettent l'accès à une convivialité : logique collective dans les habitations, espaces publics ouverts et la production des énergies) ;

- **Planet City** (caractérisée par une autonomie faible et dominante environnementale forte, une mondialisation accélérée qui accentue l'interdépendance des régions, une gouvernance nationale voire supranationale qui met l'écologie au cœur de son action, des individus responsables, individualistes et consommateurs de services, un principe du pollueur-payeur généralisé, une démocratie participative et numérique, des logements spacieux / fonctionnels / smarthome, des usagers technophiles – équipement uniforme (diffusion commune et équitable) et une optimisation des réseaux énergétiques vers le renouvelable. On est dans une logique plus individualiste et libérale) ;
- **Castle City** (caractérisée par une autonomie forte et dominante économique, un contexte économique difficile qui implique des crises et/ou raréfaction des ressources et de fait un objectif des maîtrises des coûts induisant un intérêt croissant pour les entreprises locales et une attention portée à l'approvisionnement en ressources à moindre coût. On fait face à une raréfaction généralisée des ressources territoriales qui implique une vision planifiée du territoire et une densification de l'habitat) ;

- **Patchwork City** (société inégalitaire caractérisée par une montée des tensions menaçant la ville, une organisation ségrégative en quartiers selon les revenus et les classes sociales des individus, la gestion n'étant plus publique mais complètement dévolue au secteur privé. De grandes tensions économiques voient le jour sans garantie d'accès aux ressources).

La civilisation ou une représentation empathique et bienveillante

Alors que la science fiction donne à voir des visions plutôt pessimistes de l'avenir, Albert David (Professeur, Université Paris-Dauphine) présente les approches prospectives intéressantes : notamment Jacques Attali, Hartmut Rosa et Jeremy Rifkin. Ces auteurs décrivent un avenir à la fois globalisé, plus rapide et pourtant plus démocratique avec de nouveaux espaces de liberté.

Alors qu'Attali décrit une société du temps libre où la ressource qui fait défaut est justement le temps, Rosa note lui aussi cette prépondérance de l'accélération des modes de vie, de plus en plus dominés par la technique. Or, c'est cette accélération technique qui contribue à la formation d'un cercle non vertueux où on pense gagner du temps.

Rifkin quant à lui décrit une civilisation qui passe d'un individualisme forcené à une nécessité d'empathie. L'homme selon lui semble programmé génétiquement pour se soucier de l'autre.

RÉFÉRENCES DONNÉES DANS LES SÉANCES K

Attali, J. (2005), *Une brève histoire de l'avenir*, Ed. Fayard.

Bilal, E. (1980-1993), bande dessinée *La Trilogie Nikopol*, Ed. Casterman.

Rifkin, J. (2012), *Une nouvelle conscience pour un monde en crise. Civilisation de l'empathie*, Ed. Actes Sud.

Rosa, H. (2012), *Accélération et aliénation*, La Découverte.

Serres, M. (2011), *Habiter*, Ed. Le Pommier.

De la phase K – mutualisation des connaissances à la phase C – de créativité

Création d'expressions à contenu conceptuel à partir des connaissances partagées en phase K

Lors des 25 présentations et débats, qui ont eu lieu en phase K, les chercheurs universitaires ainsi que les membres d'AG2R LA MONDIALE ont pris des notes d'une façon particulière.

Trois rubriques complémentaires étaient renseignées : (1) ce qui était dit, (2) ce que chacun trouvait important dans ce qui était dit et (3) les idées qui venaient à l'esprit à l'écoute des présentations.

Sur une journée entière, l'équipe a repris les contenus des rubriques (2) et (3) et en a extrait, en retravaillant certaines formulations, des expressions avec un contenu conceptuel. La photographie ci-dessous en donne des exemples : 'la prise en charge partagée'¹³, 'aider son voisin plutôt que son parent', 'les solidarités autogérées : imprévisibles habitants', 'solidarité réciproque', etc.



Figure 1 : un extrait des 146 post-it

146 post-it ont ainsi été écrits et progressivement placés sur un mur de façon à former des regroupements thématiques. Il est important de souligner que les thèmes n'apparaissent qu'au fur et à mesure que se constituent des « paquets » de post-it regroupés par affinité.

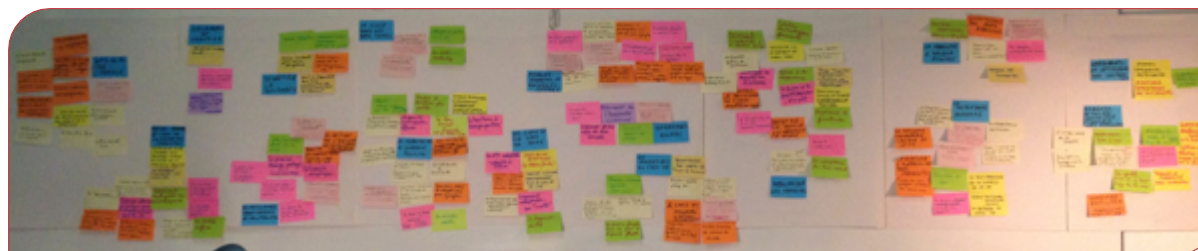


Figure 2 : Vue d'ensemble des 146 post-it et 16 regroupements

¹³ Les expressions issues des post-it sont mises en forme de cette manière 'expression' afin de les différencier avec les concepts, citation ou les mots utilisés dans un contexte inhabituel.

Analyse des groupements de post-it et élaboration d'une expression conceptuelle de synthèse pour chaque regroupement.

C'est seulement après que l'ensemble des post-it ont été placés que sont proposées des « étiquettes » aptes à résumer les post-it de chaque regroupement. Ces étiquettes sont les post-it en bleu sur les Figures 1 et 2. Ce sont des résumés conceptuels et non des résumés classiques : on recherche une expression capable à la fois de rendre compte de l'univers évoqué par une série de post-it et de préfigurer ce qu'on appelle, dans la méthode DKCP®, des « concepts projecteurs », c'est-à-dire des concepts capables d'inspirer et de guider un processus créatif. C'est donc un raisonnement d'inférence inductive qui est à l'œuvre dans cette phase de créativité sémantique.

Sur la Figure 1, l'expression en bleu, 'coveillances spontanées et réciprociés' constitue une telle synthèse. « Coveillances » reprend l'idée de surveillance ou de veille et le principe d'un partage (la racine « co »). « Spontanées » souligne le côté naturel, normal, allant de soi des coveillances qui sont d'ailleurs plurielles, dont diverses (le « s » de coveillances). « Réciprociés » indique qu'il est important qu'il y ait une certaine symétrie et peut inspirer, par exemple, l'idée d'une réciprocité duale : entre

aidants et aidés, mais aussi entre personnes fragiles.

La Figure 3, ci-dessous, illustre cette opération d'abstraction sur une autre catégorie. Les expressions, sur ce regroupement, concernent des façons abstraites de travailler sur les fragilités : modélisation, simulation, traçage, détection, anticipation, grilles d'analyse, qualification, révélation, imagination. Le post-it bleu qui synthétise les différents post-it reprend les principaux verbes : 'imaginer, simuler, anticiper, tracer les fragilités'. Ces quatre verbes correspondent à une suite logique, qui pourrait être séquentielle : d'abord on imagine, puis on simule, on anticipe, et on peut tracer. On peut considérer que les verbes non repris peuvent se retrouver dans ces quatre verbes. Par rapport à l'expression retenue pour l'autre regroupement ('Coveillances spontanées et réciprociés'), cette expression est un peu différente et, en apparence, moins directement formulées comme un concept réellement synthétique et inspirant. A ce stade du passage de la phase K à la phase C, ces différences sont normales : ces expressions sont ultérieurement retravaillées et font l'objet d'une sélection.



Figure 3 : un second extrait du tableau des 146 post-it



Elaboration de concepts projecteurs à partir des expressions conceptuelles de synthèse

Les 16 expressions conceptuelles de synthèse ci-dessous résument le potentiel de valeur des connaissances mutualisées en phase K. Pour passer de 16 à un nombre de concepts gérable en phase C, il fallait retravailler encore cette liste pour aboutir à un nombre de concepts compris entre 6 et 8, dans un premier temps, puis 3. On

intègre alors des contraintes pratiques d'organisation de la phase C : le nombre de participants à cette phase C étant d'une vingtaine, la perspective de former 3 groupes de 7 à 8 personnes était raisonnable.

Un travail de reformulation complémentaire a donc été produit : chacun des dix chercheurs et participants d'AG2R LA MONDIALE a fait ses choix parmi les 16 expressions conceptuelles de synthèse et a proposé des réécritures et regroupements.

Les 16 regroupements constitués ont ainsi donné autant d'expressions conceptuelles de synthèse :

1. 'La fragilité à valeur ajoutée'
2. 'Carburants et catalyseurs des fragilités'
3. 'Imaginer, simuler, anticiper, tracer les fragilités'
4. 'La dépendance autonome'
5. 'Apprivoiser les fragilités'
6. 'Les essentiels du chez soi'
7. 'Interfaces alliées'
8. 'Modèles d'affaires et nouvelles offres'
9. 'La ville au bon tempo'
10. 'Le territoire à énergie sociale positive'
11. 'Les lieux de vie dans la poche'
12. 'Le GPS de la vie fragile'
13. 'Parties prenantes et tiers de confiance des fragilités'
14. 'Solidarités en héritage'
15. 'Coveillances spontanées et réciprocités'
16. 'Décréter la solidarité'

Marianne
 Jour 2 Lier nouvelles modélisations et parties prenantes (chaque partie prenante a son point de vue)
 « Le chez soi nomade » E

Patrick
 1. Jour 2 : « modèles d'affaires et nouvelles offres »
 2. Exploratoire démonstrateur des fragilités (reprend l'étiquette « imaginer simuler tracer les fragilités »)
 3. La dépendance autonome + fragilités à valeur ajoutée
 4. Le parcours défragilisant A
 5. Solidarités catalysées et spontanées (regroupement de décréter la solidarité, coveillance, héritage et carburant)
 6. Chez soi construit et reconstruit / le chez soi dynamique E
 7. Le GPS frugal de la vie B
 8. La ville au temps cyclique / la ville reconfigurée F
 9. Les lieux de vie à énergie positive D

Albert
 1. Le GPS de la vie fragile B
 2. Le territoire à énergie sociale positive + la ville au bon tempo + les coveillances spontanées D
 3. Jour 2 : Front office et back office de la fragilité
 4. Dépendance autonome + les fragiles acteurs de la fragilité et la fragilité augmentée (et non assistée)
 5. Les lieux de vie dans ma poche et interfaces alliées (à lier) E
 6. Les essentiels du chez soi (différents et tellement mieux) E
 7. Jour 2 les nouvelles modélisations
 8. Jour 2 Eduquer, transmettre, faire passer les liens sociaux (décréter la solidarité, solidarité en héritage, apprivoiser les solidarités)
 9. Jour 2 Les modèles d'affaires et nouvelles offres

Figure 4 : réécriture et regroupement des 16 expressions conceptuelles de synthèse



On aboutit alors à huit concepts projecteurs :

1. Le territoire à énergie sociale positive
2. Les nouveaux essentiels du chez soi
3. Parcours défragilisant, parcours sécurisant
4. La ville au bon tempo et abordable
5. Le GPS de la vie fragile
6. Vigilances interactives et veilleuses spontanées
7. Front office et back office de la fragilité
8. Modèles d'affaires et nouvelles offres

Les concepts 1 à 6 reprennent et résument les 16 expressions conceptuelles de synthèse. Les concepts 7 et 8 sont un peu particuliers : ils prennent en compte des aspects importants mais transversaux : pour tout ensemble de dispositifs d'aide aux fragilités, la question se pose des métiers et de leurs évolutions, qu'on soit en contact avec les personnes aidées ou en back office à l'organisation. De même la question de la création de valeur et de la rentabilité globale d'un ensemble de dispositifs est-elle importante.

Pour chaque projecteur conceptuel nous avons élaboré un court texte qui puisse en décrire l'essence. Il ne s'agit pas ici de donner des pistes de réflexion précises mais d'illustrer, de façon évocatrice, ce que peut être « un GPS de la vie fragile » ou « les nouveaux essentiels du chez soi ».

<p>Le territoire à énergie sociale positive</p>	<p>Ce territoire là, il me donne la pêche ! Quand j'en reviens, j'ai plus d'énergie sociale que quand j'y suis entré. Je ne sais pas à quoi cela tient, mais ces lieux (en réel aussi bien qu'en virtuel), sont empathiques, intégratifs, aidants.</p> <p>Les fragilités y ont leur place, très naturellement, mais on n'en fait pas un pathos : ce n'est pas le bureau des pleurs ! C'est plutôt qu'il aide à tenir le coup. Et d'ailleurs, on y expérimente un tas de trucs innovants sur le lien social, l'habitat et les situations de fragilité !</p>
<p>Les nouveaux essentiels du chez soi</p>	<p>Il me faut finalement peu de choses, uniquement l'essentiel, pour me sentir chez moi. Et comme cet essentiel tient dans ma poche, je me sens partout chez moi !</p> <p>Mon chez moi s'adapte à mes besoins, il évolue, il se reconfigure ; dans le temps mais aussi instantanément.</p>
<p>Parcours défragilisant, parcours sécurisant</p>	<p>Je sors de chez moi et toc, je me sens mieux, plus fort, plus en sécurité. Ce n'est pas le seul fait de traverser un lieu, une ville ou un territoire que je maîtrise mais aussi d'adopter une trajectoire de vie qui me rend plus fort.</p> <p>Je suis plus fort car le parcours de vie que j'emprunte m'apporte à la fois confort, mais aussi adaptation et apprentissage.</p> <p>Je suis plus fort car je me donne les moyens de maîtriser ma fragilité.</p>
<p>La ville au bon tempo et abordable</p>	<p>Il est si facile de vivre dans cette ville ! Tout est à portée de main, je sais sans qu'on m'explique comment elle peut m'aider, m'accompagner, me rendre plus fort...</p> <p>La ville accélère, la ville ralentit, elle est toujours au bon rythme pour moi et ceux qui m'entourent.</p>



Le GPS de la vie fragile	Voilà un joli dispositif que je prends avec moi : il me guide, me permet d'éviter les écueils de la vie, s'ajuste à mes envies, me donne à voir une réalité augmentée et défragilisante, m'apporte un surcroît de connectivité avec le monde et me permet de modifier mes représentations et de renouveler mes relations avec les autres et mon environnement.
Vigilances interactives et coveillances spontanées	<p>Heureusement que mon voisin est là ! Sans lui, personne n'aurait été mis au courant de mon malaise le mois dernier.</p> <p>Le lien social est fait de comportements de veille active et entièrement spontanée. Chacun est en capacité de proposer des services à l'autre, à tout moment et en tous lieux.</p> <p>De fait, les comportements solidaires deviennent le cas le plus général dans un éco système qui les dynamise et qui les rend possible.</p>

Front office et back office de la fragilité	<p>Le personnel en contact, que devient-il dans tout ça ? Avec toutes ces solidarités réorganisées, des fragiles-experts, du « care généralisé » (et néanmoins en proximité), et tous ces automates virtuels, dans une ville à géométrie variable, qui sont les professionnels des services publics et privés ? Quelles sont leurs compétences ? Peut-on imaginer leur parcours professionnel, et leur vie quotidienne ?</p> <p>Et ceux qui assurent le back office ? Avons-nous des administrations centralisées ? Ou totalement réparties dans les interactions concrètes, un back office assumé par chacun, avec une plateforme centralisée, comme pour les voisins ?</p>
Modèles d'affaires et nouvelles offres	<p>Les acteurs du lien social, des nouvelles solidarités, de la filière gérontologique, le milieu associatif, les décideurs politiques, etc. s'organisent ensemble dans des coopérations jusqu'ici restées inédites.</p> <p>Ils participent à la mise en place, au financement ou encore à la labellisation de dispositifs de régulation du lien social pour l'aide à la personne fragile.</p> <p>Ils inventent de nouveaux dispositifs incitatifs pour stimuler la solidarité et l'aide aux personnes fragiles, des contreparties singulières et là encore inédites: « Regardez ! Mon loyer a baissé le mois dernier car j'ai beaucoup aidé ma voisine, en difficulté en ce moment. »</p>



Choix des trois concepts projecteurs finaux

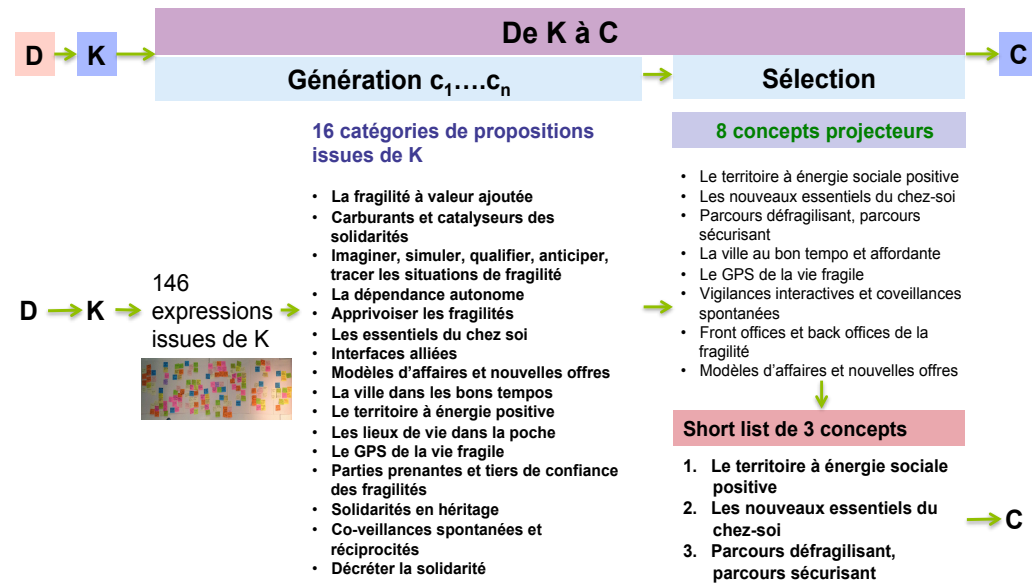
Le groupe a convergé vers trois concepts projecteurs qui avaient l'envergure la plus large, pour prendre en compte la richesse conceptuelle contenue dans la liste des huit. Il fallait aussi que soit maximisés à la fois le potentiel de valeur (la richesse de l'espace conceptuel exploré grâce au concept) et la robustesse à être transformé en projet (la capacité du concept à résister à l'épreuve de la réintroduction de diverses contraintes dans la suite du processus d'innovation).

Les trois concepts projecteurs retenus pour la phase C sont :

1. **Le territoire à énergie sociale positive**
2. **Parcours défragilisant, parcours sécurisant**
3. **Les nouveaux essentiels du chez soi**

Les concepts 7 et 8 sont conservés comme concepts transversaux, pour prendre en compte, dans le cadre des phases C et P à venir, les aspects liés aux métiers et aux modèles d'affaires.

La figure suivante résume la phase de passage de K à C.



LA PHASE C – DE CRÉATIVITÉ

1

Le territoire à énergie sociale positive

2

Parcours défragilisant,
parcours sécurisant

3

Les nouveaux essentiels du chez soi

1^{er} concept projecteur de la phase C

LE TERRITOIRE A ENERGIE SOCIALE POSITIVE

Une partie des journées K a permis de mutualiser des connaissances sur la ville innovante de 2030. A travers différents exposés portant, par exemple, sur les paysages urbains reconfigurables, les territoires médico-sociaux en France ou encore la ville du futur dans les œuvres de science fiction, c'est de façon plus générale la notion générique de territoire qui a été explorée. Ainsi, le premier des concepts projecteurs retenus pour la phase C est « Le territoire à énergie sociale positive ». Il a été choisi pour partie parce qu'il contient dans sa formulation de quoi mettre en lien la dimension du territoire et celle du lien social que le projet LISOHASIF 2030 explore notamment.

Le concept a été présenté en début de phase C de cette façon :

Ce territoire là, il me donne la pêche ! Quand j'en reviens, j'ai plus d'énergie sociale que quand j'y suis entré. Je ne sais pas à quoi cela tient, mais ces lieux (en réel aussi bien qu'en virtuel), sont empathiques, intégratifs, aidants.

Les fragilités y ont leur place, très naturellement, mais on n'en fait pas un pathos : ce n'est pas le bureau des pleurs ! C'est plutôt qu'il aide à tenir le coup. Et d'ailleurs, on y expérimente un tas de trucs innovants sur le lien social, l'habitat et les situations de fragilité !

Descriptif d'évocation du concept

On trouve des aspects aussi, de façon secondaire, dans 2 des 8 concepts de première génération générés par la phase K : « La ville au bon tempo et abordable » (Il est si facile de vivre dans cette ville ! Tout est à portée de main, je sais sans qu'on m'explique comment elle peut m'aider, m'accompagner, me rendre plus fort), et « Vigilances interactives et coveillances spontanées » (Le lien social est fait de comportements de veille active et entièrement spontanée. Chacun est en capacité de proposer des services à l'autre, à tout moment et en tous lieux).

La formulation de ce premier concept projecteur est métaphorique et fait référence de façon explicite aux systèmes à énergie positive : les bâtiments à énergie positive produisent plus d'énergie qu'ils n'en consomment pour leur fonctionnement. Le terme « territoire à énergie positive » existe même et est défini par le Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie de la façon suivante : « Un territoire à énergie positive pour la croissance verte (...) est un territoire d'excellence de la transition énergétique et écologique. La collectivité s'engage à réduire les besoins en énergie de ses habitants, des constructions, des activités économiques, des transports, des loisirs. »¹⁴. L'intérêt du concept projecteur réside naturellement dans l'ajout du terme « sociale ». Lors du choix des concepts projecteurs, l'équipe a adjoint ce terme en pensant que cet ajout allait rendre le concept projecteur suffisamment décadrant.

¹⁴ « Un territoire à énergie positive, qu'est ce que c'est ? » - 3 août 2015, <http://www.developpement-durable.gouv.fr>



Une partie des participants aux séances C a travaillé sur la base de ce concept projecteur. Comme pour les deux autres concepts projecteurs, le travail a été réalisé suivant une démarche structurée en trois séquences.

1. Un premier moment a permis aux participants de diverger. Comme décrit ci-après, la divergence a été de deux natures : en largeur et en profondeur ; chaque participant s'est approprié chacun des termes utilisés dans la formulation du concept projecteur en y connectant d'autres concepts ou d'autres notions plus ou moins éloignés (divergence en largeur ou divergence horizontale) ou en les définissant selon son propre prisme et sa propre vision de plusieurs façons (divergence en profondeur ou divergence verticale).
2. Un second moment ou second atelier a permis de faire converger les participants. En effet, une fois toutes les propositions en tête, l'atelier de convergence consiste à approfondir les concepts de base avec l'ensemble des propositions.
3. Au cours d'une troisième séquence dit d'imagination réalisante, le groupe s'efforce de mettre en histoire les concepts préalablement imaginés et consolidés. Cela oblige l'équipe à

projeter son concept dans une réalité et d'en imaginer une mise en scène fictionnelle. Pour chaque concept, deux fictions ont été élaborées.

1^{ère} phase de divergence

La formulation du concept projecteur se prêtait bien à cette première phase. « Le territoire » est un terme extrêmement polysémique et par ailleurs « l'énergie sociale positive » ne correspond pas à un objet prédéfini facile à identifier.

Au cours de la première séquence, de façon à favoriser l'expansion du concept projecteur, les participants ont pris le temps d'écrire ce que le concept évoquait. Le processus de divergence a ainsi été favorisé et l'on a pu s'apercevoir que les participants ont divergé de deux façons que nous appelons divergence verticale et divergence horizontale.

Exploration verticale : aller en profondeur sur la sémantique des notions de territoire, d'énergie et de lien social

D'abord, chacun des termes a des acceptions multiples et les participants ont révélé différentes façons de concevoir chaque terme. Le territoire a ainsi été pris :

- Dans un sens littéral, le lieu physique, possédant différents attributs et potentiellement différentes fonctions ; nous citons quelques idées évoquées : *'les aménagements urbains optimisés'*¹⁵, *'le mobilier urbain'*, *'le territoire attractif pour tous'*, *'espace de détente'*, *'espace de création'*, *'espace qui favorise le partage et le dialogue'*, etc.
- Dans un sens plus symbolique et moins directement en lien avec la notion d'espace physique délimité ; nous citons : *'l'architecture des désirs et des volontés'*, *'l'espace éthologique'*, *'le vide mental comme espace de ressourcement'*, *'le maillage'*, etc.

La notion d'énergie a aussi été pensée par les participants dans des acceptions multiples, révélant là aussi un type de divergence verticale. L'énergie positive a ainsi été tour à tour conçue comme :

- Le fait de consommer moins que ce que l'on produit, avec des références explicites aux maisons à énergie positive, aux systèmes de production ou de consommation d'énergie, la dynamo, la chaudière à bois, etc. Nous notons ici que l'analogie avec l'énergie au sens physique du terme a

¹⁵ Les expressions issues de l'atelier sont mises en forme de cette manière 'expression' afin de les différencier avec les concepts, citations ou les mots utilisés dans un contexte inhabituel.

été poursuivie jusqu'à imaginer pouvoir reconstituer une réserve d'énergie. La notion de ressourcement apparaît ainsi, accompagnée des différentes sources possibles de ressourcement (avec certaines sources un peu singulières, comme la mort, qui permet d'apprendre à mieux accepter certaines fragilités et finalement à se ressourcer) ;

- Une métaphore de tout ce qui ressemble à de l'optimisme et à de la pensée positive ; nous citons ici : 'la pilule du bonheur', 'les logements diffuseurs d'ondes positives', 'la méthode Coué comme moteur des transformations sociales positives', 'une expérience du lâcher prise', etc.

Enfin, pour terminer d'illustrer la divergence verticale, prenons l'exemple du lien social. Le terme « sociale » a conduit plusieurs participants à évoquer le lien social, qui est vu sous différents angles :

- Sous l'angle de la solidarité et de l'entraide gratuite et non intéressée ; le lien social renvoie alors à une philosophie humaniste et philanthrope ; nous citons ici quelques idées évoquées : 'partage', 'dialogue', 'la mutualisation des ressources', 'le monde des bisounours', 'partage = capital', etc. Nous notons que les participants ont fait le lien avec le ressourcement évoqué plus haut : il est possible de se

'ressourcer en lien social' (comme si le lien social était une énergie et qu'il était possible de se constituer des stocks de lien social) ;

- Sous l'angle de la réciprocité et de l'échange équitable ; l'on perd ici la notion du don sans attente de contre don, et parfois, les participants évoquent même des formes monétarisables d'échange ; nous citons les quelques idées suivantes : 'don / contre don', 'réciprocité', 'primes accordées pour décider et faire ensemble', etc.

Exploration horizontale : s'éloigner des notions de territoire, d'énergie et de lien social

Dans le même temps, les participants ont chacun, de façon différente, exploré les concepts et les notions contenues, selon un processus en largeur. La divergence horizontale a consisté à faire référence à des idées non directement liées au territoire, à l'énergie ou au lien social. Dans cette divergence, c'est moins la sémantique du territoire à énergie sociale positive que les images de concepts inconnus que le concept de territoire à énergie sociale positive permet de générer que les participants ont contribué à explorer.

Nous évoquons certaines de ces images à potentiel :

- 'Banque du lien social' ;
- 'Stockage de lien social (réutiliser le lien social plus tard)' ;
- 'Epargne de lien social (1 maintenant pour 1,5 plus tard)' ;
- 'Le potager du bien-être' ;
- 'La télépathie du bonheur' ;
- 'Les compteurs intelligents de lien social' ;
- 'La métrologie de l'énergie sociale' ;
- 'First in / First out ou Last in / First out du lien social' ;
- 'Les éco indicateurs des produits électroménagers appliqués au lien social' ;
- 'Le dealer de bonheur' ;
- 'Station service du bonheur' ;
- 'Le yoga de la ville' ;
- Etc.

Dans ces deux catégories (non totalement distinctes) de processus, la divergence s'est faite donc selon différents types de continuum : physique/symbolique pour le territoire, prosaïque/métaphorique pour l'énergie sociale positive, philanthropique/marché pour le lien social. Nous notons que ces continuums ont été évoqués de façon discontinue par les participants lors de ce premier atelier. En effet, sur la notion de territoire, compte tenu des idées évoquées et des divergences, auraient pu être évoquées les idées de cartes du territoire et de

repérage dans l'espace, de frontière, de voyage, etc. Sur la notion d'énergie sociale positive, les idées contraires à celles d'optimisme telles que le conflit (forme d'énergie sociale « négative » ?) ou encore l'apathie (manque total de réaction et d'énergie), auraient également pu faire l'objet d'évocation par les participants.

Synthèse de la phase de divergence : une approche systémique du territoire à énergie sociale positive

Finalement, la séquence de divergence a été synthétisée sous forme de 7 regroupements d'idées, que nous présentons brièvement ci-dessous :

1. Ecosystème du lien social

L'ensemble des idées sur l'espace comme un ensemble de constituants qui permettent de créer et de consolider les liens sociaux.

2. Ressources non fossiles

Le lien social à travers le dialogue, l'entraide et le partage sont des ressources, une sorte de carburant mais non fossile : il a la particularité de ne pas polluer et de pouvoir se reconstituer facilement.

3. Economie souterraine du lien social

Le lien social est une ressource précieuse, il est possible d'imaginer des échanges non visibles de cette ressource.

4. Le Kapital

De façon plus cynique, si le lien social est une ressource, alors il peut être épargné. Il est possible de spéculer dessus et même de procéder à des échanges, comme s'il était considéré comme une monnaie.

5. Entreprise collaborative

Le territoire à énergie sociale renvoie ici à des idées autour du partage et certaines mutualisations qui font penser à l'entreprise collaborative des utopies de management.

6. Métrologie de l'énergie sociale

Synthèse des idées autour de la mesure du lien social, des indicateurs et des compteurs de liens.

7. Système de production

L'ensemble des idées précédentes permet d'envisager le territoire à énergie sociale positive comme une sorte de vaste système de production, fait de machines à produire le lien social (avec autant d'endroits de stockage) et dont les externalités positives seraient multiples (cf. schématisation ci-dessous et annexe 1).

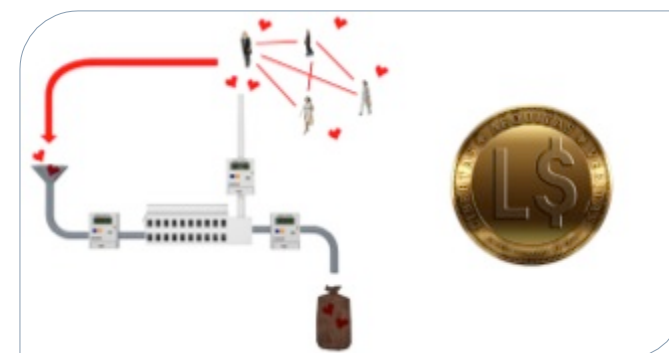


Schéma : L'usine à lien social
(source: designers LISOHASIF 2030)

2^{ème} phase de convergence : La mort défragilisante et le bitcoin du lien social

En phase de convergence, les participants ont approfondi la réflexion sur deux concepts : « La mort défragilisante » et « le bitcoin du lien social ».

La mort défragilisante

La mort apparaît presque de façon surprenante dans les travaux du groupe. En fait, la notion apparaît avec le postulat (discutable mais accepté au moins temporairement) que le dialogue sur la mort conduit d'une certaine façon à voir différemment ses fragilités et ses faiblesses. En d'autres termes, l'acceptation de la mort est un prérequis permettant de mettre les faiblesses et les fragilités à leur juste place : *'Jamais sans ma mort !' – 'La mort vous va si bien !' – 'Accepter ma mort pour accepter mes faiblesses'*

Par ailleurs, aussi choquant que cela puisse paraître, les décès sont souvent des occasions de ressourcement en lien social. Par exemple, un enterrement dans une famille permet à la famille de se retrouver, de resserrer des liens, parce que la mort fait prendre conscience de la grande fragilité de ces liens et surtout parce que l'expérience de la mort remet à leur juste place un certain nombre de contingence qui viennent polluer les liens sociaux (à ce titre, la mort est parfois une occasion de

pacification des relations familiales). Du coup, le concept de mort défragilisante prend corps à travers deux idées. Comment faire du dialogue autour de la mort, un moment de ressourcement d'une part et de meilleure acceptation de ses fragilités d'autre part ?

Cette double question en amène une autre, qui permet de rendre plus concret le concept de mort défragilisante : à quoi pourrait ressembler un lieu de dialogue sur la mort qui serait aussi un lieu de ressourcement ? Plusieurs idées sont évoquées :

La première idée porte sur **un lieu de dialogue sur la mort**. Ce lieu est aussi logiquement un lieu de dialogue autour de ce que l'on laisse au moment de sa mort. C'est donc aussi un lieu de « dépôt » des souvenirs. Le lieu de dialogue sur la mort pourrait donc être un lieu où l'on laisse des images, des choses, des souvenirs que la famille et les proches pourront consulter, un peu à la façon d'un « cloud mortuaire » : peut-on imaginer, comme suggéré par la représentation suivante que le cimetière puisse être ce lieu de dépôt des souvenirs ?



Schéma: Le cimetière, lieu de dépôt des souvenirs¹⁶ (source: designers LISOHASIF 2030)

Une autre idée émerge sur le fait que la mort est une « transformation ». Les pratiques d'accompagnement à la transformation (au changement) sont fréquentes. Que désignerait **une pratique d'accompagnement avant la mort** ? Comme pour la situation de chômage, la mort pourrait être préparée et cette préparation aurait de bonnes propriétés car elle permettrait de mieux appréhender ses fragilités et de prendre du recul. Cet accompagnement (comme l'accompagnement dans d'autres situations, par exemple l'addictologie) pourrait aussi prendre appui sur le dialogue avec d'autres et le partage de situations communes (situations que partagent par

¹⁶ Chaque tombe est une étagère permettant d'exposer des objets qui évoquent la personne disparue. La personne visible au premier plan est une projection. On peut donc imaginer que c'est le mort lui-même qui a enregistré un message destiné à ceux qui viendront lui rendre visite après son décès.

exemple des personnes âgées dans un EHPAD par exemple).

'Moralité : n'ayez pas peur de mourir !'



Schéma: Le café de la mort (source: designers LISOHASIF 2030)

Le bitcoin du lien social

Il existe une monnaie virtuelle sur Internet qui s'appelle le bitcoin. L'idée du second concept développé est celle d'une monnaie qui servirait d'instrument d'échange universel pour le lien social.

'La monnaie de toutes les solidarités'

Nous retrouverions dans cet instrument, les fonctions de toute monnaie : étalon, réserve de valeur, épargne, stockage, échange. Si nous poussons l'analogie plus loin, nous retrouvons :

- Les distributeurs de bitcoin de lien social (les endroits où l'on peut retirer de son compte de lien social des unités de compte de lien social seraient des endroits où l'on peut obtenir de l'aide ? du lien social ?) ;
- Les bourses de lien social : la monnaie de lien social peut être échangée contre d'autres types de monnaie (et dans ce cas, il y aurait un cours du bitcoin de lien social ?) ;
- Les banques de lien social seraient des endroits de mise en relation de demandeurs de lien social et d'offres de lien social (ici l'on pense aux maisons de quartiers ou conciergeries ou maisons de liens sociaux).

Les participants ont évoqué les points de difficultés liés à ce concept :

- Le bitcoin (la monnaie virtuelle sur Internet) a connu de grandes difficultés pour des problèmes de confiance notamment ; à quel point la question de la confiance jouerait-elle sur une monnaie d'échange de liens sociaux ?;
- Pourquoi vouloir monétiser le lien social qui n'est pas nécessairement monnayable ? Pourquoi mettre le lien social dans une dimension économique ? Ne peut-on imaginer que le lien social meurt d'être explicité trop fortement ?;
- La monnaie de lien social ne se comporterait pas comme une monnaie ordinaire : la dépense de liens sociaux est fléchée puisque par définition elle sert à échanger du lien social ; du coup, l'analogie avec la monnaie (telle que l'euro) a ses limites.

3^{ème} phase d'imagination réalisante : l'espace LALOGE et la maison du troc

La phase d'imagination réalisante a consisté en un travail de mise en scène d'une situation sur la base des approfondissements conceptuels de la phase précédente. Les travaux sur la mort défragilisante et sur le bitcoin du lien social ont conduit les participants à imaginer une situation dans laquelle se mêleraient, d'une part, le ressourcement par les souvenirs, le travail de mémoire (contenu de façon indirecte dans l'idée du « café de la mort ») ; et d'autre part l'échange induit autour des souvenirs et du travail de mémoire (notion d'échange à laquelle était rattachée le concept de bitcoin du lien social).

Espace LALOGE

Ce travail conduit d'abord à imaginer l'espace LALOGE ou un espace de ressourcement en souvenirs et de liens sociaux. Cet espace a vocation à proposer des services et des produits pour reconstituer ses souvenirs et les liens sociaux. De façon plus concrète, l'espace LALOGE a les caractéristiques suivantes :

1. LALOGE est un lieu de mémoire et de ressourcement des liens sociaux. C'est un lieu physique ouvert sur le monde : on y accueille des personnes ; celles-ci peuvent y échanger, s'y asseoir, etc.

2. C'est un lieu où l'on peut stocker la mémoire comme les souvenirs et l'on peut les échanger avec d'autres sur ces souvenirs.
3. De cette façon, LALOGE est de fait un lieu de production de liens sociaux : des relations entre des personnes se constituent sur la base d'échanges de souvenirs et de mise en lien des souvenirs ; c'est l'existence de passés communs qui en particulier permet aux habitants qui viennent à LALOGE de se trouver des sujets communs, des motifs pour l'échange.
4. LALOGE propose un espace d'échange mais propose aussi des produits.
 - Par exemple, LALOGE propose un produit qui s'appelle « l'éponge aux souvenirs ». Cet objet que l'on peut emporter chez soi, permet de stocker en direct tous les souvenirs que l'on souhaite conserver. Les personnes peuvent utiliser plusieurs éponges à souvenirs et les placer un peu partout, dans tout ce qui fait le chez soi (et donc pas uniquement dans l'habitat) ; de cette façon, les personnes peuvent stocker des souvenirs dans différentes sphères (professionnelle, privée), dans différents ensembles de relations (familles, voisinage).

Les éponges à souvenirs sont multi-supports : tout type de souvenir peut ainsi être collecté : de l'écrit, des odeurs, des sentiments, des photos, des objets, etc.

- Un autre exemple de produit proposé : le jeu Trivial Family dont l'objectif est de raconter à travers des questions son histoire, en famille ou entre amis. Le jeu permet de raconter ses souvenirs, raconter son histoire et place ainsi potentiellement les jeunes générations en situation de pouvoir transmettre l'histoire d'une famille, se constituer des souvenirs. Ce jeu est aussi déployé par LALOGE à plus grande échelle, celle du quartier tout entier avec qui il est possible de partager toute ou partie de ses souvenirs. Au passage, cet outil a la bonne propriété de favoriser l'intégration de nouveaux arrivants dans un quartier ;
- LALOGE propose aussi le Replay des Souvenirs. Il s'agit d'un stimulateur qui permet de revivre des souvenirs. Le principe est simple : après avoir stocké avec les « éponges à souvenir » évoquées plus haut, on construit des « stimulateurs de souvenirs » qui permettent alors de synthétiser de nouveaux

souvenirs pour décider de les rejouer pour se ressourcer¹⁷.

5. Au delà des souvenirs, LALOGÉ essaye aussi de développer des produits qui permettent de créer des liens, de faciliter la vie des gens, de la simplifier. LALOGÉ ressemble ici à une conciergerie et c'est d'ailleurs de là qu'est venu le nom de LALOGÉ.

LALOGÉ fonctionne avec du personnel dont le profil est particulier. Les profils recherchés par LALOGÉ sont ceux de gardiens des souvenirs, de concierges, de passeurs de mémoire également. Ces profils sont ceux de personnes en capacité d'écoute et de collecte de souvenirs : une capacité d'empathie et une capacité à repérer chez une personne les souvenirs essentiels (qui parfois sont confondus avec les essentiels du chez soi : du coup les profils de ChezSoiOlogue¹⁸ intéressent aussi potentiellement LALOGÉ).

Le profil recherché correspond probablement à une personne d'un certain âge pour avoir déjà un bon vécu. Mais c'est aussi une personne jeune qui sait utiliser les nouvelles technologies, les éponges à souvenirs par exemple, notamment parce que les jeunes générations ont une

habitude de stockage des souvenirs sur supports digitaux (les réseaux sociaux sont d'une certaine façon des éponges à souvenirs).

Pour la partie service, un concierge de quartier permettra de favoriser le dialogue entre les différents habitants, de savoir identifier quel est l'habitant qui pourra par exemple apporter son aide au jardinage, un autre qui pourra garder ou donner la clef à un voisin...

Découvrir l'interview sur l'espace LALOGÉ :
<http://lisohasif.wix.com/conference-lphasecreativite/l5lqb>

La maison du Troc

La phase d'imagination réalisante a conduit également à travailler sur une seconde fiction : la maison du troc.

La maison du troc est un lieu convivial, lumineux, ouvert à tous. Ce lieu fonctionne comme une bibliothèque puisqu'il permet de capter et de rendre disponible des mémoires mais il permet également de déposer des objets pour leur donner une seconde vie.

C'est un espace de ressourcement qui permet de se stimuler intellectuellement en jouant et en se détendant (un peu dans l'esprit des bains de Budapest).

La maison du troc comprend un espace dédié au troc visant à favoriser l'échange bilatéral. L'objet matériel, qu'on est prêt à céder, devient le prétexte d'un échange avec l'autre. Le prétexte est de raconter une histoire, de l'objet ou même sans objet. En racontant à un tiers, on se libère de ce souvenir, on peut faire le deuil d'un attachement à l'objet. La maison du troc permet de permettre une seconde vie à l'objet en ritualisant le don et le détachement. Elle donne un cadre à la fabrication d'un souvenir. Une négociation entre le « plus jamais » et le pas encore.

¹⁷ A la façon d'un holodeck dans la série Star Trek

¹⁸ Ce néologisme est propre à l'un des concepts du projet. Il est détaillé plus loin dans ce rapport, et notamment au sein du projet « Le ChezSoiOlogue ».



Annexe 1 : L'usine à lien social

« Avec l'homme vient également le dialogue, la confiance, la facilité, la simplicité, l'entraide, la solidarité. L'homme s'aperçut qu'il pouvait faire quelque chose de tous ces éléments. Il se mit alors à inventer une machine à produire du lien social. Il mit en place un système de production qui ressemblait à un potager du lien social comme un homme jardine et met des légumes dans son potager. Assez rapidement, il se rendit compte qu'il y avait l'opportunité de fabriquer des choses un peu plus sophistiquées : des chaudières à lien social par exemple qui produirait un peu plus que ce qu'elles recevaient, autrement des machines à produire du lien social positif.

Avec cette sophistication, l'homme s'est senti obligé de mettre des indicateurs, des compteurs un petit peu partout. L'objectif étant de mesurer ce qui rentrait pour fabriquer du lien social et ce qui en sortait ; en quelque sorte, c'était des compteurs intelligents d'énergie sociale positive dont le but était de détecter quand il fallait produire un peu plus de lien social. La machine devenait donc assez sophistiquée et assez bien faite.

On s'aperçut assez rapidement qu'il fallait autre chose que la machine, et qu'elle seule ne suffisait pas. Il fallait donc une économie souterraine du lien social.

On imagina alors un monde parallèle dans lequel on y faisait du lien social ; il y avait des dealers de lien social, ou encore des pilules de lien social. C'était un territoire où l'on apprenait la sophrologie de lien social. Et puis, évidemment on fut amené à se dire assez rapidement que la machine ne pouvait pas appartenir à une seule personne mais qu'elle était collaborative. On la trouvait partout. L'homme a donc progressivement développé une entreprise collaborative de génération du lien social, capable de stocker ce lien social de manière à être en capacité à l'utiliser plus tard. Par exemple, une personne donnait aujourd'hui une heure de lien social et du coup quand elle serait un peu plus âgée, elle recevrait une heure et demie de lien social. On pourrait penser à une sorte de « compte épargne temps sur le lien social ».

Alors, évidemment cette machine et cette économie souterraine fonctionnait en réseau, un écosystème du lien social où tout espace permettait l'accès à cette machine de production du lien social : des espaces où l'on pouvait aller se ressourcer en lien social au même titre où on allait dans des espaces pour se détendre. Au final, on avait une ville et un territoire qui favorisait le dialogue, le lien social et la solidarité. Et dans ce réseau, grâce aux capteurs, on pouvait cartographier et identifier les zones où les flux de lien social

étaient très denses, les endroits où il y avait un fort trafic de lien social. »

2ème concept projecteur de la phase C

PARCOURS DÉFRAGILISANT, PARCOURS SÉCURISANT

A l'issue des journées K, la notion de « parcours » est apparue comme centrale dans ce projet, et complémentaire du concept de « chez soi ». Être rassuré et sécurisé, mais aussi oser, conserver un peu d'audace et l'envie de continuer à bouger, à « se bouger », physiquement comme dans sa tête. Un parcours suffisamment sécurisé – mais juste ce qu'il faut – pour être défragilisant, un parcours sécurisant parce que défragilisant.

Ainsi, le deuxième des trois concepts projecteurs retenus pour la phase C est « Parcours défragilisant, parcours sécurisant ».

Le concept a été présenté en début de phase C de cette façon :

Je sors de chez moi et toc, je me sens mieux, plus fort, plus en sécurité. Ce n'est pas le seul fait de traverser un lieu, une ville ou un territoire que je maîtrise mais aussi d'adopter une trajectoire de vie qui me rend plus fort.

Je suis plus fort car le parcours de vie que j'emprunte m'apporte à la fois confort, adaptation et apprentissage.

Je suis plus fort car je me donne les moyens de maîtriser ma fragilité.

Descriptif d'évocation du concept

On trouve des aspects aussi, de façon secondaire, dans 2 des 8 concepts de première génération générés par la phase K : le « GPS de la vie fragile » (*Il me guide, me permet d'éviter les écueils de la vie, s'ajuste à mes envies, me donne à voir une réalité augmentée et défragilisante*), et « La ville au bon tempo et abordable » (*Il est si facile de vivre dans cette ville ! Tout est à portée de main, je sais sans qu'on m'explique comment elle peut m'aider, m'accompagner, me rendre plus fort*).

1ère phase de divergence

Les séances C se sont déroulées selon les trois séquences présentées dans le 1er concept projecteur.

La première phase dite de divergence est un atelier au cours duquel les participants ont pu échanger leurs idées sur ce que leur évoquait le sujet. Il s'agissait de générer un maximum d'idées et de directions possibles dans la manière d'appréhender le sujet. Afin de ne pas alourdir la lecture de ce document, nous avons choisi ici de ne présenter que la synthèse des 11 regroupements d'idées. Pour chaque thème, les processus de divergence verticale et horizontale ont été combinés.

1. Sources et types de fragilités

La fragilité est relative et subjective ('fragilité réelle/ressentie'¹⁹) et ses sources sont multiples. Quelles fragilités sont à cibler dans un parcours défragilisant ? Ce parcours est-il défragilisant et sécurisant : 'physiquement', 'intellectuellement', 'émotionnellement' ? Peut-on distinguer fragilité (ce qui casse) de ductilité (ce qui cède lorsque trop étiré) ?

¹⁹ Les expressions issues de l'atelier sont mises en forme de cette manière 'expression' afin de les différencier avec les concepts, citations ou les mots utilisés dans un contexte inhabituel.



2. Professeur de fragilité

Le professeur de fragilité, c'est probablement celui qui sait vous faire accepter vos fragilités, ou qui sait vous faire ressentir ce que ce serait d'être fragile. Quelle *'guide de bonne conduite pour se défragiliser'* ? Comment apprendre à aider, à demander de l'aide ? A quelles occasions ressentir et s'impliquer (*'participer à un jury d'assises, et en parler'*) ? Le professeur de fragilité, c'est aussi celui qui sait partager ses expériences.

3. Fonctions et modes de la sécurité

La sécurité, c'est la capacité d'alerter (*'fusée de détresse'*), de se ramener à une situation connue et familière (*'la touche panic', 'la remise à zéro'*), de se protéger (*'passages protégés', 'parcours refuge'*), de s'occuper de soi de la façon qui convient (le *'bien vieillir'*), tout en gardant une ouverture au monde (se projeter, dans un territoire physique ou mental, avec des cartes, avec des objectifs, des parcours et des détours).

4. Vertus de la fragilité

On peut être abimé, endommagé, et pas fragile (*'dé-endommagé'*). On peut être solide parce qu'on a *'surmonté les expériences de la vie'*. La fragilité est, en quelque sorte, à celui à qui il n'est rien arrivé. Défragiliser, c'est agir. Agir, c'est

défragiliser. Le parcours trop sécurisé pourrait, en conséquence, ne pas être défragilisant mais, au contraire, déresponsabilisant. C'est parce qu'il n'est pas entièrement sécurisé qu'il peut être efficace comme rempart contre les fragilités (*'fragilités apprentissantes'*): il nous donne confiance dans nos capacités.

5. Autonomie relationnelle

L'autonomie relationnelle c'est à la fois ne pas dépendre affectivement des autres – donc avoir sa propre force et personnalité – et avoir un réseau solide auquel se rattacher (*'boîte à réseaux'*) et, littéralement, s'encorder (*'compagnon de cordée', 'parcours encordé'*), pour un parcours défragilisant et sécurisant.

6. Cartographies et itinéraires

Les cartographies et les itinéraires, c'est dans le temps et dans l'espace. Dans le temps : des *'décodeurs d'avenir'* (choisir son chemin), se donner des buts (*'parcours déterminé'*), faire face à l'imprévu, anticiper (*'parcours organisé'*). Dans l'espace : baliser des chemins de traverse (*'baliser le parcours pour éviter de baliser'*), *'flécher'* des parcours, construire et suivre des itinéraires physiques, mais aussi des *'chemins de pensée'* (temps et espace : se projeter ici, ailleurs, avant, demain). Ne pas mécaniquement ni

statiquement affecter les personnes et les situations à des catégories toutes faites.

7. Obstacles

Le parcours est semé d'embûches. Mais n'est-ce pas là une situation normale ? Qui serait à l'abri de la fragilité au point que rien ne serait un obstacle ? Les *success stories*, elles-mêmes, mettent en scène des gens qui ont réussi mais qui, souvent, ont connu des périodes difficiles. La vie fragile est-elle une course de *'saut de haies'*, un *'labyrinthe'*, un *'parcours du combattant'* ? Un parcours défragilisant devrait-il, en conséquence, être à cette image mais dans le projet d'apprendre à surmonter ? Un parcours qui augmente la ténacité, comme un vaccin.

8. Dynamiques temporelles de la fragilité

La vie est un équilibre instable entre prise de risque et sécurisation. La fragilisation peut être due à une combinaison *d'accélération et d'aliénation*²⁰ (de l'épuisement de l'énergie au *burn out*), et la vitesse est une combinaison d'équilibre et de déséquilibre. La sécurité est dans la concordance des rythmes de l'individu et de son environnement. L'insécurité advient quand on ne peut plus suivre le rythme du plus grand nombre, ou tout au moins d'un

²⁰ Voir Rosa, H. (2012), *Accélération et aliénation*, La Découverte.

groupe de référence accessible. Peut-on suspendre le temps ? Créer des 'espaces de temps suspendu' ? Un 'bouton marche arrière', 'défaire' ou 'ralenti', à disposition ?

9. Surprises et étonnements

Un parcours défragilisant et sécurisant n'est-il pas fait de surprises ? Un 'agent de chance' pourrait favoriser le destin de quelques heureux hasards tandis que 'Mister Buggle²¹' pourrait gentiment poser quelques embûches et corser l'affaire, histoire de déstabiliser un peu, les deux se combinant pour avancer et prendre les choses du bon côté. Des bugs salutaires, des 'surprises positives', un entretien du désir d'inconnu.

10. Environnement comme acteur de fragilité

Repenser la ville comme environnement naturel, mettre des pédales pour les jambes devant les bancs publics, se donner des objectifs collectifs osés ou surprenants ('si je pouvais à nouveau nager dans la Marne'), se croiser et croiser les fragilités entre générations ; faire feu de

²¹ Les concepts d'Agent de chance et Mister Buggle viennent d'une série d'ateliers d'innovation organisés avec la RATP entre 2005 et 2007, sur le métro du XXI^{ème} siècle, avec Georges Amar et son équipe de la Stratégie et Prospective Innovante.

tout bois pour (re)faire de la vie en société un parcours défragilisant.

11. Dur à cuire

Le dur à cuire c'est celui qui ne se laisse pas facilement abattre, c'est l'endommagé vaillant, le cabossé résistant. C'est aussi celui qui ne se laisse pas facilement apprivoiser et qui, peut-être, ne voudra pas qu'on l'aide : son parcours défragilisant, c'est le sien, et il s'en débrouille. Comment inclure ce personnage ou cette attitude, importante, dans notre parcours ?

2^{ème} phase de convergence : Les fragilités apprenantes dans la ville innovante de 2030

En phase de convergence, les participants ont approfondi la réflexion sur un concept : « Les fragilités apprenantes dans la ville innovante de 2030 ».

Centralité du parcours

La notion de parcours est centrale et la fragilité est « apprenante », on s'en sert pour apprendre. Plus fondamentalement encore, nos incapacités sont bien davantage notre ciment social que nos capacités. Penser les fragilités comme le

lot de chacun – même s'il y a des inégalités de capacités – permet de résister à l'idée qu'il y aurait un modèle normal et des modèles dégradés. Sur le handicap, par exemple, cela revient à considérer que les handicapés sont des gens comme les autres mais avec des façons de faire différentes, certains d'ailleurs, on le sait, mais on l'oublie, sachant faire des choses que les gens dits « normaux » sont incapables de faire !

Intégrer sans normer

La ville innovante de 2030 pourrait donc être d'abord une ville qui n'aurait pas besoin de recourir à la discrimination positive pour intégrer la diversité des situations de fragilité. Le concept de fragilités apprenantes laisse entrevoir des parcours défragilisants parce que sources d'apprentissage. Jouer avec l'environnement, gérer des surprises et des étonnements, considérer l'excès de sécurisation comme pouvant être néfaste et un peu d'insécurité comme pouvant être bénéfique. Poser des balises sur le territoire, transformer les déplacements en parcours, renforcer la résistance (ductilité), ne pas normer la fragilité, sauf pour travailler à partir d'indices volontairement choisis pour leur capacité à viser une population particulière. Par exemple « plus de 85 ans, plus de huit médicaments par jour, et des moments sans mémoire du jour et de l'heure ».



Apprendre et partager, avec mesure

Les personnes fragiles peuvent donner des leçons de vie, apprendre aux « non-fragiles » et, en apparence paradoxalement, donner de la force. Chacun apprend, ou a appris, ou apprendra : fragiles comme non-fragiles. Certaines expériences vaccinent et endurent, on apprend dans l'épreuve, mais aussi dans des parcours qui ne sont pas directement liés à la maladie ou la mort : pour quelqu'un qui ne sait pas lire, par exemple, certains parcours administratifs sont très éprouvants. Explorer le monde – ou se le faire raconter – apporte des expériences diversifiées, qui permettent de situer, de relativiser, de mieux apprivoiser ses propres fragilités ou la crainte de devenir fragile. Apprendre à communiquer sur les fragilités. Savoir renoncer, aussi, à apprendre ou à faire partager.

Passer des fragilités excluantes aux fragilités apprenantes, donc « incluantes »

On peut imaginer associer les personnes fragiles aux projets et décisions, élaborer de nouveaux standards, renforcer le lobbying, promouvoir un principe de « fragilisateur payeur », innover dans la conception et la transmission de doctrines de comportement, penser les situations de fragilité comme des « révélateurs de solidarité », élaborer des marqueurs, des decodeurs et des alertes de fragilité (celle des autres, la sienne propre).

L'apprentissage, c'est un processus, qui peut-être long et suivre des étapes variées. Une façon de traduire cela est de réfléchir à ce que pourrait être une expédition apprenante et apprivoisante de la fragilité : il existe des « learning expedition », que l'on organise pour faire vivre et apprendre différentes choses aux participants. Il existe aussi de nombreux lieux où des expériences de la fragilité ou, tout au moins, d'une certaine diversité, sont possibles : un restaurant entièrement dans le noir, par exemple, pour vivre la vie d'un non-voyant le temps d'un repas. Apprivoiser n'est pas assimiler ou intégrer : c'est fait de temps et de délicatesse, on apprivoise qui est sauvage, non encore maîtrisé ou dompté. Les fragilités apprivoisées, c'est lorsque les gens les plus fragiles disent qu'ils sont partout chez eux.

Expédition : quel programme, concrètement ?

Quel programme pour une expédition apprenante et apprivoisante de la fragilité ? Telle est la question plus concrète que le groupe se pose à ce moment de sa réflexion.

Une expédition apprenante et apprivoisante de la fragilité, cela pourrait être une semaine d'initiation qui inclurait des séjours à l'hôpital et en EHPAD, des journées en mode SDF – version violente – ou avec des témoignages – version douce. On pourrait suivre un procès aux Assises, et délibérer collectivement pour voir comment sortir de la fragilité – auteur des faits ou victimes. Quelques principes simples peuvent être retenus :

- Créer des lieux de partage d'expériences des « petites fragilités » et échanger autour de leur nature et de leurs marqueurs ;
- Penser les parcours comme initiatiques et graduels, penser différents rôles (recevoir, vivre, être instructeur) ;
- Réfléchir au degré d'empathie nécessaire, être prudent quant aux excès possibles d'empathie ;
- Intégrer le concept de « vis ma fragilité », « échangeons nos vies » ;
- Concevoir l'expédition de telle sorte que les participants vivent les fragilités

comme des expériences à l'échelle des fragilités réelles ;

- Penser que l'expédition est un dispositif qui pourrait être proposé aux gens là où ils sont, un « studio-mobile » de l'approvisionnement de la fragilité.

Un parc d'attraction pourrait être un excellent lieu pour y installer un parcours apprenant des fragilités qui aurait les propriétés d'une expédition ! Le dessin ci-dessous illustre ce concept très inspirant.

3^{ème} phase d'imagination réalisante : Les explorateurs de l'infra-agile et témoignages

A partir des différentes idées discutées au cours des ateliers de divergence puis de convergence, les participants ont donné vie à plusieurs des concepts à travers des mises en scène fictionnelles.

Une première mise en scène est basée sur un modèle de « vis ma vie » ou jeu de rôle. On imagine alors que dans le cadre d'un parcours civique, le citoyen doit vivre pendant une semaine un « nouveau lui » (cf. annexe 1).

Une deuxième fiction a été également élaborée sur une base de témoignage où une petite dizaine de personnes nomment leur fragilité : « Je suis fragile, je suis ... ». De nombreuses réponses ont été entendues : sourd-malentendant, jeune, femme, doctorant, hyperactif etc. L'objectif de cette mise en scène est d'illustrer l'universalité de la fragilité à son échelle, et la possibilité que chacune des personnes puisse se retrouver en situation de fragilité à un moment de sa vie.



Schéma : Le parc d'attraction des fragilités (source : designers LISOHASIF 2030)

Annexe 1 : Explorateurs de l'infra-fragile

Organisatrice : « Bienvenue dans ton parcours civique de « vis ma vie de fragile. Tu vas tirer au sort ton nouveau toi pour la semaine ! »

Participante (elle fait tourner la roue) : « Rhumatisme handicapant »

O : Félicitations ! Voici ton nouvel équipement, tu es maintenant dans ton nouveau corps.

P : J'ai l'impression de peser deux tonnes et marcher sur des pois chiches pas cuits...

(3 jours après)

O : Alors comment ca s'est passé ?

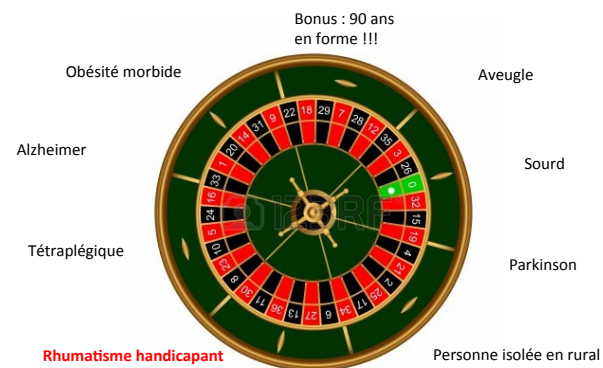
P : J'ai voulu appeler ma copine avec mon téléphone portable et je n'ai pas réussi à toucher les touches avec mes doigts alors j'ai appelé ma grand-mère, qui est mon seul numéro préenregistré et qui m'a aidé à activer la touche vocale. J'ai pris le taxi adapté pour aller chez le kiné, j'ai réglé les électrodes j'ai eu très mal, ...

O : La piscine c'était plus sympa ?

P : j'ai découvert le bassin a bulle et j'ai pu m'y détendre et quand on n'a pas réussi à se détendre de toute la journée, ça fait du bien...

O : Et la soirée en discothèque ?

Jour 1 : Tirage au sort de ton nouveau-toi



Ton nouvel équipement !





P : Anna a tiré « obésité », elle qui adore danser, elle est restée assise avec moi. Paul a tiré « sourd », mais il s'est éclaté car il entendait toutes les vibrations. Moi avec ma béquille je me suis amusée comme une folle. Malheureusement Damien n'a pas pu venir, il a tiré « exclusion rurale » !

O : Pour la suite, le coach va venir t'aider ! 3 jours d'expériences : Session aventure plongée marine, Session sport.

(3 jours après)

O : Comment se sont passés ces trois jours d'expériences ?

P : J'ai réussi, c'était plaisant car sous l'eau j'avais déjà des trucs et des techniques... le coach était super... avec Paul on a fait match de basket, et quand j'ai mis mon premier but de basket, je me suis sentie si fière...Et le coach, il est... tellement...

O : Le coach nous a fait un petit débriefing de ces trois jours passés avec toi et de tes résultats... Voilà la tableau de synthèse : les compétences acquises, et à améliorer...

Alors, je te dis à dans cinq ans !...

P : Je ne peux pas revenir avant ?

Tes résultats

Compétences acquises :

- Manutention fine
- Gestion de la douleur
- Anticipation des trajets
- Ecoute
- Accepter le regard de l'autre

Compétences à améliorer

- Patience !
- Repérage dans l'espace

Tableau de synthèse des compétences acquises et à améliorer, divisé en trois sections : Découvrir l'ébrie, Ajuster et s'exprimer avec son corps, et Découvrir le monde.

Découvrir l'ébrie			
	PS	MS	GS
Respecter les autres et respecter les règles de la vie commune	(1)		
Discuter, écouter, expliquer, demander de l'aide	(1)		
Évaluer et se confier en soi, vérifier ses émotions	(1)		
Observer les autres et leur rôle	(1)		
Calculer et reconnaître des tâches à régler et jouer son rôle dans les limites possibles	(1)		
Avoir un esprit ouvert			
Ajuster et s'exprimer avec son corps			
	PS	MS	GS
Adopter une démarche et des mouvements ou comportements variés	(1)		
Comprendre et expliquer individuellement ou collectivement / accepter les contraintes collectives	(1)		
S'exprimer par un rythme individuel ou non avec un objet / action / support des émotions et des émotions par le geste et le déplacement	(1)		
Se repérer et se déplacer dans l'espace	(1)		
Adapté à représenter un personnage simple	(1)		
Découvrir le monde			
	PS	MS	GS
Se repérer dans l'espace et le temps			
Ordonner des registres dans le journal, le carnet et l'agenda	(1)		
Effectuer des déplacements les uns par rapport aux autres	(1)		
Se situer dans l'espace et situer les objets par rapport à soi	(1)		
Se repérer dans l'espace d'une page			
Comprendre et utiliser le bon sens et le vocabulaire du langage et des relations dans le temps et dans l'espace	(1)		

3^{ème} concept projecteur de la phase C



LES NOUVEAUX ESSENTIELS DU CHEZ SOI

A l'issue des journées K, la notion de « chez soi » est apparue comme centrale dans ce projet autour de l'habitat et de la gestion des fragilités. En effet, dans l'habitat comme dans la ville, il est essentiel de se demander ce qui contribue à se sentir dans un environnement rassurant, sécurisé, à la fois intime et ouvert aux autres. La notion de « chez soi » a donc été explorée pour appréhender cet aspect.

Ainsi, le troisième concept projecteur retenu dans la phase C s'intitule « Les nouveaux essentiels du chez soi ».

Le concept a été présenté en début de phase C de cette façon :

Il me faut finalement peu de choses, uniquement l'essentiel, pour me sentir chez moi. Et comme cet essentiel tient dans ma poche, je me sens partout chez moi !

Mon chez moi s'adapte à mes besoins, il évolue, il se reconfigure ; dans le temps mais aussi instantanément.

Descriptif d'évocation du concept

On trouve aussi des aspects, de façon secondaire, dans 2 des 8 concepts de première génération générés par la phase K : « Vigilances interactives et coveillances spontanées » (*Le lien social est fait de comportements de veille active et entièrement spontanée. Chacun est en capacité de proposer des services à l'autre, à tout moment et en tous lieux*), et dans « Modèles d'affaires et nouvelles offres » (*Les acteurs du lien social, des nouvelles solidarités s'organisent ensemble dans des coopérations jusqu'ici restées inédites. Ils inventent de nouveaux dispositifs incitatifs pour stimuler la solidarité et l'aide aux personnes fragiles, des contreparties singulières et là encore inédites*).

1^{ère} phase de divergence

Les séances C se sont déroulées selon les trois séquences présentées dans le 1^{er} concept projecteur.

La première phase dit de divergence est un atelier au cours duquel l'ensemble des participants a échangé ses idées sur ce que lui évoquait le sujet. Il s'agissait de générer un maximum de variétés d'idées et de directions possible dans la manière d'appréhender le sujet. Comme pour le concept précédent et afin de ne pas alourdir la lecture de ce document, nous avons choisi ici de ne présenter que la synthèse des 10 regroupements d'idées. Pour chaque thème, les processus de divergence verticale et horizontale ont été combinés.

Les trois premiers thèmes touchent aux caractéristiques de l'habitat en termes de confort (énergie, nature, sécurité). La dimension juridique a également été abordée si l'on souhaite penser l'habitat du futur, parce qu'il peut déboucher sur de nouvelles configurations d'utilisation de l'espace, et donc de nouvelles règles à établir sur cette utilisation, ainsi que la situation particulière du chez soi à la fois lieu de vie et lieu de travail. Enfin, les cinq derniers thèmes se présentent davantage comme des concepts dont la formulation a un potentiel d'innovation.

1. Energie

La première condition au confort au sein de son chez soi est celle des ressources en énergie. Il est indispensable que le chez soi réponde aux besoins des individus (certains membres du groupe ont utilisé l'expression d'*'énergie garantie'*²² dans son logement) quels que soient leurs revenus. Se pose alors les questions du *'logement économe en énergie'*, ou qui *'n'épuiserait pas les ressources naturelles'*.

2. Lien avec la nature

Certaines idées ont également été émises sur le lien entre l'habitat et la nature qui favorise le sentiment de bien être dans son logement (idée d'un *'espace de séjour à l'air libre'*), avec notamment l'importance de la lumière naturelle. Des exemples ont été donnés comme les jardins potagers partagés : les *'jardins intérieurs et extérieurs'*, etc.

3. La sécurité

La dimension sécuritaire a également été abordée avec l'idée de se sentir en sécurité chez soi mais également que l'habitat permette de conserver ses objets

ou biens, en toute sécurité (*'habitat à sécurité positive'*).

4. Dimension juridique

Un des participants à l'atelier a insisté sur la nécessité de faire évoluer les aspects juridiques et les normes actuels pour faire évoluer le chez soi et la manière de vivre-ensemble. L'exemple des habitats intergénérationnels a été évoqué (*'cellule et habitat à tout âge'*). En effet, certaines initiatives, comme l'association ensemble2générations, existent déjà dans des bâtiments qui accueillent étudiants et personnes âgées dans lesquels les étudiants paient un loyer modulé en fonction de leur investissement dans la vie collective de l'immeuble et des services rendus aux personnes âgées.

5. La place du travail chez soi

Certains participants ont rappelé la tendance croissante du télétravail. Cette situation entraîne alors la coexistence de deux chez soi au sein d'un même espace : le chez soi professionnel et le chez soi personnel et familial. Il pourrait donc être intéressant de prendre en compte cette dimension dans l'exploration du sujet.

6. Lieux intermédiaires

Le chez soi peut être pensé au-delà du logement en lui-même, en incluant tous

les espaces adjacents, intermédiaires entre son logement et l'extérieur. Il s'agit à la fois des parties extérieures (le balcon, le loggia, etc.) mais aussi de parties communes (la cour de l'immeuble, le palier, etc.). Comment rendre ces espaces communs conviviaux (*'mutualiser les lieux de réception'*) et facilitant le lien social d'une part ? Mais aussi comment les rendre modulables et adaptables selon leur utilisation qui peut varier suivant les moments de la journée, de l'année, etc. ? Des idées apparaissent comme les *'logements accordéons'* qui pourraient être partagés avec ses voisins, des murs mobiles et intelligents. L'idée de se sentir chez soi avec les autres émerge donc dans ce thème. Le sentiment du chez soi dépasse sa propre habitation, et touche aux espaces partagés dans lesquels on vit : *'son immeuble, son quartier, sa ville comme le prolongement de son logement'*.

7. Le « chez soi mobile »

L'idée du transport du chez soi a également émergé à travers des exemples d'habitat qui se déplacent comme les logements mobiles (exemple du camping-car), mais aussi de « chez soi nomade » (exemple de certaines personnalités célèbres qui n'ont jamais eu d'appartement mais préfèrent vivre à l'hôtel). Cette notion de transport peut être également envisagée sous l'angle de la

²² Les expressions issues de l'atelier sont mises en forme de cette manière 'expression' afin de les différencier avec les concepts, citations ou les mots utilisés dans un contexte inhabituel.



difficulté qui se pose très souvent lors de déménagement : comment recréer le sentiment du « chez soi » dans son nouvel habitat, comment transporter ce qui fait l'essence de ce sentiment de se sentir chez soi ? Cette question est d'autant plus difficile qu'elle concerne les personnes âgées et/ou fragiles contraintes de changer d'habitat pour mieux vivre leur fragilité, parce que leur habitat n'est plus adapté à leur situation. L'expérience du groupe de protection sociale AG2R LA MONDIALE dans la gestion des parcours résidentiels montre que la capacité à accompagner ce changement de résidence en prenant en compte les besoins est un élément déterminant pour l'acceptation et la réussite de ces parcours résidentiels. L'analogie a été faite avec certains animaux nomades ou oiseaux migrateurs qui reconstruisent régulièrement leur habitat.

8. Révéler et capturer l'essence du chez soi

Ce thème regroupe l'ensemble des idées autour du sentiment du chez soi : on dépasse la logique du bâti construit, pour la logique de ce qui fait que je me sens bien dans un lieu. Quels sont les éléments que je pourrais retrouver, emmener, distiller pour me sentir chez moi dans un lieu autre que mon habitat habituel ? Plusieurs images ont été évoquées : *'distiller le sentiment du chez soi dans une bouteille'*,

des photos de *'son chez soi en réalité augmentée'*, les *'traces virtuelles du chez soi'*, etc. Cela pose la question de l'identification de ces éléments intangibles qui font que je me sens bien dans le lieu où je me trouve (couleurs, ambiances, odeurs, sensations, etc.). Ceux-ci ne sont pas toujours conscients ou explicites ; ils nécessitent que l'on soit capable de les identifier pour pouvoir les reproduire dans un autre lieu physique.

9. Les avatars du chez soi

Cette notion d'avatar est liée à l'existence d'une multiplicité potentielle de chez soi : il est possible de se sentir chez soi dans de nombreux lieux extérieurs à son habitat. Cela conduit donc à la notion du *'chez les autres moi'* que ces autres soient des espaces publics (dans mon quartier, ma ville, dans un café, etc.) comme des espaces privés (chez des amis, au travail, dans un hôtel, etc.). Cette idée aboutit à une déclinaison du chez soi, qui peut varier en fonction de son état. Dans le prolongement de cette idée, un participant a également mis en évidence la place actuelle prépondérante de l'adresse mail comme un élément virtuel de définition d'un chez soi. C'est désormais cette adresse mail (et non physique) qui nous permet d'être en contact avec les autres (*'une adresse sans lieu'*).

10. Le cocon communiquant

Un dernier thème a été nommé le « cocon communiquant ». Cette dénomination traduit deux idées principales. Tout d'abord, il semble nécessaire que le chez soi soit un lieu dans lequel on se sente en sécurité, protégé. Il permet un vrai isolement et supprime ainsi toutes les nuisances de l'extérieur (au sein même du logement : il m'isole d'autres membres de ma famille quand je souhaite être seul, mais aussi, il m'isole des bruits des voisins, de l'environnement externe : *'facilitateur des rapports de voisinage'*). Plus précisément, ce lieu est capable de prendre soin de la personne tout en respectant son intimité (*'sécurité personnelle et intimité garantie'*).

Au delà, il y a une logique de chez soi « communiquant » : le chez soi est capable de me mettre en relation avec les autres lorsque je le souhaite et lorsque j'en ai envie (*'chez moi ouvert quand je décide'*). Le chez soi devient alors un espace partagé avec les autres. Cette communication avec l'extérieur renforce également l'idée que le chez soi prend soin de la personne : il est capable d'alerter des personnes extérieures lorsque c'est nécessaire (exemple de la personne âgée qui fait une chute, d'une personne malade hospitalisée à domicile qui a un problème, ou encore une personne âgée isolée qu'il faut obliger à voir d'autres

personnes, etc.). Un participant a donné l'exemple concret des pompiers obligés de casser la vitre pour entrer au domicile d'une personne âgée venant de faire une chute, et qui va se retrouver obligée de faire réparer cette vitre. Le cocon communicant est ce lieu qui permet de faire entrer des personnes bienveillantes dans son chez soi lorsque c'est nécessaire ('sécurité et coveillance'). Ce cocon doit donc à la fois être capable de m'isoler quand j'ai besoin d'être seul, et ce même si je vis avec d'autres au sein de mon logement, mais aussi de m'ouvrir à d'autres individus lorsque j'en ai envie et/ou que j'en ai besoin. Une traduction concrète possible de ce cocon communicant a également été discutée : la mise en place d'écrans dans les immeubles ou les quartiers qui permettent de savoir qui est chez soi, qui aurait besoin d'un service, de compagnie, ou au contraire, qui ne souhaite pas communiquer sur lui.

2^{ème} phase de convergence : le cocon communicant et le récit du chez soi

En phase de convergence, les participants ont approfondi la réflexion sur deux concepts : le « cocon communicant » et le « récit du chez soi ».

Le cocon communicant permet d'envisager le chez soi comme lieu à la fois qui préserve son intimité, son confort, sa sécurité tout en favorisant le lien social, parce qu'il a la faculté de communiquer avec les autres, en fonction de situations très variées. Il permet de s'isoler tout en assurant une certaine sociabilité, parce qu'il maîtrise les intrusions acceptées de tiers de confiance. Il assure une porosité contrôlée. C'est donc le « lieu où je peux choisir mon degré d'ouverture aux autres ».

Pour développer ce concept, plusieurs champs de connaissances devraient être explorés. Tout d'abord, il faudrait revenir sur les règles qui rendent possibles le vivre-ensemble, les raisons d'accepter l'autre dans son intimité mais aussi les conditions et les limites. De plus, l'aspect communicant pourrait nécessiter le développement de technologies capables de comprendre quelle intrusion est acceptable. Enfin, elle soulève la question de comment préserver le cocon pour les personnes qui auraient une perte de

capacité de jugement ou de discernement.

Cette idée du cocon communicant a été illustrée par deux images réalisées par les designers ayant assisté aux débats lors des journées C. Dans ces deux images, le cocon, unité de vie minimale, est transportable (transport physique ou mental), dans nos lieux de vies classiques comme pour des situations particulières telles qu'une hospitalisation.



Schéma : le cocon communicant
(source : designers LISOHASIF 2030)



Le deuxième concept développé est celui du « récit du chez soi ». Ce concept s'inscrit dans la réflexion autour de la sauvegarde du chez soi et de son archivage pour assurer son transport pour faire face à des situations de vie particulières. Le récit est alors apparu comme une des techniques possibles pour permettre de révéler l'essence du chez soi. Il s'agit donc d'apprendre à faire le récit du chez soi pour faciliter le parcours de vie ou le parcours résidentiel, et donc d'être capable de faire rapidement sien un nouveau lieu dans lequel on vit. Mais ce récit doit aussi permettre de désensibiliser à la fragilité de l'attachement à son chez soi. En effet, il est également apparu aux participants des ateliers qu'un trop fort attachement à son chez soi peut être perçu comme une fragilité de l'individu : il n'arrive pas à dépasser la situation de confort permis par le lieu qui lui semble être le seul dans lequel il est protégé et en sécurité.

Le récit du chez soi pose alors la question de la personne capable de faire narrer ce récit par l'individu et d'y déceler les éléments essentiels, notamment parce qu'ils sont souvent caractérisés par leur dimension tacite et inconsciente. Le développement de ce concept passerait donc par la définition de compétences d'écoute, de compréhension et de traduction de ce récit par la personne qui recevrait le récit. L'idée d'un ChezSoiOlogue commence donc à apparaître au cours de cet atelier : quelle serait la bonne personne pour capter

l'essence du chez soi ? Avec quel profil ? Quelles compétences ? On peut considérer que le ChezSoiOlogue dispose d'un guide de bonnes pratiques pour la reconstitution du « fort intérieur » de l'individu. « Fort intérieur » qui deviendra alors transportable. L'accompagnement par l'expert va faciliter la capacité à l'individu à « révéler » les fondations de ce « fort ». Il va permettre qu'il en prenne conscience et puisse le partager. Si l'accompagnement est un élément important, c'est autour de l'individu qui doit se résoudre à quitter son domicile que la démarche est entreprise, c'est bien lui que l'on aide à prendre en charge son déplacement pour le gérer au mieux.

Les designers présents ont traduit cette idée avec l'image ci-contre, à partir d'un témoignage d'un des participants à l'atelier. Ce participant a raconté l'histoire d'une personne âgée qui refusait de quitter son domicile qui n'était plus adapté à son état de santé, jusqu'à ce que l'on comprenne que ce qui la faisait se sentir chez elle était son papier peint. Récupérer ce papier peint et le placer dans le nouveau logement a permis de lui faire accepter ce déménagement.



Schéma : Une chambre projetée (source : designers LISOHASIF 2030)

3^{ème} phase d'imagination réalisante : le ChezSoiOlogue et le carnet virtuel du chez soi

A partir des différentes idées discutées au cours des ateliers de divergence puis de convergence, les participants ont donné vie à plusieurs des concepts à travers des mises en scène fictionnelles.

Tout d'abord, deux participants ont mis en scène la notion de ChezSoiOlogue. Ils ont monté une scénette dans laquelle une personne mutée à l'étranger fait appel à un ChezSoiOlogue pour l'aider à capter l'essence du chez soi qu'elle va pouvoir emmener avec elle dans son nouveau lieu de vie (cf. annexe 1). Ce ChezSoiOlogue a développé de nombreux outils qui lui permettent de capter et de rendre transportables plusieurs éléments qui définissent le chez soi de cette personne. Cela concerne à la fois des éléments physiques : le très grand nombre de livres qui ne peuvent être emportés parce que le nouveau logement est trop petit, la commode de la grand-mère qui peut être reconstituée par le biais d'une imprimante 3D ; mais aussi des bruits (ronflements, bruits de la rue, etc.) dans le logement comme dans le quartier, et enfin des odeurs (du pain aux graines du boulanger) et des sentiments de sympathie.

Ensuite, un groupe a imaginé un carnet virtuel du chez soi (cf. annexe 2) dans lequel est stocké et mis à jour l'ensemble des souvenirs d'une personne sous différents formats (photos, films, maquettes 3D, lumières, ambiances, parfums, etc.). A nouveau, il s'agit d'être capable de mémoriser des éléments concrets ou expérientiels qui peuvent être consultés à tous moments. Une réflexion sur le financement de ce carnet a été menée. Dans ce cadre, il a été envisagé que des mutuelles offrent ce service à leurs membres partir de 60 ans, avec une actualisation réalisable par la personne elle-même ou par un spécialiste (un équivalent du ChezSoiOlogue). Ce carnet virtuel serait confidentiel et la sécurité serait garantie par le prestataire.

A l'issue de ces ateliers, la notion de ChezSoiOlogue, conçue dans ces ateliers, apparaît comme une piste particulièrement intéressante à creuser, dans la mesure où la préservation du chez soi semble être une dimension centrale dans la prise en compte de la fragilité et des impacts sur les rapports à l'habitat et son environnement.



Extrait de scénette « le ChezSoiOlogue »
Stéphanie Pitoun & Sébastien Damart

Annexe 1 : Retranscription de la mise en scène du ChezSoiOlogue

Mya est mutée à l'étranger et fait venir un ChezSoiOlogue pour l'aider à transporter son chez soi dans son nouveau lieu de vie.

- (Mya) : Bonjour Monsieur, je vous attendais !
- (Sébastien) : Bonjour, je suis chez Sébastien, ChezSoiOlogue, réexpliquez moi tout !
- J'ai un gros problème, je suis mutée à l'étranger de janvier 2030 à 2045...
- A l'étranger loin d'ici ?
- Trop loin, trop loin... Surtout c'est une entreprise qui n'a pas beaucoup d'argent, et je suis logée dans un tout petit appartement et vous voyez mon appartement, mes objets, mes livres, mes livres...
- Ils comptent beaucoup pour vous ?
- J'y suis très très attachée et c'est impossible pour moi de les amener avec moi. Donc j'espère que vous avez des solutions, en tout cas pour mes livres, mais ne me parlez pas de tablette numérique, j'ai besoin de l'odeur, du toucher...
- Je vais vous expliquer notre méthode. Nous avons développé des outils qui permettent d'encapsuler votre chez soi sur un petit support. Donc je vais vous accompagner dans votre domicile puis dans votre quartier pour collecter votre chez vous. Je vais prendre des

échantillons, je vais commencer juste par prendre votre cheveu. C'est votre voisin qui ronfle ? Je vais juste prendre le bruit

- Oui, c'est ça j'ai vraiment envie de retrouver mon atmosphère.
- Attendez j'en profite pour prendre un peu d'odeur, les toilettes, c'est par là ?
- Non, il y a des choses dont on peut se passer !
- Donnez-moi une liste de vos livres je vais aussi les photographier et j'ai un instrument pour les scanner sans les ouvrir.
- Je vous fais confiance vous êtes la meilleure entreprise sur le marché
- En terme de ChezSoiOlogue c'est sûr que ce sera difficile de trouver mieux... Attendez je vais prendre un peu de poussière...
- Voyez ce meuble c'est à ma grand-mère, je l'ai depuis que j'ai 12 ans, il me suit partout.
- Je vais prendre une photo et vous pourrez l'imprimer avec une imprimante 3D, grâce à nos filiales
- Je suis aussi très attachée à mon quartier, c'est une douleur de partir d'ici. J'y ai mon monde, mes amis que je rencontre souvent sur le chemin... Voilà, d'ailleurs une amie. Et si je pouvais aussi retrouver de cette sensation amicale.
- Bien sûr on a un absorbeur de personnes ! et je vais aussi prendre votre page Facebook (en s'adressant

à l'amie croisée sur le chemin). Et ça c'est votre boulangère.

- C'est ma boulangère et son pain aux graines, si c'était possible d'emporter tout ça...
- Pas de problème je prends un cheveu... Alors ça c'est le chemin que vous prenez tous les jours ?
- Oui
- Je prends mon GPS de ChezSoiOlogue et je vais l'enregistrer. C'est beau.
- C'est très beau !
- Alors par contre on n'a pas parlé du devis... On synthétise votre chez soi, on vous propose de recréer votre chez soi à l'étranger...
- Oui, oui, vous n'oubliez pas les livres, les odeurs,...
- Et Le devis !

Annexe 2 : Récit sur l'utilisation d'un carnet virtuel du chez soi

« Il était une fois en 2030, Camille, partie fêter ses 132 ans au ski avec ses arrière-petits-enfants, elle habite dans un immeuble à Paris, dont le toit est équipé d'un jardin partagé. Durant son absence pour rendre son quartier auto-suffisant en termes géothermiques, des sondes sont installées dans le sous-sol parisien à plus de 1000 mètres de profondeur. Ces travaux immenses provoquent une catastrophe et l'effondrement de plusieurs rues dans une faille. L'immeuble disparaît avec certains de ses habitants, ses anciens voisins et tous ses souvenirs d'une longue vie. Bien que très éprouvée, elle se trouve en situation de grande fragilité à la fois psychique et matérielle. Elle possède néanmoins, dans son petit sac à la Mary Poppins, un carnet virtuel qu'elle peut projeter où elle veut, avec un cloud. Installé dans un gymnase parisien et bien que choquée, elle peut consulter un extrait de son carnet (des images, des souvenirs) mais elle a aussi la possibilité d'aller sur internet où elle a des éléments personnels (souvenirs de famille, photos de son mari, .etc.) et vitaux. Elle retrouve des photos de son logement, les ambiances des lumières, les ambiances sonores, le parfum des pièces, et la possibilité de toucher des objets importants pour elle, pouvant être transformés en objet avec une imprimante 3D.

Il se trouve qu'en fait Camille, depuis ses 60 ans, bénéficie d'un service de collecte de l'essence de son chez soi. Tous les 5 ans, un accompagnateur du chez soi se rend chez elle, et réunit et actualise ses données personnelles et les représentations qu'elle se fait de son chez soi. Camille peut en profiter pour jeter des choses ou acquérir de nouvelles choses. Ce carnet possède à la fois une partie libre et une partie questionnaire. Par exemple, sur les essentiels du logement, les questions portent sur ce qui est important pour elle en termes de sécurité, de protection, de confort, de chaleur et de lien social. Camille, qui a réactualisé ses données de façon quotidienne est alors en position de choix et de dialogue, dans cette situation de fragilité, avec les professionnels qui vont l'accompagner dans la reconstitution de son cadre de vie. Camille va pouvoir choisir le lieu et l'organisation de l'espace lui convenant le mieux, grâce à sa mémoire subjective et à la mémoire objective du carnet.

Installée dans ce gymnase, elle retrouve quelques voisins qui ont échappé au drame ; la vieille dame qui est la seule à avoir un carnet du chez soi, décide de réinjecter des souvenirs en transmettant les souvenirs et images qu'elle avait collecté de leur logement et de son quartier à ses voisins. Tout cela leur permet de recréer du lien social, d'évoquer des moments positifs et de palier la fragilité collective liée au

choc. Les secours se sont empressés de recueillir les témoignages et le récit de l'événement pour l'intégrer à sa reconstitution de son chez soi...

De la phase C – de créativité à la phase P – de projet

Des concepts aux projets

Le passage de la phase C (génération et exploration de concepts innovants) à la phase P (formulation et approfondissement de projets exploratoire innovants) est, tout comme le passage de la phase K à la phase C, un moment clé de la progressions du projet. De même que des concepts projecteurs puissants ont été construits, par induction, à partir des connaissances mutualisées en phase K, de même des projets ou explorations plus précis ont été construits à partir des productions de la phase C.

Rappel de l'évolution des concepts projecteurs pendant la phase C

La phase C, à partir de trois grands concepts projecteurs (« Les nouveaux essentiels du chez soi », « Le territoire à énergie sociale positive » et « Parcours défragilisant, parcours sécurisant »), a permis de produire, dans une phase de divergence, une multitude de propositions conceptuelles puis, dans une phase de convergence et une phase d'imagination réalisante, de retenir, par sélection ou par regroupement, une série de concepts robustes à être repris, combinés, transformés en projets d'exploration plus concrets.

Le tableau ci-après résume l'évolution des concepts projecteurs pendant la phase C.



Concept	Divergence	Convergence	Imagination réalisante
Le territoire à énergie sociale positive	Écosystème du lien social Le lien social, ressources non fossiles Économie souterraine du lien social Le Kapital Entreprise collaborative Métrologie de l'énergie sociale Systèmes de production	La mort défragilisante (savoir en parler) Le bitcoin du lien social (la monnaie de toutes les solidarités)	L'espace LALOGÉ La maison du troc L'usine à lien social
Parcours défragilisant, parcours sécurisant	Sources et types de fragilités Professeur de fragilité Fonctions et modes de la sécurité Vertus de la fragilité Autonomie relationnelle Cartographies et itinéraires de la fragilité Obstacles Dynamiques temporelles de la fragilité Surprises et étonnements Environnement comme acteur de fragilité Dur à cuire (abîmé mais pas fragile)	Le parcours au centre du dispositif Intégrer sans normer, intégrer sans nommer Apprendre et partager, avec mesure Fragilités incluanes Le programme de l'expédition apprenante	Les explorateurs de l'infra-agile Témoignage « Nous sommes fragiles »
Les nouveaux essentiels du chez soi	Energie Le chez soi en lien avec la nature La sécurité Dimension juridique La place du travail chez soi Lieux intermédiaires Le « chez soi mobile » Révéler et capturer l'essence du chez soi Les avatars du chez soi Le cocon communiquant	Le cocon communiquant Le récit du chez soi	Le ChezSoiOlogue Le carnet virtuel du chez soi



Production d'une liste de projets candidats pour la phase P

Il fallait donc, à partir de ces résultats, affiner les propositions pour en faire des projets de phase P, donc des projets d'exploration, qui s'affranchissent encore des contraintes du réalisme et de l'applicabilité immédiate, mais qui supposent et permettent un travail de conception précis.

Ces projets n'ont, pas ailleurs, pas de raison d'être relié à tel ou tel concept projecteur de façon bi-univoque. On peut, à cette étape du processus, considérer plusieurs sources qui se combinent dans les divers projets. Certains des concepts projecteurs initiaux, écartés de la phase C pour tenir compte du temps de conception disponible (deux journées à une vingtaine de personnes) sont réincorporés, *ex post*, dans la réflexion. Le tableau ci-dessous liste les projets finalement élaborés et retenus en entrée de phase P (colonne 3), leur formulation intermédiaire avant affinement (colonne 2) et leur lien avec les concepts projecteurs initiaux (colonne 1).

Concepts projecteurs initiaux	Formulation en préparation de phase P	Projets finalement retenus pour la phase P
<p>Les nouveaux essentiels du chez soi</p> <p>Le territoire à énergie sociale positive</p>	<p>Le ChezSoiOlogue</p>	<p>Le ChezSoiOlogue</p> <p>Le ChezSoiOlogue dans les parcours de soin en addictologie</p>
<p>La ville au bon tempo et abordable</p> <p>Le territoire à énergie sociale positive</p> <p>Front office et back office de la fragilité</p> <p>Vigilances interactives et coveillances spontanées</p> <p>Modèles d'affaires et nouvelles offres</p>	<p>La conciergerie de quartier</p> <p>Voisin-gardien</p>	<p>Les accorderies</p> <p>Le bien-veilleur</p> <p>Animateur de lien social</p>
<p>Le territoire à énergie sociale positive</p> <p>Front office et back office de la fragilité</p> <p>Vigilances interactives et coveillances spontanées</p> <p>Modèles d'affaires et nouvelles offres</p>	<p>Indicateurs de solidarité active</p>	<p>Indicateurs de solidarité active puis Observatoire de lien social</p>



Concepts projecteurs initiaux	Formulation en préparation de phase P	Projets finalement retenus pour la phase P
Parcours défragilisant, parcours sécurisant	Expédition apprenante et apprivoisante des fragilités	Expédition apprenante de la fragilité
Les nouveaux essentiels du chez soi Le territoire à énergie sociale positive	Chambre adaptée en test sur le lieu de vacances Couchsurfing des fragilités	La chambre qui fait oublier les fragilités
Le territoire à énergie sociale positive Indicateurs de solidarité active	Bilan social dans les copropriétés	Bilan des solidarités en copropriété
Le territoire à énergie sociale positive Parcours défragilisant, parcours sécurisant	Service volontaire citoyen	
Le GPS de la vie fragile	Robots et objets connectés	Robots et objets connectés

Les 7 projets expérimentaux

La figure du **ChezSoiOlogue** est apparue en phase C comme pouvant incarner le traitement des fragilités liées au chez soi et aux changements de chez soi : le ChezSoiOlogue travaille sur les essentiels du chez soi et contribue à générer de l'énergie sociale positive sur les territoires. La « ChezSoiOlogie » serait cet art de gérer ce qui constitue et construit les lieux où chacun peut se sentir bien dans un sens qui touche à l'identitaire : « Chez moi » signifie littéralement « ma maison », au sens anglais de « home » et non pas « house ». Mais « chez soi » n'est pas toujours synonyme de bien-être : solitude, peurs, violences peuvent aussi être le quotidien du chez soi. C'est pourquoi nous avons tenté d'ajouter une exploration autour du chez soi dans les parcours d'addiction, qui sont un exemple de situations dans lesquelles le « chez soi » peut-être un lieu de solitude et de risque de rechute.

La conciergerie de quartier et les voisins-gardiens sont complémentaires. Ils contribuent à générer, eux aussi, de l'énergie sociale positive, dans une ville au bon tempo et « abordable » (dont le mode d'emploi est simple et intuitif). Avec une conciergerie de quartier et des voisins-gardiens, les vigilances sont interactives et les coveillances spontanées. On ajoute également à la réflexion une dimension métier (les front-offices et les back-offices

de la fragilité) et, si l'on imagine des entreprises et institutions qui conçoivent et organisent de tels services, la question du modèle d'affaires se pose.

Le territoire à énergie sociale positive ne se décrète pas, mais on peut imaginer que certains territoires produiront davantage d'une telle énergie que d'autres. La question de notre capacité à appréhender ces capacités et à les évaluer est une question importante. L'image du tableau de bord, et des indicateurs qui le composent, vient assez spontanément à l'esprit. Bien entendu, tout n'est pas mesurable et certaines choses, dans le domaine de la gestion des fragilités, doivent demeurer implicites : dans ce qui touche aux rapports humains et à leur nécessaire délicatesse, certaines choses meurent d'être explicités. Mais cette précaution n'entraîne pas nécessairement qu'il faille renoncer à la connaissance des capacités à produire du lien social solidaire et à gérer de façon efficace, voire originale et innovante, les situations de fragilité. On retrouve ici la dimension métier, sur un autre volet, celui de la collecte des données, de la surveillance des activités solidaires, de la conception et du pilotage d'actions publiques ou privées pour gérer ces situations. La dimension « modèles d'affaires » n'est pas absente si on imagine que des entreprises ou institutions privées ou publiques puissent concevoir et gérer des dispositifs adaptés,

ou si l'on pense à la valeur des données ainsi collectées. Les solidarités actives supposant des vigilances et des coveillances d'une certaine intensité, ce concept est ici réintroduit dans la réflexion.

Le concept de « parcours défragilisant, parcours sécurisant » s'est rapidement concrétisé, dès la phase C, dans l'idée d'une expédition qui permettrait d'apprendre sur les fragilités, qu'il s'agisse des siennes propres ou de celles des autres. La dimension d'appropriation est importante aussi, même si elle a été occultée, pour des contraintes de compacité, de la formulation finalement retenue en entrée de phase P. **« Expédition apprenante de la fragilité »** est ainsi devenue l'un des projets explorés en phase P.

La chambre, qui doit être adaptée aux fragilités, est évidemment une direction centrale d'exploration. Elle cristallise des très nombreux aspects du lien social, elle est aussi une composante essentielle du chez soi et, plus généralement, de l'habitat. Il fallait, dans une logique d'expérimentation, trouver des lieux ou des moments propices. **La chambre adaptée en test sur un lieu de vacances** est une chambre dans laquelle on peut essayer des choses innovantes : les séjours sont de courte durée, il est donc facile d'expérimenter une configuration, de la modularité, des équipements, et d'en tirer



les conclusions pour de nouveaux essais. Le moment de la réservation est également important : penser un **couchsurfing des fragilités** revient à inclure la question des fragilités dans un concept relativement frugal - le couchsurfing - et qui est revenu récemment à la mode et se développe grâce à des plateformes web. Imaginer un système de réservation qui puisse prendre en compte certaines fragilités semblait donc une piste prometteuse. En début de phase P, c'est une formulation plus large, « **la chambre qui fait oublier les fragilités** », qui a été retenue.

Le territoire à énergie sociale positive, c'est un territoire au sein duquel des entités - un collectif d'habitation, une rue, un quartier, un réseau d'amis virtuels ou réels - va être mis en situation de générer de l'énergie sociale positive. Le fait d'utiliser un cadre réglementaire ancien et très connu - la copropriété au sens de l'ensemble des personnes et des logements formant copropriété - permet d'envisager d'expérimenter des dispositifs un peu différents de ceux présentés plus haut. Comment rendre compte d'une activité de solidarité ? On touche là non seulement à la possibilité de décrire et de comparer (au sens d'un ensemble d'indicateurs de solidarité active) mais aussi à la capacité qu'auraient des collectifs d'habitation de se saisir de ces questions, de concevoir une action, et d'en rendre compte. L'assemblée

générale des copropriétaires, et le rôle et les missions du conseil syndical, étaient un réceptacle idéal pour tester l'idée de ce que pourrait être un **bilan des solidarités en copropriété**.

Le service volontaire citoyen : imaginer un service civique pour tous permettant à chacun de se confronter à la fragilité et à l'interdépendance des relations humaines, et par ce biais de développer ses compétences civiques. L'idée est simple - et largement répandue - sur le principe, mais complexe quant à la réalisation. Un tel service contribuerait à la génération d'énergie sociale positive sur les territoires et inclurait - ou constituerait une partie - d'une expédition apprenante des fragilités. Ce projet a néanmoins été écarté en entrée de phase P, ses apports possibles étant pris en compte dans une partie des autres projets.

Robots et objets connectés : garder des repères et nous guider nous-même ou être guidés dans des situations de fragilité, tout en ménageant des possibilités d'apprentissage et de progrès est de première importance. On parle beaucoup de programmes de recherche et d'expérimentation autour des robots et du rôle que pourraient avoir des robots - en particulier des robots humanoïdes - dans la gestion des situations de fragilité. Bien entendu, le rapport aux robots interroge des fondamentaux : la frontière entre hu-

mans et non-humains, ce qui fait lien social, l'attrait et les dangers de l'intelligence artificielle, l'acceptabilité d'erreurs commises par des systèmes artificiels, etc. Plus globalement, les tendances actuelles - big data, objets connectés - devaient être prises en compte, même si le principe a été retenu de centrer les investigations sur les robots humanoïdes.

LA PHASE P – DE PROPOSITIONS

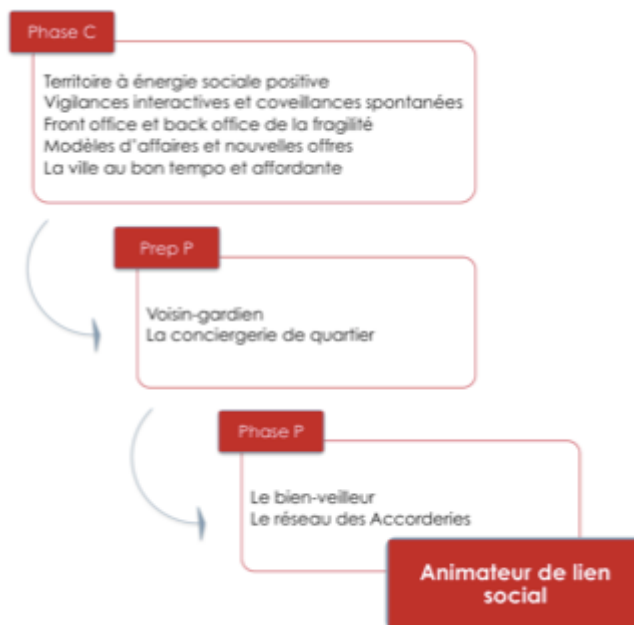
- 1 Animateur de lien social
- 2 Bilan des solidarités en copropriété
- 3 La chambre qui fait oublier les fragilités
- 4 Le ChezSoiOlogue
- 5 Expédition apprenante de la fragilité
- 6 Observatoire de lien social
- 7 Robots et objets connectés

Le lien social a-t-il besoin d'être animé ? Si oui, par qui ? L'animateur de lien social incarne, en tant que concept, une fonction essentielle de la vie sociale, tant la perte de lien social est synonyme de fragilisation : « Les vieux semblent pour tous et pour eux-mêmes, cumuler des handicaps qui les enferment finalement dans une sphère tragiquement anormale, asociale, au point de les exclure de leur société de référence : notre société » (Pitaud, 2004 p 53)

Penser de nouveaux services, facteurs de lien social à travers le logement et son environnement

Ce projet découle de l'une des trois grandes explorations conceptuelles qui ont été conduites en phase C : « Le territoire à énergie sociale positive ». Il reprend également des concepts générés en phase C et qui ont été placés dans le périmètre du territoire à énergie sociale positive : « la ville au bon tempo et abordable », « front office et back office de la fragilité », « vigilances interactives et coveillances spontanées », « modèles d'affaires et nouvelles offres ».

Les concepts de « conciergerie de quartier » et « voisin gardien » ont été appliqués dans une recherche sur les Accorderies et sous l'éclairage du concept du « bien-veilleur » porté par la structure CIRMAD Grand Sud²³.



La question de l'exclusion des personnes âgées est une des questions posées par le vieillissement de la population. Il ne s'agit pas seulement d'évoquer la situation de personnes âgées prises en charge dans des institutions spécialisées et qui peuvent s'y sentir « reléguées, mais bien aussi l'isolement subi de personnes âgées demeurant à leur domicile mais se sentant « mises à l'écart » et éprouvant douloureusement solitude et sentiment d'abandon²⁴.

De façon plus générale, ce sont les situations de fragilité, lorsqu'elles renvoient à un déficit de lien social, qui sont concernées par le projet « Animateur de lien social ». Quels nouveaux services pourraient être imaginés, à destination des personnes fragiles et qui renforcent la cohésion sociale ?

²³ Ce concept est détaillé plus loin dans le chapitre

²⁴ L'épisode de la canicule de l'été 2003, et ses conséquences sur la surmortalité des personnes âgées a contribué à révéler l'ampleur du phénomène. Il a favorisé la prise de conscience du besoin de faire évoluer la société pour favoriser l'inclusion des personnes âgées dans la vie sociale.



L'analyse des différentes initiatives liées aux « nouvelles solidarités » (voir le résumé de la quatrième séance de la phase K consacrée à ce thème) et les discussions qu'elles ont suscitées, ont donné forme, dans la phase de conceptualisation, à la notion de « vigilances interactives et coveillances spontanées ». Ce concept reprend l'idée de réciprocité et d'un accompagnement de la mise en relation, mises en avant par deux des participants à cette journée K : Giovanni Pandolfo et Typhaine de Penfentenyo.

Dans le premier dispositif intitulé Voisin-Age et porté par Giovanni Pandolfo, on ne devient « voisineur » qu'après un premier entretien qui vérifie les motivations de celui qui souhaite s'engager dans cette démarche. La principale motivation semble être, pour le voisineur, la recherche de lien social et le développement de relations amicales. La mise en relation avec un voisin âgé est faite par un voisineur déjà actif. Elle entraîne, pour le voisineur, la possibilité de découvrir l'activité des autres voisineurs actifs auprès du voisiné et donc d'interagir avec ce réseau social, soit pour organiser la relation au voisiné, soit pour partager les expériences. Ainsi, Giovanni Pandolfo a insisté, durant son exposé, sur la réciprocité des échanges. Si le réseau veille sur la personne âgée, il bénéficie également de ses contacts avec elle. La personne âgée est décrite comme un catalyseur de lien

social, entraînant de nouvelles relations sociales directes.

Par ailleurs, dans le deuxième dispositif ensemble2générations, porté par Typhaine de Penfentenyo, la mise en relation est intermédiée par l'association qui reçoit à la fois les jeunes candidats à un logement et les personnes âgées. Pour ces dernières, le rendez-vous a lieu au domicile et vise à définir au préalable les conditions de partage du lieu de vie mais aussi les souhaits et centres d'intérêt de la personne âgée. La fondatrice souligne la fierté des personnes hébergeant des étudiants, de contribuer à leur réussite, s'appropriant en partie leur projet d'études. La réciprocité de l'échange est ainsi au cœur du projet d'ensemble2générations. Si elle souligne l'intérêt du partage, elle témoigne également de la difficulté de convaincre des personnes âgées d'accueillir un jeune.

En affirmant que « chacun est en capacité de proposer des services à l'autre à tout moment et en tout lieu », on s'interroge sur les propriétés « d'un écosystème qui dynamise et rend possible les solidarités de proximité », sans engagement contraint mais dans une logique de réciprocité et de reconnaissance sociale. Lors de l'exploration du concept « territoire à énergie sociale positive », apparaît l'idée de l'importance de relais locaux pour favoriser un lien social de proximité.

Les différentes formes de relais de proximité

L'équipe choisit de s'intéresser aux différentes formes que peuvent prendre ces relais de proximité. L'étude de ces initiatives permet de repérer plusieurs de leurs caractéristiques.

Il existe tout d'abord des lieux d'animation sociale institués dans un territoire et parfois autour d'un public particulier. Il s'agit par exemple des centres sociaux, des points d'information médiation et multiservices (PIMMS), des maisons de quartier, des foyers jeunes. Ces lieux sont le plus souvent dédiés à une cible de personnes dont l'insertion sociale est perçue comme fragilisée, soit du fait des conditions économiques, soit du fait du manque de maîtrise de la langue ou des droits d'accès. Même si les responsables de ces structures évitent d'associer ces dernières à un public fragilisé, « la connaissance des publics accueillis » est un élément important de la légitimité de l'action et du projet d'après le rapport intitulé *Panorama de l'action sociale*. De même, on retrouve dans les quartiers prioritaires²⁵, les adultes-relais portés par l'Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances (ACSE). Ils interviennent sur 5 dimensions

²⁵ Les quartiers prioritaires sont définis comme étant les zones où plus de la moitié de la population vit avec moins de 11 250 euros par an, soit 60 % du revenu médian national (Le Monde, La nouvelle carte des 1 300 quartiers prioritaires, 18.06.2014)

dont le lien social et la vie de quartier pour favoriser la cohésion sociale par l'organisation d'évènements, l'aide aux projets, la sensibilisation à certains sujets (concerne 49 % des adultes-relais).

D'autres initiatives s'inscrivent dans la volonté d'améliorer le cadre de vie et le lien social d'un quartier en s'appuyant sur les habitants eux-mêmes. C'est le cas des régies de quartier qui proposent des services collectifs à destination du quartier, dans le cadre d'une politique d'insertion sociale à destination des habitants. C'est également le cas de l'association Voisin Malin qui s'appuie sur des habitants ressources constituant un « réseau d'habitants leaders positifs » dans les quartiers sensibles, afin de les former pour parler aux autres habitants et faciliter le lien avec les entreprises et institutions visant l'intérêt général.

Des initiatives plus locales proposent des lieux hybrides, favorisant le lien social au travers d'une multitude de services accessibles sur place (épicerie, salon de thé/café, restauration), des lieux de médiation et d'accompagnement. Ces services peuvent être proposés à l'échelle d'un quartier (en exemple, l'initiative « au coin d'la rue » avec son café associatif) ou bien à plus petite échelle d'un collectif d'habitations. A noter que portées par des collectivités locales, des initiatives

émergent pour accompagner la création de nouveau quartier.

Pour exemple, l'initiative Récipro'cité porte à la fois à l'échelle d'un collectif d'habitation qu'à l'échelle du quartier. L'animateur-gestionnaire va accompagner la résidence dans l'établissement d'une charte du « vivre-ensemble » et va aider les habitants à organiser les parties communes, à mettre en place des conditions de voisinage actif et à renforcer les dynamiques sociales et intergénérationnelles. À l'échelle d'un quartier, il rassemble alors les acteurs, publics et privés, et coordonne des actions de terrain pour créer du lien social et intergénérationnel et un mieux vivre-ensemble durable.

Une autre initiative existe également, ici portée par une des filiales de développement immobilier du groupe Bouygues Construction : CIRMAD Grand Sud²⁶, et dont l'un des projets s'attache à développer le concept du « bien-veilleur ». L'objectif visé est de valoriser ou garantir l'instauration d'un climat social propice à l'intégration des nouveaux habitants dans un nouveau « îlot durable ».



²⁶ CIRMAD Grand Sud change de dénomination en janvier 2016 et devient Linkcity Sud-Est.

De la difficulté à définir les métiers d'animation du lien social

Chacune de ces initiatives s'appuie sur du personnel chargé de mettre en œuvre concrètement les actions qui conduiront à créer ou renforcer le lien social. Nous nous sommes donc, dans un second temps, intéressés au rôle de ce que nous avons qualifié, dans la suite de l'étude, d'**animateur de lien social**.

Suite à des échanges avec des porteurs de projet (par exemple, la structure CIRMAD Grand Sud et son concept de « bien-veilleur », ou encore la conciergerie solidaire Facility Serv²⁷), il y a eu confirmation quant à l'existence d'une demande sociale forte tout en mettant en avant les difficultés à définir les compétences et les activités qui sont prises en charge par l'animateur de lien social. Ces difficultés à définir les contours d'un métier en émergence se retrouvent par ailleurs dans l'analyse des fiches de poste associées aux différents postes.

²⁷ Première conciergerie solidaire de Haute Normandie

6 métiers ont ainsi pu être comparés (cf. annexe 1):

1. Celui d'animateur-gestionnaire (proposé par Récipro'cité) ;
2. Celui d'adulte relais (ACSE),
3. Les habitants ressources (Voisin Malin),
4. Animateur de la vie associative (Régie de quartier),
5. Animateur (proposé par l'association les Accorderies dont nous détaillerons l'activité un peu plus bas),
6. Le métier de gardien.

Le rapport sur le « Panorama de l'animation sociale », confirme également cette difficulté. Ce panorama réalisé par DRJSCS RHÔNE-ALPES note que, sur 200 animateurs interrogés, seules 27 personnes ont fait part de leur fiche de poste respective. Les auteurs, afin d'expliquer cet écart, envisagent « une certaine réticence à communiquer sur ce thème exprimant peut-être une crainte de mettre en évidence des décalages entre formations, diplômes, statuts et missions réalisées ». Dans ce même rapport, on note que « L'enquête a démontré la diversité des appellations des postes occupés. Cette appellation ne recouvre pas l'intitulé du poste figurant sur la fiche de paie, mais l'appellation telle que le responsable de structure ou de service repère cette fonction. (...) Cette richesse linguistique, contribue à spécifier des

fonctions, mais est peut-être aussi un frein au repérage de ces métiers »

Les Accorderies comme dispositifs d'animation du lien social



Dans un second temps l'équipe va s'intéresser au réseau des Accorderies, comme initiative susceptible de proposer un « écosystème qui dynamise et rend possible les solidarités de proximité ». Les Accorderies sont des dispositifs facilitant l'échange de services entre des habitants d'un quartier au moyen d'une organisation monétaire basée sur le temps (une heure de service reçue = une heure de service donnée). Importées du Canada où ces dispositifs intègrent également des possibilités de crédits solidaires et un groupement d'achat, les Accorderies se développent en France, autour de la pratique d'échange réciproque mais également de l'accès à des services collectifs.

Il s'agit de dispositifs qui placent l'Accordeur dans un double rôle de producteur d'un service (pour un autre Accordeur) et de consommateur d'un service (proposé par un Accordeur).

L'application des principes d'échange de services entraîne qu'un Accordeur sera, tantôt, celui qui demande et bénéficie du service, tantôt celui qui produit et accorde le service. On a donc bien, au cœur du projet des Accorderies, cette réciprocité qui apparaît comme un élément clé du développement d'un lien social non stigmatisant pour les personnes fragiles.

Contrairement aux initiatives présentées plus haut, ce qui initie l'échange n'est pas une demande de mise en relation mais une demande de service. Comme dans le cas d'ensemble 2 générations, c'est autour de l'échange de prestation que naît la possibilité de relation sociale. La réciprocité est pensée par rapport à un collectif et dans un horizon de temps long.

Il y a clairement une dimension économique derrière ce projet, à savoir permettre l'accès à des prestations de service grâce à l'économie du partage. Mais placer l'Accordeur dans une position de producteur / ou de bénéficiaire l'inscrit dans une forme d'échange social.

Ce qui rend possible l'échange, c'est aussi un lieu physique, un local, condition sine qua non de l'existence d'une Accorderie et qui détermine par sa localisation, la possibilité de devenir Accordeur. Au-delà du territoire qu'il définit et dont il est le centre géographique, le local est investi dans l'activité de l'Accorderie et devient

un lieu de vie social qui permet une partie des activités collectives (cours, chants etc.). C'est également souvent le premier lieu de rencontre des Accordeurs.

L'échange entre deux Accordeurs est également facilité par l'animateur dont le rôle va être d'accueillir et de socialiser les Accordeurs ainsi que de faciliter la rencontre entre l'offre et la demande de services. Dans nos échanges avec les animateurs d'Accorderies, deux constats ont retenu l'attention.

- Aider à faire prendre conscience que les nouveaux Accordeurs ont des compétences qu'ils peuvent mettre au service de la collectivité est un des rôles valorisés par les animateurs ;
- Apprendre à recevoir (autant qu'à donner) est considéré comme une compétence qu'il faut accompagner. Certains Accordeurs peuvent se sentir plus à l'aise dans le don que dans le contre-don. Accompagner cette réciprocité fait partie des points de vigilances des animateurs.

La rencontre avec une des responsables du réseau des Accorderies va permettre d'identifier des convergences d'intérêt entre le projet LISOHASIF 2030 et le réseau des Accorderies.

Il s'agit en particulier :

- De la place des personnes âgées dans ce dispositif et des innovations susceptibles de promouvoir l'Accorderie auprès de cette cible particulière ;
- D'un questionnement sur les compétences et le rôle des animateurs dans cette structure, ainsi que sur le lieu physique en tant que base de l'initiative ;
- De l'évaluation des actions et des possibilités de rendre compte du lien social produit.

Ce projet apparaît alors à l'équipe comme un dispositif innovant dont les principes offrent un terrain privilégié pour enrichir la compréhension de la fabrique des liens sociaux, notamment intergénérationnel, de leur évaluation interne et externe mais aussi des conditions favorables au passage d'une relation aidant / aidé vers une valorisation des possibilités d'actions de tous.

Plusieurs réunions avec la responsable du réseau des Accorderies vont s'étaler, entre janvier et mars 2015. Nous aurons l'occasion de participer à une journée du réseau sur la question de l'évaluation des actions menées et prendrons clairement la mesure de la difficulté à faire émerger des dispositifs d'évaluation qui rendent compte, au plus près du vécu des

Accordeurs, des transformations permises par l'Accorderie.

En découvrir plus sur les Accorderies sur www.accorderie.fr
Plongez au cœur d'une Accorderie en visionnant le film « Le temps, une richesse » (from Réseau Accorderie.ca).



A visionner sur : <https://vimeo.com/39772824>.

Comment « fabriquer », « faciliter », « animer » ou « développer » le lien social ?

Trois éléments ont été établis comme déterminants dans l'activité de l'animateur du lien social.

Le rôle de l'animateur

L'analyse des différentes initiatives mises en place pour favoriser le lien social nous a fait comprendre qu'il n'y a pas de fabrique du lien social indépendante d'activités et de prestations qui font sens pour les individus. C'est dans le cadre de ces activités qu'il y a possibilité d'un lien social. Il est cependant possible d'observer un renforcement de la dimension du « avec » sur la dimension du « pour ». De plus en plus d'initiatives militent ainsi pour une participation active des bénéficiaires eux-mêmes dans la conception et la production des prestations, avec des modalités de participation qui sont hybrides entre le travail salarié aménagé (logique des régies de quartier) et le bénévolat.

Dans ce cadre, l'animateur est celui qui déclenche les possibilités de « faire ensemble ». Les prestations peuvent être, par la suite, totalement prises en charge par les bénéficiaires eux-mêmes, soit dans une dynamique d'échanges de service,

soit dans une dynamique de production de services collectifs.

On retrouve là des éléments de la fonction d'animateur telle que définie par Jean-Claude Gillet, chercheur en science de l'éducation :

« En définitive, l'animateur va chercher à instaurer ou à créer des instances, des espaces et des temps permettant de médiatiser les relations entre divers partenaires. Cette orientation va donc demander la mise en place de dispositifs de médiation à caractère relationnel (permettant l'échange entre individus, groupes et institutions) sur un territoire donné, à caractère organisationnel (permettre la communication, la circulation de l'information, la mise en œuvre d'actions communes), à caractère symbolique (tels que fêtes et manifestations conviviales, célébrations identitaires et moments de créativité), à caractère institutionnel (établissement de relations entre les différents partenaires, populations, experts et décideurs, vers leur confrontation dans la négociation pour une prise de décision) ».

Le lieu

Un autre point commun est l'importance du lieu et de l'ancrage territorial de ces initiatives.

Le lieu physique va favoriser les rencontres physiques et les premiers échanges. Il permet également d'organiser des activités plus collectives. Cet espace commun peut devenir un espace social, offrant en soi un service de convivialité. L'ancrage territorial favorise la connaissance et la reconnaissance de l'autre ainsi que l'acceptation de la mise en relation. Il permet également d'adapter les actions à des problèmes concrets et sensibles partagés par des habitants d'un même quartier (on rejoint ici la thèse de la communauté émancipée, soutenue par Wellman et Leighton (1981). Les auteurs mettent en avant l'importance de la communauté de voisinage comme facteur important d'entraide, et d'actions solidaires favorisant une meilleure mobilisation pour traiter des problèmes quotidiens).

Si le quartier comme unité adaptée de la solidarité de proximité peut être discuté (comme le souligne Cohen et Shinar (1985) au travers de la pluralité des lieux dans lequel l'individu moderne passe au cours d'une journée), il nous semble que cette unité est particulièrement adaptée pour penser l'inclusion des personnes âgées,



sachant qu'elles réduisent leur mobilité autour de leur lieu de vie. Cette idée est par ailleurs défendue par Henning et Lieberg (1996): « ces « liens (...) » tissés avec les individus que l'on croise fréquemment (...) : ces liens consolideraient la conscience d'être chez soi et en sécurité, représenteraient un soutien à la fois pratique et social (...) ». Johanne Charbonneau (1998) complète: « l'enracinement, le partage du quotidien, la valorisation des liens quotidiens sont aux sources d'une création du social « par le bas ». C'est dans l'espace de proximité qu'émerge l'action communautaire propice à la réinsertion des exclus ».

Les activités

Un service qui favoriserait la mise au travail gratuite des personnes âgées, au bénéfice d'inconnus sous la promesse de réciprocité et d'inclusion sociale peut-il constituer une réponse à la question du développement de nouveaux services favorisant le lien social ?

Cette formulation volontairement provocante met en exergue les points durs de ce projet.

Au bénéfice d'inconnus ?

Il s'agit bien de promouvoir la participation des personnes âgées à un échange, sur la base de production de services répondant à un besoin. Cela signifie donc sortir de la notion d'aide, qui renvoie à une situation de dépendance, pour arriver sur une logique de solidarité, de mutualisation de ressources, de participation active à un projet collectif.

Même si le principe est de permettre des rencontres et des échanges qui n'auraient pas été possibles sans le service, il faut veiller à construire une valeur, un sens à cet échange. Le caractère local, « communautaire » du service peut-il suffire à créer un sentiment d'appartenance et de solidarité ? Faut-il s'appuyer sur d'autres dimensions pour encourager cet aspect ? Quels sont les services les plus susceptibles

d'être porteur de sens et d'inclusion pour les personnes âgées ? ²⁸

« Gratuit » / sous la promesse de réciprocité ?

Ce point renvoie à la façon d'enregistrer les prestations réalisées et de les « compter », voire de les épargner. Le compte « temps » et le principe « une heure » = « une heure », mis en place par le réseau des Accorderies, est une des monnaies alternatives possibles. D'autres façons de rendre compte de cet investissement sont également envisageables. On pourrait imaginer que la généralisation de tels systèmes donnent lieu à un véritable compte d'épargne qui permette d'accumuler un crédit d'heures pendant les années où l'on se sent actif et de les épargner pour les années où l'on aura davantage besoin de consommer. L'équipe, lorsqu'elle a abordé cette question, s'est cependant interrogée sur les effets pervers d'un tel système. N'allait-on pas aller vers une « monétisation » de toute activité de solidarité ? Devait-on réserver ce compte temps pour tout service vis-à-vis de la collectivité et non du



Nœuds tissés

²⁸ Dans le cadre de l'appel à projet de AG2R LA MONDIALE auprès du réseau des Accorderies, quatre premiers projets ont pu être financés. Deux portent sur le développement et la valorisation de nouveaux services en phase avec les attentes des Accordeurs âgés (brigade d'Accordeurs jardinier, projet autour de la mémoire d'un lieu) et deux portent davantage sur les modes d'implication / d'animation favorisant l'implication des personnes âgées.

cercle d'intimes ou bien devait-on également prendre en compte des situations « d'aidant » ?

Comment encourager de nouvelles solidarités sans dévaloriser/ entrer en concurrence avec les formes actuelles de solidarité ?

Une des propriétés intéressantes de cette proposition est de pouvoir proposer à un collectif une variété de services et de produits (pourquoi ne pas imaginer une production de fruits dans un verger collectif, partagée par les participants à ce projet ?) en sortant d'une logique économique classique. Même si la mise en place de telles structures aura un coût (mise à disposition de locaux, animation), il sera bien moindre que si on restait dans une économie classique. Sur ce point, les travaux portant sur les règles de relation dans la société moderne soulignent que « le besoin des êtres humains d'entrer en contact et de développer des rapports de confiance. (...) Or si l'individu juge qu'un autre avec qui il est en relations cherche à l'exploiter, la relation pourra être rompue. (...) La liberté de choix du lien moderne favorise le maintien des relations jugées mutuellement satisfaisantes ». (Johanne Charbonneau, 1998).

« Travail » ?

Au-delà de la promotion et de la reconnaissance, la question qui est posée par le développement de l'économie du partage est bien celle de l'organisation et de la régulation de tels échanges qui doivent trouver leur place entre le monde marchand et l'économie domestique. Cette question a été un des points durs, évoqués par les trois initiatives Voisin-Age, ensemble2générations et le réseau des Accorderies:

- A travers la crainte que les « contacts » des voisins fassent concurrence aux « services à la personne ». Lorsque le voisiné bénéficie de tels services, il y a souvent besoin de rassurer le prestataire de tels services sur la différence de nature entre les deux prestations ;
- A travers le statut de la compensation financière pour la mise à disposition du logement via ensemble2générations, mais aussi les garde-fous pour que les prestations de service restent raisonnables. Là encore, l'association milite pour que la compensation financière ne soit pas considérée comme un loyer et un revenu supplémentaire à déclarer ;
- A travers les questions sur le « statut » des prestations de services proposées par les Accorderies. Ne rentre-t-on pas une concurrence déloyale ? La question a été posée par les adminis-

trateurs de AG2R LA MONDIALE comme préalable avant d'accepter le financement du réseau des Accorderies autour du projet de promotion aux personnes âgées.

Les polémiques autour de Uber et de Airbnb ont révélé le besoin d'un cadre réglementaire qui permette le développement d'une économie du partage compatible avec une économie marchande régulée.

« Statut » ?

En nommant ainsi la participation à une prestation de service, on questionne le statut de cette activité. S'il s'agit bien d'un effort suivi, qui s'appuie sur des savoirs et des savoirs faire, l'objectif est volontairement accepté et la méthode est totalement libre. Il n'y a ni hiérarchie, ni contrôle si ce n'est une évaluation par celui qui bénéficie de la prestation. Il y a cependant une organisation, un collectif et des règles et des valeurs. Il s'agit également d'une expérience, qui peut révéler, permettre de développer des compétences professionnelles. Faut-il chercher à mettre en évidence ces compétences, ce qui est une forme envisageable d'évaluation ? Peut-on envisager un programme de formation qui soutiendrait et aiderait les participants à mieux se préparer à cette activité ?

Par ailleurs, nous nous sommes appuyés sur le postulat que toute personne pouvait contribuer à produire une prestation de services. Il ne s'agit pas de nier le phénomène de vieillissement et la diminution des capacités physiques et psychiques qu'il entraîne. Il s'agit plutôt de s'appuyer sur le fait que ce phénomène est progressif et de chercher à favoriser un vieillissement actif et inclusif en proposant un lieu où l'on pourra se rendre utile et faire valoir ses compétences.

Conclusion

En conclusion, nous voudrions souligner encore l'intérêt de suivre les expérimentations de nouvelles solidarités que proposent le dispositif Voisin-Age, l'association Voisin Malin ou encore le réseau des Accorderies. Ces initiatives peuvent être vues comme des *living labs* qui expérimentent de nouvelles façons d'organiser et de promouvoir la solidarité de proximité. La question de l'évaluation de ces initiatives est une question difficile et nécessite probablement des méthodologies variées et un croisement entre points de vue internes et points de vue externes.

Si nous avons conservé la notion « d'animateur de lien social », l'équipe s'est régulièrement interrogée sur les notions de « création » et de « facilitation » du lien social.

Or, il nous semble qu'on peut identifier trois temps qui correspondraient à la création, la facilitation et l'animation du lien social.

Un premier temps est celui de la conception d'un dispositif proposant des prestations, des activités nécessitant des rencontres. Il s'agit de prendre contact avec une personne âgée, de mettre à disposition d'un étudiant une partie de son logement, d'échanger des services etc. Au-delà du dispositif, c'est tout un ensemble de règles de l'échange qui est défini et qui va être le cadre des rencontres.

Un second temps est celui de l'accompagnement de la mise en relation. Le cadre et le contexte ne suffisent pas. Des ressources sont nécessaires pour faciliter la mise en relation de personnes qui ne se connaissent pas. La proximité, l'existence d'un lieu sécurisé, réel ou virtuel, l'accompagnement par un tiers de confiance sont autant de dispositifs facilitant le lien social.

Un troisième temps est la consolidation et la réactivation de ces nouveaux liens créés par l'identification et la formalisation de nouvelles activités possibles mais également par les dispositifs de reconnaissance et de valorisation.

BIBLIOGRAPHIE

Association Voisin Malin, *Rapport d'activité 2013*.

Charbonneau, J. (1998), « Lien social et communauté locale : quelques questions préalables », *Lien social et Politiques*, n° 39, p. 115-126, <http://id.erudit.org/iderudit/005067ar>.

Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale Rhône-Alpes, *Panorama de l'animation sociale, étude 2010-2013*.

Gillet, J.C. (1995), *Animation et animateurs, le sens de l'action*, Paris, L'Harmattan, coll. Technologie de l'Action sociale, (p119-134).

Hatzfeld, M. (2002), *Tisser le lien social, guide méthodologique et pratique des régies de quartier*, Editions du CNLRQ.

Henning, C. Lieberg, M. (1996), « Strong Ties or Weak Ties ? Neighbourhood networks in a new perspective. » *Scandinavian Housing & Planning Research*, N°13, pp. 3-26.

Morin, R., Rochefort, M. (1998), « Quartier et lien social : des pratiques individuelles à l'action collective », *Lien social et Politiques*, n° 39, 1998, p. 103-114, <http://id.erudit.org/iderudit/005194ar>.

Annexe 1 : Comparaison de 6 métiers

Intitulé Métier	Nom et type de structure	Date de la mise en place	Rémunération / modèle économique	Niveau socio-économique	Echelle du territoire	Qualités recherchées	Fiche de poste	Pérennité du poste	Source
Animateur/ gestionnaire	Récipro'cité	2011	Association de résidence avec un chartre du « vivre-ensemble ». Salaire imputé directement dans les charges (mais prise en charge de l'entretien des parties communes par les habitants contre une réduction des charges)	Tous	Un immeuble ou un ensemble de résidences d'habitats sociaux	Accessible Autonomie Capacité d'adaptation Diplomatie Disponible Dynamisme Ecoute Enthousiasme Initiatives Motiver Organisation Ouverture Pédagogie Savoir convaincre Sociabilité Travailler en équipe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développer le projet CHERS VOISINS sur les résidences ➤ Accompagner les habitants pour les rendre acteurs de leur lieu de vie ➤ Faire émerger des projets d'habitants et permettre leur réalisation ➤ Etre le garant du lien social et du respect de la chartre du vivre-ensemble ➤ Contribuer au développement de partenariats sociaux 	Sur du court terme - maximum 3 ans	Portail de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire Annonce postée le 27/10/2015 09 :18 :34 REF : GAL/2015
Intitulé Métier	Nom et type de structure	Date de la mise en place	Rémunération / modèle économique	Niveau socio-économique	Echelle du territoire	Qualités recherchées	Fiche de poste	Pérennité du poste	Source
Salarié animateur	Accorderie	2011	Financement par des acteurs publics et privés	Implantation dans les quartiers sensibles et précaires	Au croisement de 2 quartiers	Autonomie Communication Dynamisme Ecoute Initiative Inventivité Organisation relationnel	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mettre en place des actions de terrain pour faire connaître l'Accorderie et amener de nouveaux accordeurs ➤ Identifier les personnes relais et travailler sur le terrain avec elles (gardiens, éducateurs, habitants) ➤ Inventer de nouvelles actions permettant de toucher les publics les plus isolés ; Assurer l'animation de la vie associative et veiller à l'appropriation et la prise en charge par les accordeurs du fonctionnement des activités ➤ Assurer la promotion de la vie associative auprès des accordeurs ; Stimuler et encourager les échanges de services individuels, collectifs et associatifs ➤ Mobiliser les accordeurs sur des tâches quotidiennes de l'Accorderie (accueil, tâches administratives, etc.) ainsi que sur le fonctionnement global du projet ➤ Susciter l'adhésion à l'Accorderie : accueillir de toute personne désirant adhérer et répondre aux demandes d'informations sur l'Accorderie ➤ Veiller à l'animation du local et assurer la permanence pendant les heures d'ouvertures ➤ Veiller à la tenue des sessions d'accueil pour les nouveaux accordeurs ; Assurer la gestion de la banque de temps ; Mettre à jour la base de données (saisie des profils etc.) ➤ Soutenir les accordeurs pour une recherche d'offre ou une création de demande ; Tenir à jour le catalogue des services et des membres ; Veiller à l'équilibre des comptes temps 	Sur du long terme : évolution du rôle de l'animateur	Fiche de poste accorderie du 19ème

Intitulé Métier	Nom et type de structure	Date de la mise en place	Rémunération / modèle économique	Niveau socio-économique	Echelle du territoire	Qualités recherchées	Fiche de poste	Pérennité du poste	Source
Habitants ressources	Voisin malin	2011	Subventions privées ou publiques (65%) + missions des voisins malins (35%) auprès de différents partenaires : sensibiliser les femmes du quartier au dépistage du cancer (ARS), maîtrise de la consommation de l'eau etc.	Implantation dans les quartiers sensibles	A l'échelle d'une ville mais autour des habitants ressources à chaque fois	Relationnel Souci du bien commun Respect de l'environnement Aimer le quartier Aisance à l'oral Communication Bilingue possible	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effectuer du porte à porte pour apporter des informations aux voisins autour de chez eux (rayon de 15 min à pied) ➤ Formation sur un sujet donné ➤ Sensibilisation et donner l'information ➤ S'assurer que l'information a été comprise ➤ 2^{ème} passage pour s'assurer que l'information a été retenue ➤ Répondre aux questions 	Mission ponctuelle	Article sur le profil des voisins malin par « Apprentis d'Auteuil »
Intitulé Métier	Nom et type de structure	Date de la mise en place	Rémunération / modèle économique	Niveau socio-économique	Echelle du territoire	Qualités recherchées	Fiche de poste	Pérennité du poste	Source
Agent d'accueil – secrétariat et animation de la vie associative	Régie de quartier	1980	Entre 50 et 80% max du CA est réalisé par des services marchands de gestion urbaine de proximité (entretien et maintenance des communs immeubles, des espaces extérieurs) + entre 20 et 50 % de subventions	Précaire	« le territoire d'une Régie est l'espace de solidarité et de cohésion sociale sur lequel elle intervient. Il s'agit du bassin de proximité et de solidarité dans lequel se reconnaissent les acteurs de la Régie. » art. 2 de l'annexe de la Charte nationale relative aux Régies de Territoire cela peut être une cité, un ou plusieurs quartiers, classés en zone prioritaire dans la politique de la Ville	Maitrise de la bureautique et des outils informatiques Communication Relationnel Ecoute Capacité à travailler en équipe et en partenariat Disponibilité Autonomie dans l'organisation du travail Sens du contact Capacité à rendre compte Connaissance des publics et des quartiers populaires Aisance à l'oral Pédagogue Discrétion et confidentialité quant aux situations repérées Capacité à prendre de la distance face à certaines situations Sensibilité au secteur associatif	<ul style="list-style-type: none"> ➤ anime l'accueil physique et téléphonique : organisation de l'espace, réception, écoute des demandes, transmission des messages, tenue du registre d'accueil ➤ informe les habitants, oriente vers les différents services de la Régie ou des partenaires et facilite le lien avec les intervenants (intermédiation) ➤ gère l'affichage au sein de la Régie (annonces, offres d'emploi) ➤ réalise un ensemble de tâches administratives - archivage, courriers, tenue du fichier adhérents, agendas, etc.- et de secrétariat (organisation de réunions, rédactions de compte-rendus, prise de rendez-vous (écrivain public)) ➤ peut assister sur certaines tâches de comptabilité (suivi de tableaux divers), gestion du personnel (dossier de candidats, suivi des absences), gestion des stocks, communication (mise à jour du site) ➤ participe aux animations initiées par la Régie et les partenaires ➤ peut participer à des actions de sensibilisation et/ou de médiation « postée » (ex. lutte contre la précarité énergétique, information sur les tarifs sociaux, aides aux impayés) ➤ travaille en lien avec les associations, partenaires institutionnels, services de la collectivité sur certaines activités, en particulier celles relevant du lien social 	Sur du long terme	Fiche métier n°9 « Agent d'accueil » Editions du CNLRQ 2014



Intitulé Métier	Nom et type de structure	Date de la mise en place	Rémunération / modèle économique	Niveau socio-économique	Echelle du territoire	Qualités recherchées	Fiche de poste	Pérennité du poste	Source
Les adultes relais	ACSE	2000	L'aide est versée à compter de la création du poste d'adulte-relais pour les périodes pendant lesquelles le poste est effectivement occupé. Le versement est effectué par l'Agence de services et de paiement (ASP) pour le compte de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (ACSE). Le montant annuel de cette aide financière de l'État par poste de travail à temps plein est fixé à 17 538,40 € par le décret du 15 janvier 2013	39 % interviennent souvent auprès de publics précaires, 19 % auprès de jeunes déscolarisés, 7 % auprès de jeunes placés sous main de justice et 6 % auprès de familles en difficulté	quartier / ville	Connaissance du quartier Relationnel Ecoute Neutralité Engagement Disponibilité Compétence linguistique Implication citoyenne	<ul style="list-style-type: none"> ➤ le lien social et la vie de quartier pour favoriser la cohésion sociale par l'organisation d'évènements, l'aide aux projets, la sensibilisation à certains sujets ➤ la médiation dans le champ scolaire, principalement pour faire de l'accompagnement scolaire, mettre en relation les familles et l'institution scolaire, lutter contre l'absentéisme et assurer la tranquillité aux abords des établissements scolaires ➤ la médiation pour l'accès aux droits et aux services pour accueillir, orienter et accompagner le public dans ses démarches administratives et/ou la connaissance de leurs droits ➤ la prévention et la médiation dans les transports, pour informer les voyageurs, réguler les flux d'usagers, signaler les dégradations et les dysfonctionnements et rassurer les usagers par leur présence ➤ accueillir, écouter, exercer toute activité qui concourt au lien social dans une association ou un équipement de proximité ; ➤ informer et accompagner les habitants dans leurs démarches, faciliter le dialogue entre services publics et usagers, et notamment établir des liens entre les parents et les services qui accueillent leurs enfants ; ➤ contribuer à améliorer ou à préserver le cadre de vie ; ➤ prévenir et aider à la résolution des petits conflits de la vie quotidienne par la médiation et le dialogue ; ➤ faciliter le dialogue entre les générations, accompagner et renforcer la fonction parentale par le soutien aux initiatives prises envers ou par les parents ; ➤ contribuer à renforcer la vie associative de proximité et développer la capacité d'initiative et de projet dans le quartier et la ville. 	Contrat de 3 ans	Repères les études de l'ACSE (2012). Les adultes-relais : profils, interventions, activités
Intitulé Métier	Nom et type de structure	Date de la mise en place	Rémunération / modèle économique	Niveau socio-économique	Echelle du territoire	Qualités recherchées	Fiche de poste	Pérennité du poste	Source
Gardien	Différents types de structures : parc privé, logements sociaux	Depuis le XIXe siècle	Payé par les organismes HLM ou les charges d'habitations - système de salaire fixe + primes - varient entre 1200 et 2000 euros	Tous 48% des gardiens déclarent travailler dans un quartier « sensible »	National	Etre polyvalent Autonome Rigoureux Entretien des échanges positifs avec les usagers Disponible Discret	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gère une équipe de nettoyage ou effectue l'entretien courant (parties communes, effectue les petits travaux de bricolage) ; traitement des ordures ménagères. ➤ Participe à la surveillance et prévention ➤ Les gardiens ont en moyenne 159 logements à gérer ➤ Gestion administrative et financière des logements (encaissements de loyer, établissement des baux possible, états des lieux.) ➤ Gestion de la vie sociale (Reçoit, informe et renseigne les usagers locataires, gère les problèmes sociaux) ➤ Participation à la maintenance et à la gestion du patrimoine ➤ Animation des personnels 	Sur du long terme	Jean-Marc Stébé et Gérard Bronner : Figures et métamorphoses des concierges

Et si la copropriété était un territoire à énergie sociale positive, où on fait attention à l'autre tout en respectant sa vie privée... Où on se regroupe pour discuter et réfléchir aux situations difficiles que certains résidents rencontrent et à la manière d'y remédier ... Où la solidarité est à la fois spontanée et organisée ...

Le bilan des solidarités en copropriété est un dispositif qui vise à faire d'une copropriété un lieu où le conseil syndical s'investit avec les habitants pour développer des capacités collectives de coveillance, de vigilance et d'attention aux autres, où il rend compte régulièrement des actions et met tout en oeuvre pour progresser. Une copropriété enfin qui innove en devenant concepteur, organisateur voire producteur de services favorisant une cohésion sociale inclusive.

La France compte en 2009, selon les données de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), près de 670 000 copropriétés ; elles représentent environ 7 millions de logements, hors résidences secondaires, soit un peu plus d'un quart du parc de logements français. La copropriété est définie par la loi de 1965 comme l'organisation d'un immeuble bâti ou groupe d'immeubles bâtis dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes, par lots comprenant chacun une partie privative et une quote-part de parties communes²⁹. Près de 60 % de ces résidences principales sont situées dans des copropriétés de moins de 50 lots.

Cette structure juridique « crée un objet à deux facettes : d'un côté un lieu ; de l'autre une organisation »³⁰. Une copropriété est tout d'abord un espace bâti composé d'un ou de plusieurs bâtiments et parfois d'espaces ouverts (parking,

espaces vert, etc.). Ce bâti est habité et s'insère dans un environnement, le plus souvent urbain³¹.

Mais cette copropriété est aussi une organisation, composée de trois organes de gestion, le syndicat des copropriétaires, le conseil syndical et le syndic.

Regroupant des espaces privés et des espaces collectifs, la copropriété est un lieu de création et de développement de liens sociaux entre les résidents (locataires ou propriétaires occupants), mais aussi entre les résidents et les habitants du quartier environnant. Ce sont d'abord des relations entre « associés » qui doivent coopérer pour gérer un bien commun³². Mais ce sont également des relations entre voisins, connaissances, amis qui peuvent aller de simples relations civiles à des relations plus denses d'amitié, d'entraide

ou de solidarité ; elles traduisent diverses modalités du vivre-ensemble au sein de la copropriété mais aussi dans le quartier où celle-ci est implantée.

Naturellement, l'intensité de ces liens et leur objet sont variables d'une copropriété à une autre, dépendant du contexte historique et géographique de la copropriété, de la situation socio-économique de ses habitants, de l'aménagement de l'espace et des caractéristiques du bâti, de sa taille³³ etc. Ces liens forment un ensemble hétérogène au sein même de la copropriété car ils sont variables selon les classes d'âge, l'ancienneté des résidents, la composition des familles, les différents bâtiments ou cages d'escalier... Certains travaux de recherche sur les copropriétés utilisent ainsi le critère « relations entre

²⁹ La loi N°65-557 du 10 juillet 1965 fixe le statut de copropriété des immeubles bâtis.

³⁰ Simon E., (décembre 2014), « Quelques enjeux autour des copropriétés et de leur dégradation », *halshs-01098315*

³¹ 97 % des logements en copropriété se situent dans des espaces urbains.

³² Simon E., opus cité

³³ Golovtchenko N., Souchet F. (2005), « Pratiques des lieux et relations sociales dans les copropriétés toulousaines », *Rapport de recherche, CERTOP*



copropriétaires» parmi d'autres critères pour caractériser les copropriétés³⁴.

La densité et l'hétérogénéité des liens sociaux dans une copropriété peuvent être analysées de plusieurs façons : les liens sociaux émergent naturellement dans certains contextes ou sont favorisés délibérément par des actions mises en œuvre par certains acteurs (résidents, gardiens, associations, etc.). Le syndic ou le conseil syndical sont aussi parfois à l'origine de certaines de ces actions, ne serait-ce que parce qu'elles ont des effets indirects sur la gestion matérielle et financière de la copropriété qui constituent leur mission première. En effet, les copropriétaires qui font appel à un professionnel de l'immobilier (syndic) pour la gestion de la copropriété lui donnent mandat pour la gestion de leurs intérêts. Un conseil syndical élu est en charge de la gestion des relations avec le syndic et a plusieurs missions. Il peut ainsi être consulté sur différentes questions concernant le syndic, assister le syndic sur un certain nombre de tâches (notamment concernant la mise en concurrence et les marchés publics) et enfin contrôler la gestion du syndic. Un certain nombre de travaux ³⁵ souligne que développer les relations entre

habitants (relations amicales, d'entraide, de partage d'informations) favorise les actions collectives au sein de la copropriété telles que la prise en charge de certains travaux d'entretien ou de petite maintenance, la participation accrue des résidents au conseil syndical ou à l'assemblée générale, l'organisation d'événements festifs ou à visée d'information des habitants.

Ces actions collectives ont des conséquences directes sur le niveau des charges de la copropriété ou plus indirectes via par exemple, une vigilance accrue sur certains phénomènes (insécurité, dégradations, nuisances sonores, impayés etc.), l'émergence et le respect de règles tacites de bon fonctionnement de la copropriété et notamment de ses espaces collectifs³⁶. Elles permettent également un repérage plus facile de situations individuelles fragilisées grâce à la connaissance que les uns et les autres peuvent acquérir des résidents. Au delà, le développement des liens sociaux dans les copropriétés contribue à l'émergence de formes de convivialité et de solidarité entre résidents, voire entre les résidents et les habitants du quartier, favorisant un mieux vivre-ensemble. Dans cette perspective, il pourrait s'accompagner d'un repérage et d'une meilleure prévention ou prise en charge des situations de fragilité dans lesquelles certains résidents peuvent se trouver : fragilité éco-

nomique, sociale (isolement, difficultés familiales) ou physique (handicaps, maladie).

Peut-on alors imaginer que l'action du conseil syndical ou du syndic soit évaluée sur des critères autres que la gestion financière et matérielle de la copropriété. Notamment leur action pourrait-elle être évalués sur la base de l'intensité et la nature des liens sociaux existant au sein de la copropriété et sur ce qu'ils produisent en matière de solidarité active et de prise en charge des plus fragiles ? A quoi ressemblerait alors un bilan des solidarités dans un tel collectif d'habitations ? Que serait la transposition d'un rapport financier d'entreprise ou d'un bilan social à une copropriété sur la thématique singulière des solidarités actives dans un collectif d'habitations ?

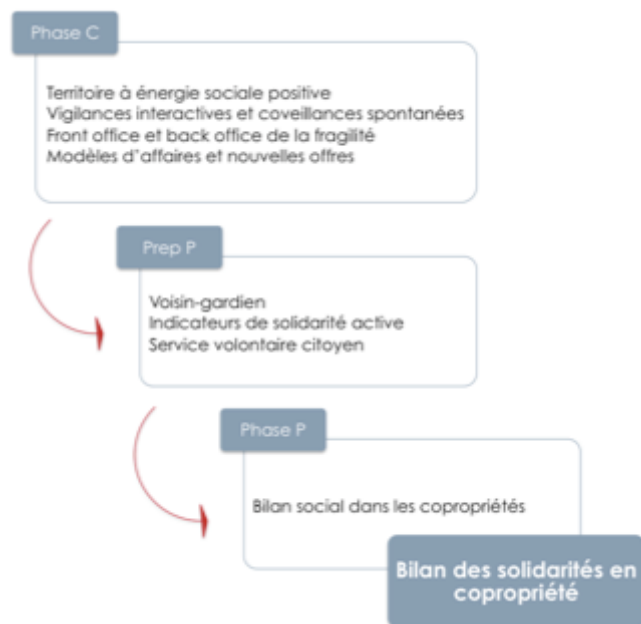
Établir un tel bilan n'a de sens que si la copropriété, à travers son conseil syndical ou ses résidents, détient réellement les moyens d'impulser des actions ou de soutenir des initiatives de résidents allant dans le sens d'une amélioration de la situation constatée. Quels peuvent être ces moyens ? A quelles conditions un tel bilan peut-il fournir une ressource à une copropriété dans son ensemble pour développer les liens sociaux et favoriser la solidarité ? Quels contenus ? Quelle forme ? Quels usages ?

³⁴ Lefeuvre M.F. (1999), *Copropriétés en difficulté : faillite d'une structure de confiance*, L'Aube éditions, Paris. L'auteur distingue notamment « l'entente », « la régulation par un groupe dominant », le « processus anomique » et « l'absence de dynamique intégratrice ».

³⁵ HAUMONT Bernard & Alain MOREL (dir.), *La société des voisins*, Paris, Maison des sciences de l'homme, Coll. Ethnologie de la France, cahier n°21.

³⁶ Il existe dans certaines copropriétés une « charte de bonne conduite » formalisée à partir du règlement de copropriété

Du territoire à énergie sociale positive au bilan des solidarités en copropriété



Comment est née l'idée d'un bilan des solidarités en copropriété lors du projet ? Lors des phases de réflexion conceptuelle (en phase C) du projet, l'équipe a travaillé sur le concept projecteur du « territoire à énergie sociale positive » et en a proposé une représentation métaphorique : un territoire, conçu comme une vaste usine, dans laquelle sont insérés des inputs qui sont ensuite transformés en lien social et en solidarité. Ces transformations reposent sur diverses activités, pratiques et acteurs qui

contribuent à la production de liens sociaux et de solidarité active. Ces inputs peuvent aussi être eux-mêmes de la solidarité et du lien social. Sans cette « énergie », il n'est pas possible de produire de la solidarité vis-à-vis des personnes fragiles. Il s'agit d'un fonctionnement en partie autoalimenté mais aussi piloté.

En effet, comme toute machine, il est possible de mesurer à partir d'un certain nombre d'indicateurs la performance de ce territoire : évaluation des inputs, de l'activité, des résultats... A partir de cette évaluation, il est également possible de « piloter » la performance, c'est-à-dire d'analyser la situation et d'agir sur la performance. C'est de cette idée de « compteur intelligent » de la production de lien social avec les plus fragiles sur un territoire qu'est né le sous-projet portant sur le bilan des solidarités en copropriété.

Ce sous-projet est également alimenté par la notion de « vigilances interactives et coveillances spontanées ». Sur un territoire donné, des acteurs s'engagent dans des échanges de service, interagissent entre eux et développent des solidarités de proximité de manière spontanée ou plus organisée à travers des associations par exemple (Voisins solidaires, ensemble-2générations, etc.). Au sein d'un collectif d'habitations, des pratiques de cogardiennage ou de covoisinage mettent en avant des pratiques d'entraide, de mutua-

lisation de certaines tâches, de veille préventive sur les plus fragiles, etc. De nouvelles applications numériques soutenant le développement de liens sociaux locaux voient également le jour (à l'image de Freemo, application mobile se revendiquant « créateur de lien social », ou encore le réseau social de voisinage « mon p'ti voisinage », ou encore « marésidence.fr »).

L'analyse des exemples cités ci-dessus souligne l'importance de relais locaux tels que des associations, un gardien ou un régisseur d'immeuble, un animateur d'une maison de quartier... comme soutien et/ou amplificateur de pratiques spontanées d'entraide ou de solidarité. En effet, les pratiques spontanées ne parviennent pas à s'installer dans le temps lorsqu'elles ne sont pas animées et entretenues par une structure formalisée ou une personne référente.

La conjonction de ces différents concepts a fait émerger l'idée de travailler sur un collectif structuré dans l'espace, en interaction avec son environnement et relativement organisé, comme peut l'être une copropriété. Par ailleurs, les copropriétés sont aujourd'hui l'objet de l'attention des pouvoirs publics, environ 15 % du parc étant considéré comme fragiles car dans une situation dégradée ou risquant de l'être. Une copropriété est en difficulté lorsque le syndicat des copropriétaires voit

son équilibre financier gravement compromis en raison de charges impayées ou lorsqu'il ne parvient plus à pourvoir à la conservation de l'immeuble, faute de travaux³⁷. Un plan triennal de mobilisation pour les copropriétés fragiles a ainsi été proposé par l'Anah en octobre 2015³⁸, s'appuyant entre autres sur un outil statistique de repérage des copropriétés fragiles mobilisant des critères relatifs à la situation économique des occupants, à l'état du bâti, aux difficultés des propriétaires à entretenir la copropriété et à la présomption de présence de marchand de sommeil.

Notre idée était alors de construire un outil pour la copropriété sur des critères différents permettant de dresser un bilan de sa situation en matière de lien social et de solidarité, et donc d'en rendre compte devant l'assemblée des copropriétaires. Le conseil syndical est alors apparu comme pouvant être le relai local à l'origine ou amplificateur de pratiques de solidarité existant spontanément.

³⁷ *Les copropriétés très dégradées, pistes de réflexions législatives*, rapport de M. Claude Dilain, sénateur de la Seine Saint Denis, avril 2013

³⁸ Plan triennal de mobilisation pour les copropriétés fragiles et en difficulté (2015-2018), Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat, 13 octobre 2015

De la signification des liens sociaux à un outil d'auto-évaluation du lien social à l'usage des copropriétés

Pour ce faire, le projet s'est structuré en deux temps. Il importait dans un premier temps de cerner ce que recouvrent le lien social et la solidarité dans un habitat collectif. Un guide d'entretien a ainsi été réalisé visant à mieux comprendre comment se développe le lien social au sein d'un collectif d'habitations et à identifier la nature et les formes de solidarité active. L'équipe a privilégié une approche consistant à demander à la personne interrogée (un résident) de faire le récit de l'historique des liens sociaux dans son collectif d'habitations en relatant toutes les anecdotes passées, bonnes ou mauvaises. Le guide d'entretien (cf. annexe 1) aborde trois premiers thèmes visant à situer globalement la personne : présentation de la personne, du collectif d'habitations et de l'histoire de la personne dans ce collectif. La personne est ensuite interrogée progressivement sur les thèmes de la solidarité et de la fragilité, point central de l'entretien. L'ambition était de repérer les marqueurs et processus de formation du lien social, au travers d'anecdotes, en faisant un focus particulier sur les personnes fragiles. Il importait également d'identifier le rôle et la place des instances (conseil syndical, syndic) dans la création ou l'animation du lien social au sein de la copropriété.

6 entretiens au sein de trois collectifs d'habitations³⁹ ont été réalisés et 4 entretiens faits dans le cadre de la solidarité active ont été également exploités. Ils ont essentiellement mis en évidence la diversité et l'hétérogénéité des pratiques de solidarité au sein d'un immeuble ainsi que la multiplicité des facteurs pouvant favoriser ces pratiques (informations, lieux dédiés aux échanges, existence de personnes « pivot » qui suscitent des événements, mettent les résidents en relation les uns avec les autres, etc.). Ils soulignent également une certaine réticence ou scepticisme quant au rôle que pourrait jouer un conseil syndical en la matière, notamment à la vue de leurs actions actuelles. Cette première étape a abouti à un premier repérage des facteurs pouvant être à l'origine du lien social.

³⁹ Les collectifs d'habitation sont très divers : il s'agit d'une part d'une grosse copropriété (150 lots) dans une commune du 94 limitrophe de Paris, une petite copropriété (15 lots) d'une autre commune du 94 limitrophe de Paris et enfin d'un quartier pavillonnaire.



Facteurs générant du lien social	Exemples
Dispositifs matériels propres à la copropriété	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lieux de réunion dédiés, disponibles ➤ Lieux d'activités (jardin, atelier, buanderie etc.) ➤ Lieux de rencontres (jardin, parties communes etc.) ➤ Panneaux d'affichage : échanges de services, annonce d'événements collectifs etc. ➤ Charte (type « du vivre-ensemble »), règlement de copropriété ➤ Annuaires des habitants, mailing liste ➤ Etc.
Métiers ou structures dédiés, au moins en partie, au développement du lien social	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gardien ➤ Animateur gestionnaire, régisseur ➤ Conseils syndicaux ou certains de ses membres ➤ Association du quartier ➤ Etc.
Dispositifs non formalisés dans le collectif d'habitation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personne relai, leader ➤ Collectif d'habitants
Caractéristiques de l'environnement du collectif d'habitations	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Associations, clubs, ➤ Structures de quartier ➤ Densité et proximité des commerces, écoles.

Des pratiques de solidarité ont également été repérées : par exemple des formes de production de services ou d'échange de services dans l'immeuble (baby-sitting, courses, dépannage, arrosage de fleurs, petits travaux, détention des clés et points de contacts en cas de problèmes), des travaux collectifs ou pris en charge par des habitants rémunérés ou non (vidage des caves, entretien de parties communes), des échanges d'informations, des événements festifs, des conférences autour de l'habitat. Cette étape a conduit l'équipe à prendre conscience de l'importance de construire un outil qui serait une ressource mobilisable par le conseil syndical pour dynamiser les liens sociaux, et qui ne serait pas seulement une évaluation *a posteriori* de ses actions.

Dans un second temps, l'équipe s'est donc engagée dans la construction d'un outil d'évaluation et d'amélioration du lien social et des solidarités au sein d'une copropriété. Il importait d'intégrer dans la phase de conception de cet outil certaines caractéristiques : l'outil devait présenter de bonnes propriétés d'usage. Il devait ainsi être aisément opérationnel, simple dans son utilisation, sa compréhension et son exploitation, être universel (quel que soit le niveau de maturité des liens ou le type de collectifs d'habitations considéré), être adaptable facilement au projet de la copropriété ; il devait également permettre de valoriser dans le temps les progrès réalisés en matière de lien social et de développement des solidarités, quelque soit le point de départ de la copropriété en question.



L'équipe s'est inspirée d'une part, des démarches d'auto-évaluation et d'amélioration continue de la qualité telles qu'elles existent par exemple dans l'approche EFQM (European Foundation for Quality Management)⁴⁰. Elle a d'autre part mobilisé un outil issu de la méthode 5 steps⁴¹, notamment la roadmap de management

L'idée de retenir une échelle de maturité dans les divers champs et actions à mener et de l'explicitier s'est alors imposée. C'est celle de la méthode 5 steps qui a été retenue : 1 structurer, 2 traduire, 3 établir, 4 progresser, 5 améliorer. Divers ateliers collectifs de travail ont permis une élaboration itérative de l'outil tel qu'il existe actuellement : un outil d'autoévaluation et d'amélioration continue de la solidarité active, plus à même d'être une ressource dans l'action pour le conseil syndical et plus adaptable à la situation de chaque copropriété.

⁴⁰ Meyer F. (2013), *Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables*, Editions Lexitis, Paris.

⁴¹ Nous remercions Nicolas Monomakhoff, dirigeant-fondateur de MNM Consulting et co-créateur de la méthode 5 Steps, pour son aide bienveillante. Blanc, F. et Monomakhoff, N. (2008), *La méthode 5 steps*, Editions AFNOR, Paris.

En parallèle, l'équipe a discuté de l'outil avec des responsables de l'ARC⁴² (association des responsables de copropriété) et une sociologue spécialiste des copropriétés, S. Le Garrec⁴³.

Ces entretiens ont souligné d'une part, qu'une copropriété n'était pas naturellement un collectif de personnes et que construire un projet tel que le développement des solidarités pouvait y être difficile, ne serait-ce que parce que les moments d'échanges collectifs sont la plupart du temps des moments conflictuels, lors d'une assemblée générale par exemple où des décisions de gestion sont à prendre... Par ailleurs, le projet pose la question du respect de la vie d'autrui : où est la frontière entre le bon voisin par exemple et celui qui se mêle de ce qui ne le regarde pas, entre celui qui tente de trouver une solution en cas de problèmes économiques et d'impayés et celui qui va insidieusement faire pression sur le propriétaire pour le paiement des impayés. Enfin, ces entretiens ont insisté sur la charge de travail des conseils syndicaux et sur le fait que s'ils pouvaient avoir un rôle d'impulsion, d'animation et de priorisation d'actions, ils ne pouvaient pas tout faire. Le projet doit ainsi émaner avant tout des résidents eux-mêmes et favoriser leur parti-

⁴² L'équipe a rencontré mesdames Baron et Deriot de l'ARC.

⁴³ S. le Garrec, (2014), *Rénovation en copropriété : comment mobiliser les copropriétaires ? Les essentiels de la copropriété*, Vuibert, Paris.

cipation active. Ces éléments ont fait évoluer le premier jet de l'outil en insistant fortement sur l'importance de la construction d'un projet collectif par les résidents eux-mêmes.

Un outil d'autoévaluation et d'amélioration de la solidarité active au sein d'une copropriété

Le projet aboutit à la proposition d'un outil d'autoévaluation et d'amélioration de la solidarité active. Son objectif est d'aider un conseil syndical à animer une réflexion et des actions au sein d'une copropriété pour favoriser le lien social et la solidarité active. Il s'agit de détecter et prévenir les situations de fragilité des résidents ainsi que de co-construire avec eux les moyens d'y remédier et de suivre les progrès réalisés.

Cet outil propose au Conseil syndical, en interaction avec les habitants, de développer certaines capacités de la copropriété concourant à améliorer le lien social et la solidarité active entre les habitants d'une part, et entre les habitants et le quartier d'autre part. Le détail de l'outil est présenté en annexe 2.

Six capacités ont été identifiées comme agissant plus ou moins directement sur le lien social et la solidarité active dans une copropriété :

1. Se réunir pour échanger ;
2. Gérer les informations ;
3. Identifier les situations de fragilité ;
4. Agir sur les fragilités ;
5. Mobiliser le collectif en situation de crise ;
6. Répondre aux besoins collectifs.

Elles ont été associées aux 5 niveaux de maturité tels que définis dans la méthode 5 steps : Structurer, Traduire, Etablir, Progresser et S'améliorer qui traduisent à un moment donné ce que fait la copropriété (au sens large, c'est à dire le conseil syndical et les habitants) en la matière, et ce qu'elle pourrait envisager de faire. Ces niveaux de maturité décrivent pour chaque capacité un plan d'actions possibles pour améliorer la situation. Sont associés à ces niveaux de maturité des éléments de preuve et des exemples concrets pour faciliter la compréhension et l'appropriation de l'outil.

Celui-ci est adaptable aux caractéristiques de la copropriété et n'est pas prescriptif. Le conseil syndical et les copropriétaires choisissent les capacités à développer, et conçoivent les différentes actions de manière adaptée à la situation. Un exemple en est donné ci-contre.





Capacité N° 1 - Se réunir pour échanger

Le lien social est favorisé par l'échange ou se traduit par un échange. Cet échange est notamment (pas uniquement) permis et favorisé lorsque les membres de la copropriété se réunissent. Il favorise également la constitution d'un collectif dans la copropriété, préalable à une prise en charge des situations de fragilités.

Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	<p>Le conseil syndical prend conscience qu'il est important d'avoir des occasions et des lieux de réunion ainsi que des activités communes. Un projet est élaboré collectivement et partagé, une ou des personnes référentes sont identifiées.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Les événements festifs sont l'occasion pour tous les résidents de se rencontrer, de participer à l'événement, de discuter.</i> <i>Organiser une réunion autour de la présentation par un invité expert de la consommation d'eau rassemble les résidents dans un lieu plus convivial que l'AG, espace de discussions souvent conflictuelles.</i> <i>Le jardin de la copropriété est un lieu de rencontres entre les enfants et leur famille ; une entraide se met spontanément en place pour la sortie d'école, les activités périscolaires ...</i></p>	<p>Un projet est discuté avec les résidents et enrichi collectivement. Les objectifs sont précisés : convivialité, intégration des nouveaux arrivants, entraide...</p>
2 - Traduire	<p>Les occasions et lieux de réunions et d'activités communes sont identifiés explicitement avec l'aide des habitants. Des projets de création et d'aménagement de ces espaces sont débattus. Un budget est consacré à ces échanges et activités. Le conseil syndical favorise l'expression des souhaits et des propositions.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Événements festifs (fêtes des voisins, fête de la musique etc.), réunions thématiques sur la copropriété (consommation d'eau, énergie, incivilités etc.), activités communes (jardinage, nettoyage des caves, peinture des parties communes, loisirs ...). Le local du conseil syndical est aménagé en salle de réunion pour tous et prêt. Des bancs sont installés dans le jardin pour favoriser la discussion.</i></p>	<p>Une personne au conseil syndical est plus directement en charge de ce projet et suit sa concrétisation. Les propositions d'événements sont tracées.</p>
3 - Etablir	<p>Les réunions et activités sont organisées et ont lieu ; les lieux de réunion existent. Des supports d'informations sont réalisés.</p>	<p>Un document au sein du conseil syndical recense tous les événements et les propositions.</p>
4 - Progresser	<p>Les réunions sur quelques thèmes choisis démontrent l'intérêt d'échanger et de co-construire. Le conseil syndical fait le bilan des réunions et des activités qui se sont tenues sur l'année passée; le bilan est fait en fin de période mais des comptes - rendus des réunions, le cas échéant, circulent. L'avis des bénéficiaires et des non -utilisateurs est recueilli et analysé.</p>	<p>Une réunion au moins par an est dédiée à la discussion autour des projets d'événements et des réalisations. Un bilan de la fréquentation est fait et discuté.</p>
5- S'améliorer	<p>On est capable d'entendre de nouvelles idées sur les réunions et les activités et de les prendre en compte. Ces idées concernent de nouvelles occasions de réunion ou de nouvelles façons de se réunir : la copropriété est innovante sur le sujet.</p>	<p>Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.</p>

Conclusion

Les différents travaux aboutissent à proposer un dispositif d'évaluation et d'amélioration de la solidarité au sein des copropriétés, associant des acteurs porteurs du projet (conseil syndical et habitants) et un outil formalisé de repérage et développement de capacités d'une copropriété à agir sur le lien social et la solidarité. Il permettrait de favoriser la prévention et la détection de personnes en situation de fragilité et de construire des solutions visant à y remédier.

Il semble aujourd'hui pouvoir être étendu, moyennant quelques adaptations du contenu, à un quartier ou un ensemble d'habitations, sous réserve de l'identification d'un porteur de projet. Par ailleurs, son contenu et sa forme peuvent continuer à être enrichis, notamment par des interactions avec des sociologues, ethnologues ou urbanistes spécialistes des questions de copropriété.

Bien qu'ayant été conçu avec le souci d'offrir une ressource facilement mobilisable à un conseil syndical et à des habitants, il doit faire maintenant l'objet d'expérimentations dans des copropriétés aux caractéristiques différentes afin de vérifier s'il répond réellement à des attentes, d'identifier les difficultés liées à son usage et les lacunes qu'il présente en matière de contenu ou de forme. Plusieurs

pistes sont identifiées à ce jour pour réaliser ces expérimentations. Une association comme l'ARC peut être intéressée par un tel projet et est susceptible de favoriser le lien entre les chercheurs et des copropriétés intéressées. De manière concomitante, l'Agence nationale de l'habitat, qui développe aujourd'hui un observatoire des copropriétés, pourrait être intéressée par un enrichissement de ses critères d'observations. Ceux-ci sont aujourd'hui essentiellement articulés autour des questions de difficultés économiques des copropriétés ; ils pourraient être complétés par des critères repérant davantage le fonctionnement social des copropriétés, comme les facteurs favorisant le lien social et l'identification des résultats obtenus en matière de solidarité. Dans cette perspective, les différentes capacités associées aux stades de maturité offrent une piste d'analyse intéressante.

BIBLIOGRAPHIE

Blanc, F. et Monomakhoff, N. (2008), *La méthode 5 steps*, Editions AFNOR, Paris.

Dilain, C. (2013), « Les copropriétés très dégradées, pistes de réflexions législatives », *Rapport de M. Claude Dilain, sénateur de la Seine Saint Denis*.

Golovtchenko, N. et Souchet, F. (2005), « Pratiques des lieux et relations sociales dans les copropriétés toulousaines », *Rapport de recherche, CERTOP*.

Haumont, B. et MOREL, A. (dir.) (2005), *La société des voisins*, Paris, Maison des sciences de l'homme, Coll. Ethnologie de la France, cahier n°21.

Lefevre, M.F. (1999), *Copropriétés en difficulté : faillite d'une structure de confiance*, L'Aube éditions, Paris.

Le Garrec, S. (2014), *Rénovation en copropriété : comment mobiliser les copropriétaires ? Les essentiels de la copropriété*, Vuibert, Paris.

Meyer, F. (2013), *Guide de l'Efqm version 2013 Réussir son passage vers l'excellence et la performance durables*, Editions Lexitis, Paris.

Simon, E. (2014), « Quelques enjeux autour des copropriétés et de leur dégradation », *halshs-01098315*.

Annexe 1 : Phase d'entretiens préliminaires - Guide d'entretien

Préambule

Nous privilégions une approche consistant à demander à la personne interrogée de faire le récit de l'historique des liens sociaux dans son collectif d'habitations en relatant toutes les anecdotes passées, bonnes ou mauvaises. Le guide d'entretien est structuré en entonnoir ; les 3 premiers thèmes visent à mieux cerner et situer la personne. Nous l'interrogeons ensuite en partant du lien social pour progressivement aller vers les thèmes de la solidarité et de la fragilité, point central de l'entretien.

Le guide d'entretien comporte 5 thèmes. Pour chacun, nous avons précisé en NB les objectifs du thème (l'information recherchée *in fine*), la formulation de la question pour introduire le thème et les pistes de relances éventuelles si la personne n'évoque pas spontanément certains aspects du thème.

Il s'agit d'un guide et non d'une grille d'entretien. L'entretien sera donc animé pour s'adapter au schéma de pensée de la personne et suivre le fil de discussion imposé par la personne rencontrée ; la chronologie des thèmes pourra être variable de ce fait.

Thème 1 - Présentation de la personne

NB : Nous cherchons à repérer la posture de la personne en matière de collectif : la personne a-t-elle une sensibilité au collectif pouvant se manifester par exemple par une implication dans une vie associative.

Question introductive : Pouvez-vous vous présenter en quelques minutes ?

Relances : Age de la personne, la composition de sa cellule familiale (avec qui elle vit à son domicile), son activité professionnelle, ses activités extra professionnelles (pour repérer une posture collective, évaluer l'intensité de sa vie associative ou de son implication dans un collectif, etc.)

Thème 2 - Présentation du collectif d'habitations

NB : Ne pas utiliser les termes « quartier, étage, escalier, etc. » pour ne pas biaiser les réponses : nous cherchons précisément à connaître le périmètre de référence du collectif pour la personne interrogée, son degré d'ouverture éventuelle sur l'extérieur.

Question introductive : Pouvez-vous présenter en quelques minutes l'endroit où vous vivez ?

Relances : Environnement de vie (voisin, escalier, quartier, immeuble, etc.) ; Description de l'environnement géographique (configuration géographique des lieux ; interphones, escalier desservant plusieurs bâtiments, impasses, habitations en contre-bas, présence ou absence de clôtures et règles en la matière, etc.) ; Turn over, description des habitants (diversités, âges, ancienneté, etc.) ; Perméabilité du collectif d'habitations aux acteurs ou influences extérieur(e)s ; Ressenti de la personne sur l'environnement de vie (dimension affective : agréable ou non, dimension pratique/facile, dimension relationnelle)

A la fin de la partie de l'entretien sur ce thème, nous devons être capables de délimiter le périmètre géographique du collectif de référence de la personne interrogée (son sentiment d'appartenance est-il plus fort pour la cage d'escalier, l'étage, la résidence, etc. Quel est son niveau de raisonnement ?)

Thème 3 - Histoire de la personne par rapport au collectif d'habitations

NB : Nous cherchons à connaître le profil de la personne interrogée par rapport aux formes d'habitat fréquentées avant et maintenant.

Question introductive : depuis combien de temps habitez-vous là (mais aussi dans le quartier, la ville) ? Et avant ? Racontez-nous votre histoire ici⁴⁴ ?

Relances : Parcours avant d'arriver dans le collectif d'habitations ; Arrivée dans le quartier – Ressenti au moment de l'arrivée ; Mécanismes d'intégration (durée du processus d'intégration, pratiques, rites, symboles) ; Anecdotes et moments clés sur l'intégration

Thème 4 - Lien social

NB : Nous cherchons à repérer les marqueurs et processus de formation du lien social, au travers d'anecdotes. Nous cherchons également à identifier le rôle et la place des instances dans la création ou l'animation du lien social.

Question introductive : Quels sont les liens que vous entretenez avec les autres habi-

⁴⁴ Le terme « ici » est utilisé à dessein ; l'idée est de se situer par rapport au niveau de référence de la personne en matière de collectif d'habitations (résultat du thème 2 : cage d'escalier, immeuble, résidence, etc.).

tants ? Pouvez-vous donner des exemples concrets de ces liens (avec une personne en particulier ou avec le collectif) ?

Relances : Manifestations concrètes du lien social (espaces partagés, personnes charnières du lien social, événements réguliers et non réguliers, fête des voisins, etc.) ; Quelques exemples de marqueurs du lien social possibles ; Qui a les clés ? Coordonnées mails des voisins ? Fiche de poste du gardien ? Échanges de matériels ou de services dans le quartier ou l'escalier ? ; Institutionnalisation, administration ou non du lien social (rôle de la copropriété par exemple).

Thème 5 - Solidarité et fragilité

NB : Nous cherchons à faire un focus sur une forme particulière de lien social : la solidarité et les comportements à l'égard des personnes fragiles (et non plus à l'égard du collectif indifférencié dans son ensemble tel qu'abordé dans le thème 4).

Question introductive : Est-ce qu'il s'est passé des choses qui symbolisent la solidarité ici⁴⁵ ? Une anecdote marquante. Est-ce qu'il s'est passé des choses pour lesquelles il y aurait eu besoin d'aide mais sans qu'il y en ait eu ? Pourquoi ?

⁴⁵ Le terme « ici » est de nouveau utilisé à dessein.

Relances : Comportements vis-à-vis des personnes fragiles en cas d'événements climatiques graves ou extraordinaires ; Les comportements qui paraissent normaux à la personne dans sa relation avec les personnes fragiles. Quelles personnes paraissent fragiles dans l'habitat, le quartier ... Pourquoi ? ; Est-ce normal d'avoir une vigilance/une aide pour les personnes du quartier, du logement, de l'escalier ? ; Dans le collectif d'habitation, la personne est-elle ouverte pour demander de l'aide ? Pour quelles raisons ? Vers qui alors la personne se tournerait-elle ? (Peut-on classer ces personnes dans un ordre quelconque et selon quels critères ?)

Les thèmes de la solidarité et de la fragilité sont le cœur de l'entretien. Nous devons impérativement collecter du matériau sur ces thèmes.

Annexe 2 : les 6 capacités de la roadmap

Capacité N° 1 - Se réunir pour échanger Le lien social est favorisé par l'échange ou se traduit par un échange. Cet échange est notamment (pas uniquement) permis et favorisé lorsque les membres de la copropriété se réunissent. Il favorise également la constitution d'un collectif dans la copropriété, préalable à une prise en charge des situations de fragilités.		
Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	Le conseil syndical prend conscience qu'il est important d'avoir des occasions et des lieux de réunion ainsi que des activités communes. Un projet est élaboré collectivement et partagé, une ou des personnes référentes sont identifiées. <i>Exemples :</i> Les événements festifs sont l'occasion pour tous les résidents de se rencontrer, de participer à l'événement, de discuter. Organiser une réunion autour de la présentation par un invité expert de la consommation d'eau rassemble les résidents dans un lieu plus convivial que l'AG, espace de discussions souvent conflictuelles. Le jardin de la copropriété est un lieu de rencontres entre les enfants et leur famille ; une entraide se met spontanément en place pour la sortie d'école, les activités périscolaires ...	Un projet est discuté avec les résidents et enrichi collectivement. Les objectifs sont précisés : convivialité, intégration des nouveaux arrivants, entraide...
2 - Traduire	Les occasions et lieux de réunions et d'activités communes sont identifiés explicitement avec l'aide des habitants. Des projets de création et d'aménagement de ces espaces sont débattus. Un budget est consacré à ces échanges et activités. Le conseil syndical favorise l'expression des souhaits et des propositions. <i>Exemples :</i> Événements festifs (fêtes des voisins, fête de la musique etc.), réunions thématiques sur la copropriété (consommation d'eau, énergie, incivilités etc.), activités communes (jardinage, nettoyage des caves, peinture des parties communes, loisirs ...). Le local du conseil syndical est aménagé en salle de réunion pour tous et prêt. Des bancs sont installés dans le jardin pour favoriser la discussion.	Une personne au conseil syndical est plus directement en charge de ce projet et suit sa concrétisation. Les propositions d'événements sont tracées.
3 - Etablir	Les réunions et activités sont organisées et ont lieu ; les lieux de réunion existent. Des supports d'informations sont réalisés.	Un document au sein du conseil syndical recense tous les événements et les propositions.
4 - Progresser	Les réunions sur quelques thèmes choisis démontrent l'intérêt d'échanger et de co-construire. Le conseil syndical fait le bilan des réunions et des activités qui se sont tenues sur l'année passée; le bilan est fait en fin de période mais des comptes - rendus des réunions, le cas échéant, circulent. L'avis des bénéficiaires et des non -utilisateurs est recueilli et analysé.	Une réunion au moins par an est dédiée à la discussion autour des projets d'événements et des réalisations. Un bilan de la fréquentation est fait et discuté.
5- S'améliorer	On est capable d'entendre de nouvelles idées sur les réunions et les activités et de les prendre en compte. Ces idées concernent de nouvelles occasions de réunion ou de nouvelles façons de se réunir : la copropriété est innovante sur le sujet.	Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.



Capacité N° 2 – Identifier les situations de fragilité

L'identification des situations de fragilité typiques est une première étape vers leur prise en compte et le développement de comportements positifs en la matière

Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	<p>Le conseil syndical, en lien avec les copropriétaires, prend conscience qu'il existe des situations de fragilité dans la copropriété et qu'il serait bien de développer des vigilances à leur égard. Un projet collectif et partagé sur l'intérêt pour tous de la question se construit</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Les fragilités sont liées à l'âge, à l'état de santé, à l'isolement, à la situation économique ... du résident. Ce sont les copropriétaires, le syndic ou le conseil syndical qui ont commencé à détecter ces situations et ont constaté leurs impacts négatifs sur la situation des personnes concernées. Le conseil syndical s'empare du sujet et commence à discuter avec les résidents. Un projet mettant en évidence l'intérêt pour tous de cette prise de conscience est discuté et animé dans la copropriété. Un événement festif peut concrétiser son lancement.</i></p>	<p>Il existe une liste générique recensant les situations de fragilité de la copropriété et une première évaluation de leur fréquence. Un projet est discuté avec les résidents et enrichi collectivement.</p>
2 - Traduire	<p>Le conseil syndical, en lien avec les résidents, définit la manière d'identifier les situations de fragilité dans la copropriété. Il précise les personnes en charges de cette identification, les modalités et la période de temps adaptée. Il alerte sur les risques potentiels d'intrusion dans la vie d'autrui. Une information est faite aux copropriétaires sur ces modalités. Elles sont présentées en AG.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Le gardien est chargé par exemple de repérer les personnes âgées isolées pendant la saison estivale. Elles sont incitées à se signaler également par une information de la copropriété. Le syndic signale au conseil syndical des situations graves d'impayés inhabituels. Lors d'un événement collectif (par exemple nettoyage des caves), on discute et on repère les personnes peu présentes car ayant des problèmes de santé ou autres. Une personne référente par cage d'escalier, bloc ... repère les personnes à mobilité réduite se trouvant dans une situation difficile en cas de panne prolongée d'ascenseur.</i></p>	<p>Un document précise les modalités d'identification des différentes situations de fragilité. L'information est donnée aux copropriétaires</p>
3 - Etablir	<p>Les situations de fragilité sont identifiées dans la copropriété ; Les copropriétaires sont incités à être vigilants tout en respectant l'intimité de chacun des résidents. Les modalités sont régulièrement discutées pour éviter toute intrusion intempestive dans la vie d'autrui.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Une affiche sur les dangers de la chaleur et de la déshydratation est apposée dans le hall de la copropriété à l'approche de la saison estivale.</i> <i>Une information sur l'identité de la personne référente en cas de souci de mobilité est donnée à chaque copropriétaire.</i></p>	<p>Un document au sein du conseil syndical précise les situations de fragilité, leur importance, et selon les cas l'identité des personnes concernées. Des supports d'information sont réalisés.</p>
4 - Progresser	<p>On fait le bilan annuel de l'identification des situations de fragilité en faisant ressortir les situations qui n'ont pas été identifiées ou les habitants concernés, ainsi que les modalités utilisées et les problèmes éventuels associés. Des propositions d'évolutions sont faites collectivement.</p>	<p>Une réunion au moins par an est dédiée à la discussion autour de la détection des situations de fragilité et ses difficultés.</p>
5- S'améliorer	<p>On actualise régulièrement la liste des situations de fragilité et des façons de les identifier.</p>	<p>Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.</p>



Capacité N° 3 – Agir sur les situations de fragilité Les situations de fragilité appellent à mettre en place des actions au sein de la copropriété. C'est notamment à travers ces actions que s'évalue la solidarité active.		
Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	<p>Le conseil syndical a identifié les situations particulières de fragilité dans la copropriété et organise une réflexion avec les résidents sur les manières d'y remédier. Un projet collectif et partagé se construit autour de la question.</p> <p><i>Exemples :</i> Un groupe d'habitants sollicite le conseil syndical en lui proposant d'organiser des actions en faveur des personnes isolées (aide pour les courses, proposition d'activités dans la copropriété). Le conseil syndical apporte une aide au projet et les bénéficiaires potentiels sont consultés.</p>	<p>Un ou des projets d'actions émerge et est discuté collectivement par les habitants, les bénéficiaires et le conseil syndical.</p>
2 - Traduire	<p>Les gestes et actions de vigilance sont connus du conseil syndical ainsi que les personnes ou organisations qui peuvent les réaliser. Les bénéficiaires sont également identifiées. Une information globale est donnée à tous les copropriétaires et des responsables locaux en charge de ces actions sont désignés.</p> <p><i>Exemples :</i> Une personne référente par cage d'escalier est en charge de prévenir et de proposer une aide aux personnes à mobilité réduite en cas de panne de l'ascenseur. Cette aide est réalisée par la personne référente. En cas de situations graves d'impayés inhabituels, le syndic en liaison avec le conseil syndical, propose des modalités d'étalement des paiements, voire une annulation de certains éléments.</p>	<p>Un document précise les modalités d'actions sur les différentes situations de fragilité. L'information est donnée aux copropriétaires.</p>
3 - Etablir	<p>Les gestes et actions de vigilance sont faits au quotidien auprès des personnes concernées ; Ils sont consignés systématiquement par ceux qui les réalisent. Les modalités en sont régulièrement discutées pour éviter toute intrusion intempestive dans la vie d'autrui. Une personne au sein du conseil syndical est plus particulièrement en charge de leur suivi. Les bénéficiaires sont régulièrement interrogés sur leurs attentes et leur satisfaction.</p> <p><i>Exemples :</i> Après chaque passage chez une personne âgée, le gardien le précise sur un cahier dédié. Les activités collectives proposées aux personnes isolées sont recensées et leur bénéficiaires identifiés à chaque séance. Ces activités sont annoncées à tous via l'affichage, le site internet, une liste de diffusion mail ...</p>	<p>Une trace écrite des gestions et actions de vigilance existe. Des supports d'informations sur ces actions sont réalisés auprès de l'ensemble des résidents. L'avis des bénéficiaires est recueilli régulièrement.</p>
4 - Progresser	<p>Le conseil syndical fait le bilan des actions et gestes qui ont été menées envers les personnes fragiles. Discussion avec les résidents et les bénéficiaires, propositions d'évolutions sont faites collectivement.</p> <p><i>Exemples :</i> Lors de l'AG ou d'une réunion particulière avec les résidents, le conseil syndical rappelle les objectifs du projet, présente le bilan des actions, et en tire des enseignements. Il propose des évolutions et identifie la ou les personnes en charge de leur mise en place. Un groupe de résidents propose des actions différentes, en informe le conseil syndical et en discute avec lui. La décision de les retenir ou pas est prise collectivement, et la copropriété est informée.</p>	<p>Une réunion au moins par an est dédiée à la présentation des actions et à une discussion sur leur contenu et pertinence. Les propositions d'évolution sont identifiées et formalisées. Une information est faite aux résidents.</p>
5- S'améliorer	<p>Le conseil syndical actualise régulièrement les façons de traiter les situations particulières de fragilité en concertation avec les résidents et les bénéficiaires.</p>	<p>Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.</p>



Capacité N° 4 – Gérer les flux d'information dans la copropriété

L'échange, le lien social génèrent ou sont permis par, les flux d'informations dans la copropriété.

Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	<p>Le conseil syndical, en collaboration avec les résidents, identifie les informations partageables et pertinentes, à faire circuler au sein de la copropriété. Il identifie également les émetteurs et récepteurs.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Vie de la résidence (gardien, événements, entretien, travaux, réunions du conseil syndical), accueil des nouveaux arrivants, échanges de services, informations sur le quartier, entraide ...). Les émetteurs peuvent être le syndic, le conseil syndical, les résidents, des associations de quartier, la mairie ... Les récepteurs sont tous les résidents pour l'affichage, ceux qui le souhaitent pour les canaux mail et internet.</i></p>	<p>Un projet collectif formalisé émerge, précise les objectifs et les contenus de cet échange d'informations. Il est discuté collectivement par les habitants et le conseil syndical.</p>
2 - Traduire	<p>Les supports d'information pertinents pour la copropriété sont identifiés ((affichage, mail, site internet, newsletter ...)) ; les supports sont rendus actifs (panneaux installés, adresses mail collectées, site internet créé) et les personnes en charge de la validation et de la diffusion sont connues au sein de la copropriété et à l'extérieur (associations, mairie ...).</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Une personne dans chaque cage d'escalier ou bloc collecte les adresses mail des personnes qui souhaitent recevoir l'information. Un « comité de lecture » est en charge de la validation des messages et une personne unique de la diffusion des mails. Une personne au sein du conseil syndical peut être plus particulièrement en charge de l'animation de l'information au sein de la copropriété.</i></p>	<p>Un document recense l'ensemble des canaux de communications, les personnes en charges de la validation et de la diffusion des informations.</p>
3 - Etablir	<p>Les informations sont validées et diffusées régulièrement aux résidents sur les différents supports ; les nouvelles demandes d'information et les suggestions d'amélioration sont discutées, les listes mail mises à jour.</p>	<p>Le conseil syndical garde une trace des informations diffusées.</p>
4 - Progresser	<p>On fait le bilan sur la circulation d'information dans la copropriété; le bilan porte sur la fréquentation des supports, leur impact, leur visibilité, leur efficacité. L'avis des bénéficiaires et des non - utilisateurs est recueilli et analysé.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Lors de l'AG ou d'une réunion particulière avec les résidents, le conseil syndical rappelle les objectifs du projet, présente le bilan des actions, et en tire des enseignements. Il propose des évolutions et identifie la ou les personnes en charge de leur mise en place. un groupe de résidents souhaite animer une rubrique sur le site internet de la copropriété. Il en fait la proposition au conseil syndical où une personne référente est en charge de l'information, proposition étudiée pour validation ou non.</i></p>	<p>Une réunion au moins par an est dédiée à la présentation des actions d'information et à une discussion sur leur contenu et pertinence. Les propositions d'évolution sont identifiées et formalisées. Une information est faite à l'ensemble des résidents.</p>
5- S'améliorer	<p>La copropriété est capable d'identifier de nouveaux besoins d'information et d'adapter les supports en conséquence.</p>	<p>Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.</p>



Capacité N° 5 - Mobiliser le collectif en situation de crise		
En situation de crise ou exceptionnelle, des solidarités s'activent, qu'éventuellement, l'on ne soupçonnait pas. La solidarité active est révélée par ces situations exceptionnelles et peut être étendue à d'autres problèmes survenant dans la copropriété.		
Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	<p>Le conseil syndical identifie des situations de crise auxquelles peut être confrontée la copropriété soit dans son ensemble, soit pour une partie de ses résidents ; elles nécessitent des actions de solidarité et d'entraide.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Survenue d'une inondation dans une des cages d'escalier, suite à une rupture de canalisation plusieurs appartements sont gravement endommagés ainsi que les biens de résidents. A la suite d'un ravalement, plusieurs copropriétaires sont confrontés à des difficultés importantes de paiement des travaux.</i></p>	Un projet collectif formalisé émerge, précise les situations de crise concernées. Il est discuté collectivement par les habitants et le conseil syndical.
2 - Traduire	<p>Les actions collectives que l'on peut déclencher lors de la survenue des situations de crise ont été identifiées par des résidents et le conseil syndical ; celui-ci communique sur ces actions et sensibilise la copropriété à leur mise en place.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>En cas de dommage dans un ou plusieurs appartements, la liste des résidents acceptant d'héberger les personnes concernées est établie et disponible auprès du conseil syndical, du gardien ou des personnes référentes identifiées. Une personne identifiée est en charge d'organiser cet hébergement temporaire et constitue l'interlocuteur, tant pour les personnes hébergées que pour les résidents les hébergeant. En cas d'impayés pour des événements exceptionnels (gros travaux, perte d'emplois.) une procédure d'examen de la situation par le conseil syndical, d'étalement des paiements et de suivi de la situation est rédigée. Elle est soumise au vote de l'Assemblée générale des copropriétaires.</i></p>	Un document recense l'ensemble des actions collectives et individuelles possibles en cas de situation de crise ainsi que les personnes volontaires pour les mettre en place et les suivre.
3 - Etablir	<p>La copropriété met en œuvre les actions collectives dans les situations de crise identifiées comme appelant une intervention collective ou individuelle.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>A la fin des travaux de remise en état des appartements endommagés par l'inondation, une fête est organisée dans la copropriété où chacun témoigne de la solidarité dont il a fait l'objet ; certains s'engagent à leur tour à faire partie de la liste des volontaires susceptible d'aider en cas de problème.</i></p>	Le conseil syndical est informé, suit les actions mises en place et communique auprès de la copropriété sur leur existence et les résultats.
4 - Progresser	<p>Le conseil syndical établit un bilan des actions menées lors des situations de crise ; le bilan porte sur le recensement des situations de crises survenues autant que sur les conduites collectives lors de ces situations. L'avis des bénéficiaires et des résidents de la copropriété est recueilli et analysé.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>Lors de l'AG ou d'une réunion particulière avec les résidents, le conseil syndical rappelle les objectifs du projet, présente le bilan des actions, et en tire des enseignements. Il propose des évolutions et identifie la ou les personnes en charge de leur mise en place. un groupe de résidents souhaite animer une rubrique sur le site internet de la copropriété. Il en fait la proposition au conseil syndical où une personne référente est en charge de l'information, proposition étudiée pour validation ou non.</i></p>	Une réunion au moins par an est dédiée à la présentation de ce bilan. Les propositions d'évolution sont identifiées et formalisées. Une information est faite à l'ensemble des résidents.
5- S'améliorer	La copropriété est capable d'identifier de nouveaux besoins de solidarité ou de nouvelles formes de réponses possibles.	Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.



Capacité N° 6 – Répondre aux besoins collectifs susceptibles de favoriser le lien social dans la copropriété

La couverture des besoins collectifs par des actions mises en œuvre au sein de la copropriété, quels que soient ces besoins, est un indicateur de l'intensité des liens sociaux dans la copropriété.

Niveaux de progression		Preuves
1 - Structurer	<p>Le conseil syndical, en collaboration avec les résidents, a commencé à identifier des besoins collectifs pertinents pour la copropriété. Il organise une réflexion avec les résidents sur l'intérêt et la manière d'y apporter des solutions. Un projet collectif et partagé se construit autour de la question.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>De nombreuses personnes âgées ou temporairement malades souhaitent bénéficier de repas livrés à domicile ; Des solutions diverses existent et sont utilisées mais les bénéficiaires et leur famille ne sont pas tous satisfaits ou elles ne peuvent être offertes à tous. Est-il possible d'envisager une prestation pour l'ensemble des résidents qui sont concernés ? Un habitant particulièrement concerné organise la réflexion en liaison avec le conseil syndical.</i></p>	<p>Un projet collectif formalisé émerge, identifie des besoins collectifs prioritaires et précise les objectifs et l'intérêt pour la copropriété d'y apporter une solution. Il est discuté collectivement par les habitants et le conseil syndical</p>
2 - Traduire	<p>Le conseil syndical a identifié ou construit, avec l'aide des résidents, les réponses possibles aux différents besoins collectifs identifiés dans la copropriété. Ces réponses possibles sont diverses : solutions d'entraide entre habitants, organisation collective de la copropriété, appel à des prestataires externes, marchands ou non marchands</p> <p><i>Exemples :</i> <i>La liste des sociétés de portage de repas à domicile à proximité est communiquée à tous ; de plus, une prestation de portage de repas à domicile est organisée en liaison avec une entreprise de la commune ; elle peut bénéficier à tous et un local est mis à disposition pour ceux qui souhaitent et peuvent déjeuner ensemble. La copropriété a négocié les tarifs en fonction des volumes.</i></p>	<p>Un document recense l'ensemble des propositions de prestation et les personnes référentes à contacter. Il est largement diffusé dans la copropriété par différents canaux, et ce de manière régulière.</p>
3 - Etablir	<p>Les différents dispositifs sont mis en œuvre et essayés. Les personnes référentes sollicitent les bénéficiaires pour avoir des retours réguliers.</p> <p><i>Exemples :</i> <i>la personne référente sur le portage des repas à domicile réalise tous les deux mois une enquête auprès des bénéficiaires pour avoir leur retour. Elle rencontre la société de portage, qui de son côté, lui communique les volumes de repas consommés et les problèmes éventuels.</i></p>	<p>Le conseil syndical suit les mises en œuvre des dispositifs : nombre de bénéficiaires, satisfaction des bénéficiaires, satisfaction des habitants prestataires, avis des référents.</p>
4 - Progresser	<p>On fait le bilan du recours aux dispositifs proposés et des résultats produits - Le bilan porte sur l'efficacité, la satisfaction des « producteurs » et des bénéficiaires, ainsi que sur la facilité avec laquelle les dispositifs sont mis en œuvre.</p> <p>Une actualisation des sociétés pouvant répondre aux besoins de tous est faite et communiquée.</p>	<p>Une réunion au moins par an est dédiée à la présentation du fonctionnement des dispositifs et à une discussion sur leurs résultats. Les propositions d'évolution sont identifiées et formalisées. Une information est faite à l'ensemble des résidents.</p>
5- S'améliorer	<p>La copropriété est capable d'identifier de nouveaux besoins de solidarité ou de nouvelles formes de réponses possibles.</p>	<p>Les évolutions sont mises en œuvre et discutées.</p>

Annexe 3 : Bilan de solidarité dans une copropriété

Entre indifférence et ingérence : trouver l'équilibre

Sylvaine Le Garrec – Sociologue

Communication lors de la conférence de restitution finale du projet de recherche LISOHASIF 2030 (ANR) « Lien Social, Habitat, Situations de Fragilité dans la ville innovante de 2030 » 17 février 2016, Université Paris-Dauphine.

A l'inverse du mot « village », lorsqu'on évoque le terme « copropriété », ce ne sont généralement pas des images de relations sociales harmonieuses qui nous viennent à l'esprit, mais plutôt des situations de conflits, des guerres de voisinage, des assemblées générales vides, apathiques ou au contraire houleuses et cacophoniques, voire traumatisantes. Il existe plusieurs raisons objectives qui expliquent que les relations sociales sont souvent compliquées en copropriété.

- La première, c'est que lorsqu'on est copropriétaire, on ne partage pas seulement un cadre de vie, on partage aussi un capital, un patrimoine commun. On est solidaires financièrement du paiement des charges et des travaux. On n'est pas seulement « voisins », on est aussi associés. Et c'est justement parce que l'on partage des enjeux aussi importants que les conflits peuvent éclater facilement.
- D'autant, qu'en copropriété, on ne se choisit pas. N'importe qui dans votre immeuble peut acheter ou louer un appartement sans que vous ne puissiez intervenir ou vous y opposer. Ce principe de non-choix est essentiel pour favoriser l'accès de tous au logement, assurer une certaine mixité sociale dans les immeubles et éviter les situations d'entre-soi. Mais il implique que les copropriétaires ne partagent pas forcément les mêmes valeurs, les mêmes intérêts et les mêmes projets.
- La troisième difficulté, c'est le Droit de la copropriété. La loi du 10 juillet 1965 qui régit le fonctionnement des copropriétés françaises a été entièrement conçue de manière à ce que les copropriétaires aient le moins possibles de choses à partager et qu'ils ne soient pas gênés par les autres dans l'expression de leurs intérêts particuliers et de leur liberté individuelle de propriétaire. C'est pour cela que le fonctionnement de la copropriété est extrêmement formel et très encadré par le Droit, ce qui laisse peu de marge de manœuvre pour les initiatives individuelles, les débats, les dynamiques de projets et l'action collective.

Et pourtant les copropriétés ont terriblement besoin d'action collective. C'est ce que montrent les recherches sociologiques et les expériences de terrain. Qu'il s'agisse de redresser une copropriété en difficulté, d'engager des rénovations énergétiques ou de mettre en place le tri sélectif, la réussite de ces démarches repose toujours en premier lieu sur la capacité des copropriétaires à tisser du lien et à créer entre eux des dynamiques collectives. Cela se produit généralement sous l'impulsion d'un copropriétaire ou d'un groupe de copropriétaires, souvent investis au sein du conseil syndical, et qui jouent le rôle de « leaders » (Golovtchenko, 1998 ; Lefevre, 1999 ; Le Garrec, 2010 ; Brisepierre, 2011, Le Garrec, 2014).

Cependant, s'il ne fait pas de doute qu'il est nécessaire de développer des dynamiques collectives dans les copropriétés, doit-on pour autant encourager les habitants à aller jusqu'à surveiller leurs voisins et traiter les situations de fragilité individuelles ? Peut-on, dans un immeuble, passer la barrière de l'intimité ? Est-ce même souhaitable ? Est-ce vraiment bénéfique pour les personnes en situation de fragilité ? Est-ce que cela ne risque pas au contraire d'être contre-productif ?

Les relations de voisinage sont loin d'être des relations neutres. Le logement est un puissant marqueur social et un élément central dans la présentation de soi, en particulier pour les copropriétaires qui ont investi dans leur appartement toutes leurs économies et leurs espoirs de sécurité voire d'ascension sociale. Or, lorsqu'on est en situation de fragilité, notamment s'il s'agit d'une fragilité professionnelle, économique ou familiale – ou lorsqu'on est retraité – le logement est

bien souvent la dernière chose qui reste pour valoriser ou protéger son statut social. On n'a donc pas forcément envie que nos voisins viennent fissurer ce tableau et cette image extérieure que l'on a parfois bien de la peine à maintenir.

D'autant que les relations de voisinage ne sont pas toujours bienveillantes. Les sociologues l'ont montré depuis longtemps : la proximité spatiale n'atténue pas les différences sociales, au contraire même, elle les rend plus perceptibles et les exacerbe (Chamboredon, Lemaire, 1970). Surtout dans les copropriétés, où la fragilité d'autres copropriétaires peut mettre en péril son propre projet d'accession. C'est justement parce que l'habitat est un enjeu fort de distinction sociale que l'on observe souvent entre voisins – particulièrement en habitat collectif – des stratégies de retrait, de prudence et de discrétion. Cette discrétion n'est pas forcément pathologique.

Le logement, le « chez soi », c'est aussi le lieu de l'intimité, intimité familiale ou personnelle. C'est un lieu protecteur, un « nid » dans lequel on peut s'abstraire des réalités sociales environnantes, parfois pesantes lorsqu'on est en difficulté. En encourageant les habitants d'une copropriété à surveiller leurs voisins et à intervenir dans les situations de fragilité, est-ce qu'on ne risque pas de mettre en péril ces cocons protecteurs, ces derniers refuges sur lesquels les personnes en fragilité peuvent s'appuyer pour se reconstruire ?

Par ailleurs, sur quelle légitimité repose l'intervention d'un habitant dans les situations de fragilité de ses voisins ? Et sur quelles compétences ? Il ne s'agirait pas de transformer les habitants des copropriétés en mauvais travailleurs sociaux...

Cette dernière remarque pose la question plus générale des savoir-faire. Il est utile – grâce à des outils comme l'auto-bilan – d'ouvrir les conseils syndicaux des copropriétés vers de nouveaux horizons. Mais il faut aussi leur donner les moyens d'atteindre ces nouveaux horizons. Le développement de solidarités – surtout collectives – ne repose pas uniquement sur de la bonne volonté, il nécessite des savoir-faire. Ces savoir-faire se sont beaucoup développés par exemple à travers les mouvements d'éducation populaire et le militantisme du cadre de vie (Bachmann, Le Guennec, 1996), mais ils ont encore grand besoin aujourd'hui d'être consolidés, reconnus et diffusés. Ce sont certainement sur ces savoir-faire que l'on peut s'appuyer pour trouver le bon équilibre dans les relations sociales en copropriété entre l'indifférence et l'ingérence.

Références bibliographiques

- Bachmann C., Le Guennec N., *Violences urbaines, Ascension et chute des classes moyennes à travers cinquante ans de politique de la ville*, Albin Michel, 1996.
- Brisepierre G., *Les conditions sociales et organisationnelles du changement des pratiques de consommation d'énergie dans l'habitat collectif*, Thèse de sociologie, Université Paris Descartes, 2011.
- Chamboredon J-C, Lemaire M., « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue Française de Sociologie*, XI-1, 1970, pp 3-33.
- Golovtchenko, N., *Les copropriétés résidentielles entre règle juridique et régulation sociale, contribution à une sociologie de l'action organisée*, Thèse de doctorat, Université de Toulouse II, 1998.
- Le Garrec S., *La démolition d'un grand ensemble en copropriété : une réponse urbaine à un problème de gestion ? Les Bosquets à Montfermeil (93)*, thèse de doctorat, Institut d'Urbanisme de Paris, Université Paris Est Créteil, 2010.
- Le Garrec S., *Qui sont les leaders énergétiques dans les copropriétés et quelles sont leurs stratégies, méthodes et bonnes pratiques pour favoriser la rénovation énergétique*, Rapport final, Planète Copropriété, Plan Urbanisme Construction Architecture, 2014, 155 p.
- Lefeuvre M-P, *La copropriété en difficulté. Faillite d'une structure de confiance*, les Editions de l'Aube, 1999

« Chacun porte une chambre en soi », Franz Kafka

Importance de la chambre dans l'écosystème personnel et social et liens avec la fragilité

Ce projet découle de 2 des 3 grandes explorations conceptuelles qui ont été conduites en phase C : « le territoire à énergie sociale positive » et « les nouveaux essentiels du chez soi ». Les idées de test de chambre adaptée au travers du voyage (dans un hôtel ou chez des personnes) ont été investigués pour mener la réflexion sur l'importance de la chambre dans l'écosystème d'une personne.



En effet, la chambre est un endroit particulier de l'habitat qui est à la fois le lieu de l'intime et du collectif. La chambre est protéiforme, présentant des caractéristiques et des usages différents aux différents âges de la vie. C'est un lieu qui permet de recentrer le regard sur l'intime mais qui reflète aussi l'usage que les individus en ont.

La chambre fait aussi écho à une dimension plus sociologique de la personne dans son environnement de vie. Ainsi elle est l'expression du « chez soi » par excellence. Si pour un nouveau-né, la chambre n'est pas nécessairement séparée de celle des parents, elle devient le lieu de l'expression et de la visite des amis dès l'enfance.

La chambre est ensuite un lieu temporaire qu'on occupe transitoirement à diverses circonstances de la vie. De la chambre d'hôtel à la chambre d'EHPAD en passant par la chambre d'hôpital, on occupe ou on « garde » la chambre pour différentes nécessités. Se loger en mobilité, recevoir des services, se soigner ou recevoir de l'assistance : la chambre est l'unité de référence de la prise en compte de l'individu.

Le pédopsychiatre Marcel Rufo exprime la dimension sociologique de la chambre lors d'un interview avec Thomas Meyer : « La chambre de l'adolescent représente son autonomie, son intimité, son territoire (...). Curieusement, la chambre de l'adolescent est un lieu pour sortir de la maison, s'en évader ». Etudiant, la chambre est aussi le lieu de la vie de tous les jours : la chambre se fait chambre à coucher, pièce de réception, cuisine, salon, c'est-à-dire lieu de vie de jour et de nuit. A l'âge adulte et d'activité, la chambre perd un peu d'usage, elle redevient chambre à coucher essentiellement. A l'image de la chanson de Brel, la chambre redevient le lieu de la vie avec l'avancée en âge, les difficultés de motricité qui apparaissent.

Publié le 17/09/2010 : <http://cotemaison.fr>

La chambre dans des romans

Extraits de romans rassemblés par Céline Mounier, sociologue chez Orange

« Voici comment des écrivains perçoivent cette pièce de la chambre : c'est une pièce que l'on ne peut penser qu'en rapport avec des entre-deux. Quand la chambre n'est pas envisagée au regard d'ouvertures, elle est le lieu parfait de la mélancolie. Une lecture, relecture, rapide de quatre romans m'invite à écrire cela.

Il y a la **chambre du gîte**. Ainsi dans *Une part de ciel* de Claudie Gallay.

« *Un deux-pièces mitoyen aux ateliers de la scierie, chauffé à l'électrique. J'ai posé ma valise sur le lit. L'ordinateur.* » ; « *Se souvenir permet de ralentir la perte des êtres comme celle des choses.* »

Tous les matins, quasiment à heure fixe, la narratrice photographie une dame qui secoue des draps. Ceci devient un rendez-vous, une attente, une routine qui s'installe, obligatoire. La chambre, c'est le lieu de l'activité méditative tandis que le café et tous les autres lieux dans le roman ceux des rencontres combinées aux méditations. La méditation par la marche dans la montagne est aussi puissante que celle de l'attente de la dame qui secoue des draps.

Il y a la **chambre de la maison**. Ainsi dans *La cache* de Christophe Boltanski.

« *Elle donnait audience, recevait ses amis proches, répondait au courrier, tapait ses romans, très vite, avec deux doigts, sur sa machine Olivetti, faisait les comptes, tranchait, prenait les décisions importantes. Le lit était moins « l'espace forclos du désir » que le siège du pouvoir, le point fixe autour duquel tout s'organisait.* »

« *La pièce (entre la chambre et la salle de bain) lui servait d'espace transitionnel entre le dedans et le dehors, entre son for intérieur et la réalité, entre les récits imaginaires de sa mère, son identité bourrée de ratures, d'erreurs, de blancs, d'omissions et la société qu'il cherchait par tous les moyens à intégrer. (...). L'entre-deux représentait bien plus qu'une aire intermédiaire entre sa chambre et la salle de bains. C'était son mode d'être.* » (p. 239-240).

Il y a la **chambre de la clinique psychiatrique**. Ainsi dans *L'amour et les forêts* d'Eric Reinhardt.

Il y a un chapitre dans lequel Bénédicte Ombredanne, le personnage principal de ce roman, va dans une clinique psychiatrique.

« *Ils se reposent ici de leur réalité, c'est tout.* » ; « *Pour la première fois depuis des années, elle voyait briller dans ses pensées, ses pensées de nouveau en mouvement* » « *Tout à coup, rien ne lui avait paru plus précieux qu'une feuille et un crayon.* » ;

« *Elle réapprit à s'aimer.* » « *C'est à La Bulle (la cafétéria ici dans le texte) qu'Elisa entraîna Bénédicte.* » « *Quelque chose de factice y régnait, et d'un peu théâtral, qui évoquait tout à la fois le monde réel et le monde de l'hôpital.* »

Il y a la **chambre de l'amour et c'est celle de la nostalgie**. Ainsi dans *Alex's baby* d'Anne de Pasquale.

Etre dans la chambre du souvenir est ce qui permet de vivre libre dans son souvenir. « *Pour une raison obscure, Alex choisit de passer la nuit à l'étage, dans le studio de Marc. ... C'était la première fois depuis sa mort qu'elle dormait dans ce lit et son appréhension était vive.* » (p. 25).

Les fragilités s'expriment à la fois en réponse à la vulnérabilité que l'individu peut avoir à l'extérieur du logement et par la capacité de protection que l'individu peut obtenir en se terrant chez lui. Ainsi, ici la chambre a-t-elle été identifiée comme lieu intermédiaire et d'interface de l'intime avec l'habitat et avec le monde. En complément avec cette approche, la chambre a également été abordée comme le reflet de l'individu et de ses fragilités. La chambre reflète à la fois l'ouverture sur le monde de la personne ainsi que le ressourcement qu'elle procure face à l'adversité de l'environnement.

Comment la chambre peut-elle devenir un espace ou lieu de développement, de prise en charge, de protection permettant à l'individu en situation de fragilité de vivre avec ses fragilités et de s'en alléger – les oublier un peu ! – parce qu'elles y deviendraient supportables ou, mieux, parce qu'elle aiderait à s'en alléger ?



Fenêtre de la chambre

De l'exploration des champs de connaissance à la proposition de trois concepts projecteurs

Le projet de « La chambre qui fait oublier les fragilités » a été défini comme propice à permettre de lancer une mission de conception innovante auprès de 5 étudiants du Master Management Technologies et Innovation (MTI) de l'Université Paris-Dauphine.

Les étudiants du Master MTI ont commencé par explorer des espaces de connaissances à fort potentiel tournant autour de thématiques proches à la question de la chambre de son modèle d'usage, ses représentations et des problématiques de fragilités.

L'accessibilité universelle, premier champ exploré

Un guide gouvernemental sur l'accessibilité a été édité en rappelant les obligations et sanctions. Certaines des réglementations vont plus ou moins fortement dans le détail, et abordent l'ensemble de la structure d'accueil (formation du personnel, signalétique, stationnement, éclairage, murs, escaliers, sécurité etc.). Des normes ISO d'accessibilité ont également été mises en place afin de fournir les principes directeurs pour les normalisateurs selon 4

items : capacités sensorielles, capacités physiques, capacités cognitives, allergies.

Bien que le guide gouvernemental défende qu' « il faut toujours avoir à l'esprit que les solutions les plus simples et les plus économiques, celles qui font appel au bon sens, sont très souvent les plus performantes », certains designers et architectes dénoncent le design stigmatisant des équipements de la chambre adaptée, ce qui peut entraîner une difficulté de location de cette dite chambre autant pour les personnes non handicapées que pour les personnes handicapées et par conséquent un non-retour sur investissement.

Enfin, une définition juridique a été élaborée et communiquée dans la loi du 11 février 2005 : « est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente. »

Cette loi sur l'accessibilité a entraîné le développement de certains labels et sites de référencement tels que le label Tourisme & Handicap, le site Handibooking (site de réservation en ligne dédié aux personnes en situation de handicap), ainsi que des agences de voyage (Yoola, Adaptours etc.).

La conception universelle

Cette problématique a mené l'équipe à s'intéresser à un deuxième champ de connaissances : la conception universelle. Comme présentée en phase K, nous retenons ici la définition donnée par la *Design for All Foundation* : « Design for All est la conception d'environnements, produits et services afin que toutes les personnes, futures générations incluses, sans distinction d'âge, de genre, de capacité ou d'origine culturelle, puissent avoir les mêmes opportunités de comprendre, d'accéder et de participer pleinement aux activités économiques, sociales, culturelles et de loisirs, de manière la plus indépendante possible. ».⁴⁶

Lors de cette exploration, certaines propositions de conception universelle poussent à s'interroger sur la conception de la chambre du futur.

⁴⁶ Site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/9-decembre-2011-decouvrez-la.html>

En premier lieu, s'intéresser à la chambre dans les EHPAD est apparu important de par la multiplication possible des EHPAD pour faire face au vieillissement de la population d'ici 2030. Une étude a été menée par l'espace partagé de santé publique des Alpes-Maritimes sur l'EHPAD du futur. On en retient l'importance de considérer l'EHPAD comme un lieu d'habitation à part entière, où le résident conserve son intimité mais également son statut social et citoyen. Par conséquent, l'entrée de la personne en EHPAD doit être construite comme un projet et il est nécessaire de promouvoir de nouveaux mots rendant davantage compte de l'idée de parcours de vie, d'accompagnement et d'avenir.

En second lieu, la chambre du futur s'inscrit également dans les hôtels du futur. Un premier benchmark a été effectué sur des concepts existants à l'heure actuelle qui préfigurent l'hôtellerie de demain : on y retrouve des concepts liés à l'expérience sensorielle et le bien-être (Sensatori, Senti-do), des concepts liés à la nature (Parkroyal on Pickering à Singapour, Accor), des concepts d'hôtels bureaux et librairie (Capitol Hill Hotel à Washington ou au Viceroy à Santa Monica), des concepts d'hôtels sociaux mêlant clients et habitants (Tablet Hotels à New York, Carry on).

Côté équipements, le cabinet d'architectes espagnol Serrano Brothers présente l'ITH Room Xperience : un prototype de chambre comme showroom technologique (Murs tactiles, planchers et miroirs interactifs). Dans la même idée, Novotel propose de son côté un prototype de chambre co-conçue avec Microsoft : « Cette chambre nouvelle génération est une invitation à découvrir les dernières avancées des technologies grand public dans un univers créatif et design unique en son genre⁴⁷ ».



Illustration : « 3120, la chambre du futur de Novotel et Microsoft »

⁴⁷ Eric Boustouller, Président de Microsoft France

Enfin du côté de la prise en charge de personnes en situation de handicap, Francis van de Walle (Créateur du Club of Prestigious Projects) et l'architecte d'intérieur Pierre-Henri Bouchacourt du Studio PH2B ont imaginé La SENSES ROOM. Sur le salon Equip'hotel 2014, il la décrit comme étant une « chambre « multi-sensorielle » (...) subtilement aménagée pour répondre aux besoins et au bien-être (...)! Une chambre adaptée aux nécessités de tous les handicaps, (...) pour leur faire vivre des moments exceptionnels et profiter pleinement de son confort haut de gamme. »

Une autre étude prospective sur l'avenir du voyage, en relation avec les apports des nouvelles technologies a été réalisée par Skyscanner (compagnie ayant mis en place un moteur de recherche spécialisé dans le voyage). Cette étude prospective est découpée en trois parties et met en scène la mobilité du voyageur de 2024. La première partie est consacrée à la préparation et réservation du voyage où le voyageur est accompagné par une technologie d'immersion virtuelle permettant non seulement d'avoir une visite en amont de l'hôtel, un véritable avant-goût en 3D d'une destination. Mais également, l'expérience est aussi renforcée par les technologies haptiques (ressentir la chaleur du soleil ou les grains de sables sous la main). La deuxième partie portant davantage sur le voyage en lui-même

reprend l'idée de cette technologie immersive où l'objectif est de : « Transformer les zones de transit ou de voyages basiques en des séjours imaginatifs, immersifs et interactifs ».48

Dans la dernière partie du rapport, le lieu de destination et les hôtels sont les sujets vedettes. Ici l'avenir du voyageur passera par d'autres modes de consommation et la délivrance d'autres types de services portant plus sur l'insertion dans un collectif social et la consommation responsable que dans l'obtention d'un plaisir individuel. « Au milieu des années 2020, les touristes chercheront de plus en plus à devenir plus proches et plus intimes avec les habitants de la région – et des lieux – et des millions de gens loueront leurs maisons à des touristes et les hôtels et les stations adopteront une ambiance et une philosophie P2P où les touristes se sentiront comme chez eux. »

C'est donc un habitat mobile, hyper-connecté et configurable à merci qui est présenté dans ce rapport prospectif. On s'engage dans une démarche d'hyperpersonnalisation des lieux avec la mise en œuvre de murs adaptables et configurables, interactifs et variables selon les humeurs et les besoins. Ceci se développe parallèlement à une volonté éthique de consommation responsable où les consommateurs retrouvent une place

entre la technologie, l'écoute de leurs fragilités et des modes de vies plus en phase avec ce qui semble bon pour le corps et l'esprit.

Habitat et fragilités

Il existe un lien causal entre fragilités et habitat lorsqu'on analyse le mal-logement. En effet, c'est l'absence ou la carence en un habitat viable qui entraîne la fracture sociale dont résulte la fragilité. Le logement des personnes sans domicile fixe en habitat collectif temporaire ou dans des chambres d'hôtel d'un parc social représente à la fois un coût économique très important (1,3 milliards d'euros au plan national pour les nuitées d'hôtel pour les familles sans hébergement) et un coût social exorbitant en faisant de la variable habitat un facteur très significatif de ségrégation entre fragiles et non-fragiles.

⁴⁸ L'avenir du voyage 2024, Skyscanner.
<http://www.skyscanner2024.com>



De ces explorations en connaissances, certains aspects se sont distingués, permettant d'élaborer des champs d'expansion conceptuelle dans, autour et à côté de la chambre. Ainsi, le lieu « chambre » est-il largement étudié dans sa structure, en rapport ou non avec son occupant (cf. annexe 1) :

- L'antichambre où on laisse ce dont on n'a pas besoin dans la chambre ;
- La chambre Fen-shui qui spécifie l'environnement propice aux activités qu'on mène dans la chambre ;
- La chambre *open-space* qui ouvre l'espace de la chambre comme l'espace de travail ;
- La chambre portable, mobile ou nomade : la chambre peut être mise dans la poche, peut s'adapter, se reconfigurer ;
- La chambre liée à la mort, ou chambre froide qui évoque des moments ou des activités de chambre où on capture et on conserve des souvenirs et autres objets qui définissent les usages de la chambre ;
- La chambre assistante permet de rendre utile le lieu et le moment où l'utilisateur s'empare de cet espace privé ;
- La chambre est aussi un reflet de la personnalité, son antichambre, une façade ou un filtre pour présenter cette personnalité ou la dissimuler ;

- La chambre qui s'adapte au travers de ses meubles, des ses murs pour protéger ou augmenter son habitant.

Trois concepts projecteurs sont induits de ces explorations :



A partir de ces champs d'innovation, il a été décidé de retourner en connaissances et de travailler en détail les concepts retenus. Cela donne une analyse de la question, de la notion d'*open-space* et une exploration des usages et des pratiques de la chambre en situation, analyse réalisée au travers du dispositif café numérique porté par Orange⁴⁹.

⁴⁹ Les cafés numériques sont des lieux d'échange virtuels mis en place par Orange par le biais de la plateforme Internet www.dream.orange.fr. Ils sont mis en place pour développer de la connaissance sur les usages du numérique.

Ce café numérique intitulé « Oublier mes fragilités » a réuni 6 animateurs et 30 dreamers autour de six ateliers.

Chaque atelier portait sur une thématique :

1. Histoire de fragilités
2. Je dois refaire ma chambre
3. Je dois loger ailleurs
4. Je pars en voyage
5. Je demande de l'aide
6. On frappe avant d'entrer

Le **premier** atelier, « Histoire de fragilités », a permis de mettre en lumière les fragilités presque omniprésentes de la vie des internautes. On note que ces fragilités peuvent être individuelles comme collectives ou sociales. Il existe des sources de réconfort principalement situées dans la cellule familiale ou dans les lieux d'évasion où l'imaginaire porte le réel (cinéma, théâtre, etc.). Cet atelier met aussi en avant les réconforts numériques que les internautes fragiles peuvent mobiliser. Ainsi à la fois Internet s'avère être une porte sur le monde tout en renforçant certains aspects stressants de la surinformation.

Le **second** atelier, « Je dois refaire ma chambre », reflète une polarité importante des participants sur les défauts de l'existant et de leur impact sur la vie quotidienne des participants. La chambre apparaît aussi comme un invariant de la vie qui donne de la stabilité, propre à permettre la diminution des angoisses dans un monde qui bouge. La chambre est par ailleurs hybride, un lieu où s'exprime à la fois la sphère privée et la sphère sociale. La question de la forte connectivité de la chambre avec le monde pose question, mais les participants souhaitent dans leur chambre, sous une forme ou sous une autre, une « fenêtre d'interaction ».

Le **troisième** atelier revient sur la question du logement hors de chez soi. Les préoccupations des participants convergent autour de la sécurité apportée par un lieu étranger plus ou moins réconfortant. Les participants s'intéressent aussi aux causes de leur obligation de se loger hors de chez eux. C'est souvent une expérience positive qui permet de changer d'air lorsque ces situations sont choisies alors qu'elles se révèlent déstabilisantes et stigmatisantes lorsqu'elles sont subies. On voit aussi l'intérêt du numérique lorsqu'il s'agit de transporter sa chambre avec soi. Toutes les formes possibles de concrétisation de la chambre peuvent apparaître alors en mobilité (une représentation est modélisée dans un appareil mobile qui peut le reconstruire à la demande). Le nomadisme induit une variété étonnante de propositions d'accompagnement de la personne, des devices connectés tels que les montres ou bracelets aux smartphones, la personne est en permanence surveillée (au sens bienveillant tout d'abord du terme), outillée pour faire face à l'adversité de la vie urbaine quotidienne.

*'La technologie, c'est souvent un chouette outil, mais aussi souvent une béquille bancale qui s'effondre quand on coupe le courant.'*⁵⁰

Le **quatrième** atelier présente des similarités avec le précédent en ce sens qu'il requiert de pouvoir prendre un certain nombre de choses essentielles avec soi. Dans ce cadre, l'idée est de pouvoir concevoir un système de réservation efficace pour permettre une prise en charge des particularités et donc des fragilités de chacun. Ce qui ressort de cette chambre de voyage, c'est qu'elle ne doit pas être nécessairement proche de la chambre habituelle et doit véhiculer une idée de dépaysement.

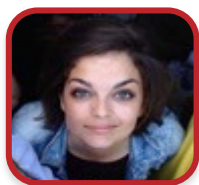
'Quand on rentre en son centre, on a cette agréable sensation de flottement, de lâcher-prise. On se laisse porter. Une fois à l'extérieur, on respire. C'est comme une renaissance.'

⁵⁰ Verbatim tiré du café numérique

Le **cinquième** atelier concerne les demandes que les participants ou les personnes fragiles peuvent faire dans une situation de fragilité. Il n'est pas toujours facile de demander de l'aide, et le rapport entre aidés et aidants n'est pas simple ni dans la demande elle-même, ni dans l'exécution de la demande. Intervient ici la question du jugement et du regard de l'autre : que celui-ci soit proche ou anonyme, le jugement porté n'aura pas la même importance. Lorsqu'intervient le numérique dans l'aide à la personne, on note que le rapport entre aidant et aidé change. La technologie semble apparaître comme un complément nécessaire à l'humain dans l'écoute. La place des robots, humanoïdes ou non, devrait être de plus en plus forte en 2030, permettant une conscience et une gestion plus précise et efficace des fragilités.

Le **sixième** atelier concerne la chambre en tant que lieu clos qui confine les fragilités. L'idée de la chambre comme espace qui est séparé de l'extérieur est avancée par les participants. La chambre possède une porte qu'il faut franchir pour entrer ou sortir.

'J'aimerais avoir une porte tactile, ou je peux y glisser des messages, des photos, lancer de la musique, etc. ou alors à reconnaissance faciale, qui écrirait un message personnalisé quand je pars et quand je rentre, avec éventuellement une musique sympa quand je rentre. J'aimerais beaucoup retrouver dans cet « anti-chambre » un endroit où l'on peut paramétrer des sons ou des odeurs qui rappellent le passé !'



Bérénice Nossent
Capital risque



Céline Haentzler
Web



Ludvine Guériteau
Biotech



Juliette Guillaut
Innovation Sociale



Romain Gombert
Robotique

Master MTI Management de la Technologie et de l'innovation

Les 10 leçons à tirer du café numérique – Céline Mounier, sociologue chez Orange

1. On veut toujours à notre époque tout faire vite : les fragilités forcent de la lenteur.
2. Demander de l'aide à un tiers : la solution à laquelle on rechigne le plus possible.
3. La chambre se peuple des objets du salon quand on devient fragile.
4. La télévision pénètre d'autant plus dans la chambre que l'on est fragile.
5. La domotique et la robotique s'intègrent dans un ensemble rond et douillet.
6. La douche accessible facilement depuis le lit, ça devient important quand on est fragile.
7. La porte connectée: elle obéirait, informerait sur l'extérieur, rappellerait les échéances.
8. Il faut nommer ce qui permet de répondre à certaines fragilités.
9. Investir ou non une chambre d'hôpital d'objets à soi : c'est chaque patient qui décide.
10. Les objets connectés sont des aidants parmi les aidants et avec eux.



Trois projets conceptuels découlent de cette phase

La chambre adaptée : « Room's coming »



« Ne cherche pas à t'adapter, la chambre s'adapte à toi »

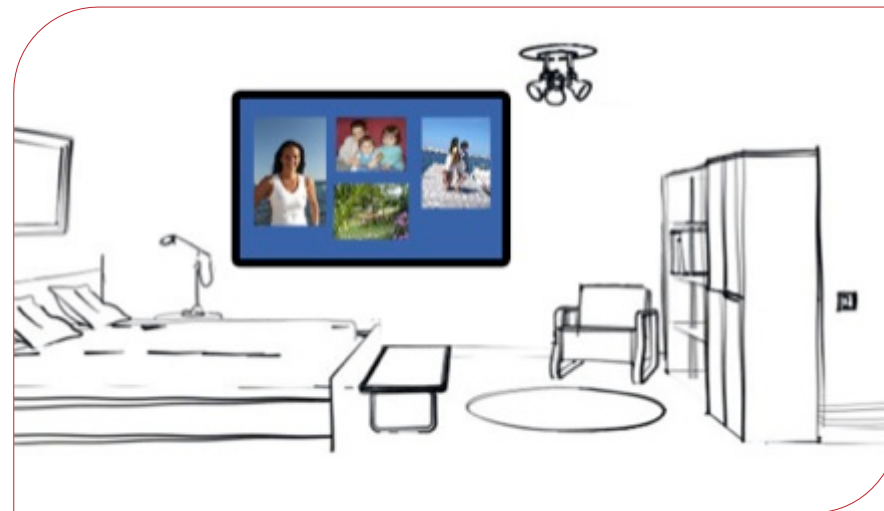
Dans un univers où le big data pourrait être la généralité et la connaissance du consommateur une seconde nature pour les entreprises, la question de la détection des fragilités sans action de la part de l'utilisateur est posée. « Room's coming » est une application qui permettrait d'ajuster l'offre de services à l'utilisateur sans intervention consciente de sa part. C'est un service qui va contribuer à rendre « abordable » la chambre d'hôtel, d'établissement de santé ou autre pour les utilisateurs. Cette application fonctionne comme une plateforme de consommation plus ou moins collaborative en mettant en relation des offreurs de chambres avec des demandeurs.

La mise en relation de profils utilisateurs demandeurs avec l'offre permet de créer une offre de logement temporaire ou plus durable parfaitement adapté à la demande.

On notera que ce projet présente des critères de faisabilité positifs tant au niveau technologique, qu'économique. Néanmoins, il reste un certain nombre de réticences à lever quant à l'éthique de la formulation de base de données orientées fragilités avec un usage commercial.



« Ma fenêtre sur le monde »



Cette application permet de mettre un peu de la chambre dans le monde et un peu du monde dans la chambre. C'est un dispositif d'interaction entre l'intérieur du logement et l'extérieur. Pertinent pour pallier une partie des situations de fragilité, celles qui sont liées à la rupture du lien social. Cette fenêtre décroisse et place la chambre, dans une certaine mesure, en open-space.

Un écran souple, ayant la capacité d'être roulé et transporté, affichable n'importe où comme un poster. Cet écran a la fonction unique de recevoir et d'afficher les photos envoyées par les proches du patient.

Chaque écran possède un code, communiqué par le patient à ses proches. Les proches ont accès à une application sur smartphone qui comporte un appareil photo dédié pour prendre des photos qui seront retransmises automatiquement vers cet écran. Les proches reçoivent des notifications pour les inciter à poster régulièrement des photos. Le service est également accessible sur ordinateur via une interface web.



La porte que l'on a envie de franchir



« Pour entrer ou pour sortir, j'aime franchir cette porte »

La porte permet les transitions entre l'intérieur et l'extérieur. La porte est la condition d'existence de la chambre. La porte vient à la fois comme une protection mais aussi comme une vitrine de la fragilité. Si la porte donne l'envie d'être franchie, alors elle permet à celui qui passe la porte d'oublier ses fragilités. La porte agit en tant que filtre, et comme appréhension de soi-même dans l'action. La porte est paradoxale aujourd'hui car dans nos univers hyper connectés, la porte tend à disparaître. Pourtant la porte est là pour faire le tri.

Extrait du concept « La porte que l'on a envie de franchir »

« Alfred est là pour faire le tri. Pour lui, l'intérieur c'est l'intérieur et l'extérieur c'est l'extérieur. Après tout, en tant que porte, que ferait il sinon ça?

Son leitmotiv: « on est pas chez mamie ici! »

Si vous entrez c'est lui qui prend le relais de vos moyens de communication avec l'extérieur, si vous sortez il prend le relai sur l'intérieur. Bien sûr, il sait aussi s'adapter aux situations. Mais ne cherchez pas à le berner, il est fin psychologue et vous connaît. »

Axes d'expérimentations

Trois axes d'expérimentation ont retenu l'attention de l'équipe, qui les a nommés de façon à en faire apparaître les intérêts théoriques et pratiques. Il est apparu tout d'abord que la porte en tant qu'ouverture, point de passage de l'intérieur vers l'extérieur et inversement, était un point de départ intéressant pour aborder la question de la chambre. Ensuite, l'équipe s'est intéressée à la question de la chambre pour la mobilité de la personne fragile. Enfin, elle est revenue sur l'intemporalité de la chambre au quotidien et dans le temps long.

Un dispositif innovant : « Les opérateurs d'intimité » (cf. annexe 2)

La porte, et par extension la fenêtre, est à la fois une barrière physique mais en même temps le support d'une communication avec l'extérieur. Cet objet intermédiaire établit un continuum, de la chambre à l'habitat, de l'habitat au quartier et du quartier à la ville. Pascal Dibie revient d'ailleurs sur la symbolique de la porte dans son ouvrage *Ethnologie de la porte* et réaffirme la place et la fonction de la porte : « Elle s'ouvre, invitant l'hôte à en franchir le seuil et à entrer. Elle est alors signe d'ouverture, d'accueil de l'ami qui vient et peu importe l'heure mais aussi accueil de l'étranger qui passe. Elle se ferme, protégeant les habitants de la

demeure et exprimant parfois et sans doute trop souvent aussi le refus d'accueillir, de laisser entrer. La porte est fermée à double tour. Elle témoigne aussi de la richesse de ceux qui habitent la maison : porte en PVC, porte en chêne massif, etc. ».

L'objectif de la proposition des opérateurs d'intimité est de travailler sur les portes et les fenêtres comme des filtres et des protections contre les agressions du dehors, et pour trier les fragilités qu'on souhaite garder à l'intérieur. Cela permet, à l'intérieur de la chambre ou de l'habitat, de pallier les fragilités ou de les oublier à la demande afin qu'elles ne perturbent plus la vie des habitants.

L'idée est d'avancer dès lors sur la conception de portes (pour les fragilités physiques) et des fenêtres (pour les fragilités mentales ou psychiques) poreuses, sur la mise en œuvre de matériaux sensibles propices à la création d'interfaces entre l'intérieur et l'extérieur. Ces « ouvertures » ne sont plus seulement des points de passage, elles deviennent aussi des filtres et pourront s'étendre aux murs eux-mêmes. Le travail de conception du dispositif s'étend de fait aux murs de la chambre ou de l'habitat.

Les idées surprenantes qui s'élaborent à ce stade de la réflexion sont l'apparition de portes, fenêtres ou murs polymorphes, pré-

sentant un aspect, une transparence variables selon l'état de l'occupant de la chambre. Ces mur-écrans variables filtrent les fragilités jusqu'à en permettre le franchissement physique, psychologique ou virtuel sans remettre en question cette limite ou interface.

Pour travailler sur ces espaces intermédiaires, en interface, un travail doit être engagé avec des sociétés dans le domaine de la construction et du bâtiment sur les objets intermédiaires tels que la porte et des entreprises de nouvelles technologies pour les aspects concernant les objets connectés. Il reste notamment à travailler l'ensemble des technologies de la porosité, autour des notions de membranes, du filtrage ou encore des protections à géométrie variables polymorphes et sensibles.



Un service innovant : « la réservation plurielle » ou « les joyeux aménageurs »

Un deuxième axe concerne plus précisément une solution de voyage qui a la capacité de connaître son usager et qui utilise le *crowd sourcing* (l'appel à la communauté des utilisateurs) pour pallier les fragilités de cet usager en mobilité. L'approche de recherche, pour cette expérimentation, reprend l'idée de Room's coming déjà évoqué ci-dessus, et consiste à permettre à l'usager de vivre avec ses fragilités en dehors de chez lui, lorsqu'il doit séjourner temporairement en dehors de sa chambre. L'équipe a travaillé sur des dispositifs de réservation collaborative permettant de réserver une chambre ou un logement de vacances ou en déplacement avec des dispositifs non stigmatisants. De là, l'équipe a imaginé la réalisation d'un portail intégrateur de consommation collaborative orienté vers la connaissance et le traitement des fragilités. Parallèlement et pour éviter que cette recension des fragilités de l'usager ne soit stigmatisante, l'équipe a réfléchi sur la mise en œuvre de capteurs de la fragilité. Ce dispositif intégrateur de consommation collaborative orienté fragilités, permet à l'usager d'éviter d'avoir à investir dans du matériel souvent coûteux et rarement transportable.

Une des difficultés majeures en ce cas concerne les dispositifs de contrôle des objets ou dispositifs mis en œuvre dans le cadre de la relation de service proposée. Ainsi, des formes plus poussées de dispositifs de contrôle utilisés dans l'auto-partage (Codello-Guijarro, Jougleux et al. 2013) ou l'hôtellerie collaborative pourraient être mises en place concernant la santé ou la prise en charge des fragilités de l'usager.

Ce dispositif de *crowd sourcing* qui permettrait, dans une optique de consommation collaborative, de pallier les fragilités a aussi une visée de renforcement du lien social entre les utilisateurs. On notera cependant la contradiction qui peut exister entre cette nécessité d'anonymat pour conserver une évaluation des fragilités non-stigmatisante et la volonté d'engager l'usager dans le collectif afin de répondre à ses besoins.

Il reste bien entendu un travail de fond à réaliser avec des partenaires potentiels comme Accor pour l'hôtellerie classique, Airbnb, pour l'hôtellerie partagée, Mutuum ou Sharevoisins pour la consommation collaborative pour ajuster le dispositif d'expérimentation à mettre en place en ce sens. Par ailleurs, le développement d'approches tournant autour des dispositifs domotiques ou encore de l'usage d'objets connectés et partagés en vue de pallier les fragilités ou du moins les faire oublier à son usager, pourrait voir le jour en partena-

riat avec des entreprises de haute technologie.

Un storyboard est présenté en annexe 3 de ce document.

Un produit innovant : « la chambre sans âge et au rythme du quotidien »

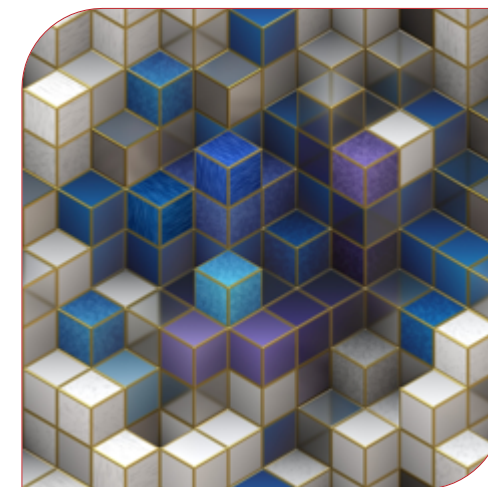
Un troisième axe d'expérimentation touche à la chambre elle-même. L'objet à concevoir est une chambre qui convienne et soit adaptée à tous les moments de la vie et du quotidien. Ici c'est la chambre qui s'adapte aux besoins de son occupant et ceci dans le temps long. L'équipe a pensé à une modularisation à l'extrême du mobilier pour permettre de faire évoluer la surface et le volume de la chambre selon les besoins du moment. Cette modularité permet d'assurer un continuum modulable entre l'individu et la chambre et permet d'assurer une multitude d'usage. Ainsi cette dernière devient selon les moments plus ou moins partagée ou plus ou moins intime.

La chambre sans âge doit permettre de pallier la diversité des fragilités rencontrées au cours de la journée et de la vie. A titre d'exemple, l'équipe a imaginé l'extension d'un module extrêmement simple : le cube. Le dallage de la chambre serait constitué de cubes qui pourraient s'élever ou s'abaisser pour former du mobilier (ex : une table et des tabourets, ou encore un lit). Cette modularité donne la possibilité aussi à la personne fragile de s'adapter aux fragilités rencontrées. Ainsi, un ensemble de cubes formant un lit pourrait dévoiler des roulettes qui transformeraient

ainsi le lit en lit d'hôpital ou encore en fauteuil roulant.

En envisageant cette chambre modulable selon les moments du quotidien et de la vie, deux problèmes majeurs apparaissent. Tout d'abord, la répliquabilité de la chambre modulaire dans d'autres habitats que l'habitat d'origine. L'impression 3D permet probablement de répondre en partie à cette problématique mais laisse la question de la transférabilité des données relatives au chez soi en suspend (élément traité plus largement dans un autre sous-projet). Le deuxième problème important que ce projet soulève est celui de la durabilité d'un tel dispositif. En effet, si celui-ci est voué à durer tout au long de la vie de son usager, les matériaux et systèmes devront permettre d'assurer leur fonction et pouvoir être transportés et réinstallés à loisir dans une chambre autre.

Pour prolonger cette réflexion sur l'habitat modulaire, Cyrus Mechkat⁵¹ développe des concepts de chambre répondant à ces besoins dans le temps.



Modularité à partir de cube

⁵¹ Architecte et ancien professeur à l'Université de Genève, Ecole d'architecture et Institut d'Etude universitaire du développement et spécialisé dans la conception d'espaces de vie à destination des personnes fragiles,

Le logement modulable - Par Cyrus Mechkat, Bill Bouldin, Vincent Rosatti

La chambre qui fait oublier les fragilités est la chambre de Madame et Monsieur Tout-le-Monde. Tout comme le bus à plancher surbaissé qui peut faire oublier à ses usagers leurs fragilités. Toutefois, l'ampleur de la mutation touchant Madame et Monsieur Tout-le-Monde est telle qu'elle est en train de changer drastiquement leurs habitudes et besoins : ils vivent de plus en plus vieux, ils font et défont leurs couples, ils voient leurs conditions de travail se fragiliser, leur environnement socio-culturel s'émietter, sur fonds de révolution numérique. L'objectif annoncé du projet est d'imaginer quelle sera, dans les années 2030, la configuration de l'habitat dédié aux personnes âgées, afin de réduire les situations de fragilité et, ce faisant, de renforcer le lien social.

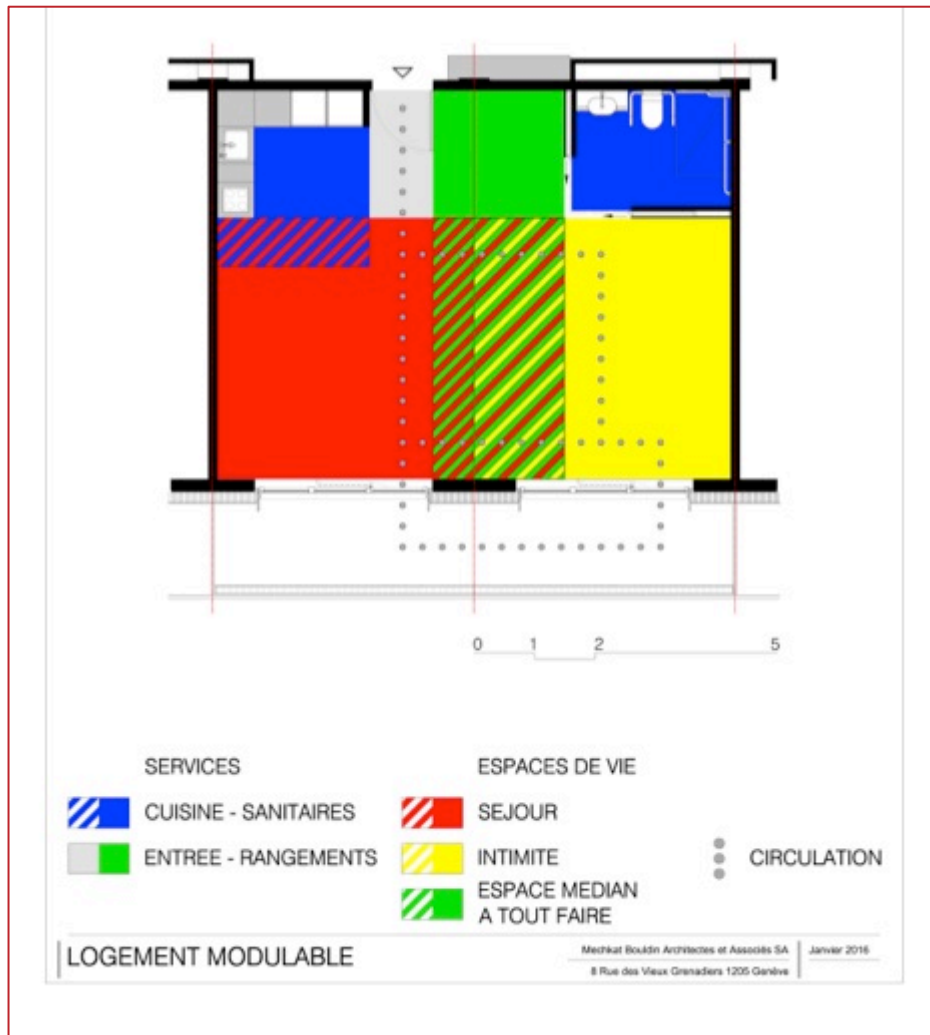
Il ne suffit plus d'ajouter dans l'habitat quelques prothèses, mais d'essayer d'éliminer les obstacles qui handicapent telle ou telle catégorie d'usagers souffrant de difficultés passagères ou permanentes. Au lieu de réaliser des constructions coûteuses et ségréguantes, il est plus simple d'adapter au design de l'habitat ordinaire les leçons apprises dans la construction d'EHPAD et d'habitat assisté. Tout comme la technique du plancher surbaissé des véhicules dédiés au transport-handicap qui a pu être adaptée aux transports publics et offre aujourd'hui, tout en facilitant leur mobilité, une plus-value qualitative à tous ses usagers fragilisés par l'âge, un accident ou une maladie, chargés de bagages ou accompagnés d'enfants comme à tous les autres usagers ordinaires, à la recherche de confort et d'un design pour le plaisir des yeux. Avec la mutation en cours, le logement de Madame et Monsieur Tout-le-Monde est beaucoup plus sollicité qu'auparavant, en temps et en type d'occupation. Normé a minima, il a été conçu pour des personnes passant leurs journées sur le lieu de travail : il servait au repos du guerrier et à la reconstitution de sa force de travail. L'âge arrivé, ces personnes ont quitté, parfois dès la cinquantaine, le monde du travail et passent leurs journées à la maison. Où et comment peuvent-elles s'approprier

le temps libre si longuement désiré ? Si c'est dans leurs logements actuels, leur réaménagement va demander une certaine polyvalence et plasticité des lieux, que la rigidité des pièces monofonctionnelles et des choix techniques propres à la construction des 30 Glorieuses rend problématique. Cette demande ne concerne pas seulement les personnes âgées. Tant qu'à faire elle peut être étendue à la demande d'autres catégories de la population, dont les travailleurs salariés à domicile, les anciens salariés en auto-emploi, les adultes en recyclage professionnel, les étudiants, les jeunes à la recherche d'emplois, les ménages recomposés avec enfants, etc. On cherchera à créer une spatialité, au niveau du logement, et de ses abords immédiats, du plus grand ensemble de demandeurs.

Il incombe aux auteurs des nouvelles architectures de créer des lieux ouverts à la diversité et à la plasticité de l'évolution des usages. Ils se concentreront sur la bonne réalisation des points « durs » (structures, enveloppes et colonnes techniques). Ils intégreront les dispositions ou équipements pour répondre aux besoins des usagers fragiles (p.ex. l'éclairage), tout en évitant la connotation hospitalière. Ils prévoient des réservations (p.ex. pour la pose de barres d'appui au moment voulu, etc.). Le choix des éléments « mous » (p. ex. les parois mobiles, les menuiseries intérieures, divers équipements) peut être fait par les habitants qui le souhaitent, selon leur imagination, leurs modes de vie et l'évolution de leurs désirs et ressources. Ils peuvent employer leur temps libre pour s'adonner au bricolage. Une assistance technique par des artisans du voisinage pourrait leur être assurée, dans le cadre d'échanges contributifs et de recours à des procédés et des matériaux innovants (p.ex. copies 3D, panneaux isolants).

C'est dans cette perspective que s'inscrit le projet de logement modulable présenté ici*. Il expose la matrice d'un plan d'appartement pour un habitant. L'appartement doit répondre au storyboard de cet habitant. Le cahier des charges du plan doit lui offrir un grand espace de vie, baignant dans la lumière naturelle.

Planches : le logement modulaire



Le schéma présenté ci-contre montre l'emprise des aires envisagées et les possibilités de superposition offertes par la modularité proposée.

L'espace de vie peut être :

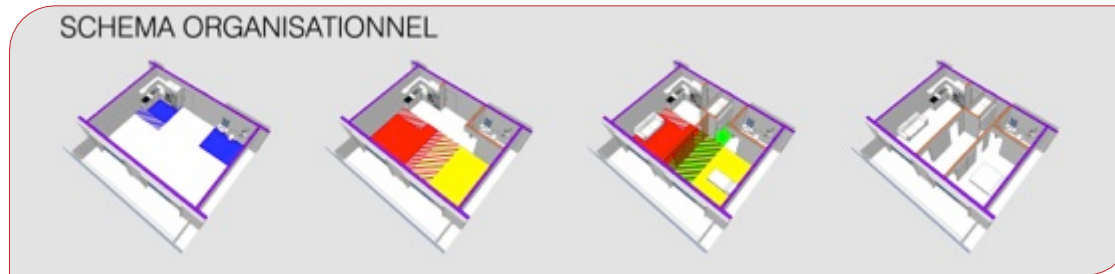
- Un espace unique type studio ;
- Ou le même espace, divisé en deux, soit « séjour » et « intimité », plus ou moins grands selon le choix fait entre les trois positions de la cloison amovible, avec accès au balcon ;
- Ou encore le même espace, divisé en trois, soit « séjour » et « intimité » et, entre les deux, un « espace médian », plus ou moins grand selon la position des deux cloisons mobiles intermédiaires, espace à dédier aux activités intéressant l'habitant (hobbies, travail à domicile, études, lit d'appoint, ...).

L'espace des services se compose d'une suite de quatre entités :

- La cuisine, ouverte ou fermée, aménageable pour personne en chaise roulante, avec extension possible sur séjour ;
- Le petit hall d'entrée ;
- L'espace de rangement, situé dans le prolongement de l'espace « médian », avec des armoires volantes, un emplacement pour garer une chaise roulante et un accès direct aux sanitaires ;
- Les sanitaires, avec aménagement bac de douche plat ou baignoire (amovible), une porte à deux pans coulissants ouvrant dans l'espace rangements et/ou dans l'espace « intimité » (chambre à coucher).

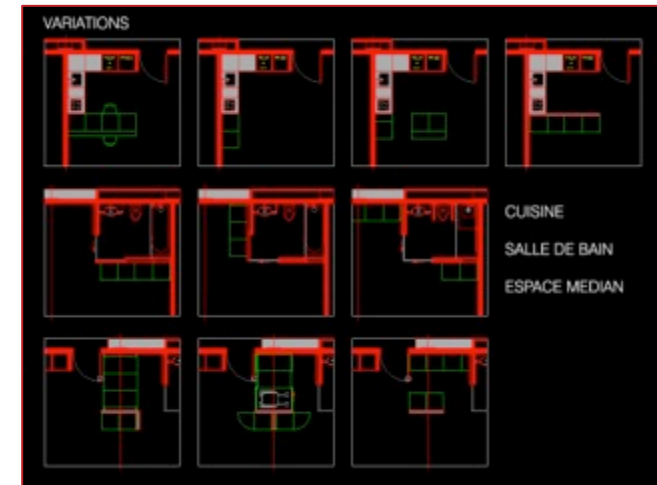


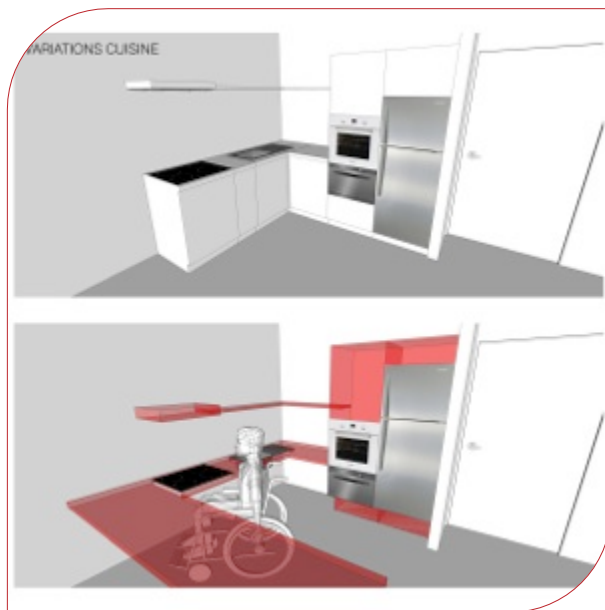
La planche organisationnelle ci-dessous présente la succession séquentielle de l'aménagement du logement (extraits d'images séquences vidéo).



Les deux planches VARIATION ci-contre illustrent les possibilités de partition pour la 1ère, des espaces de vie et pour la 2ème, d'aménagement des 3 espaces de service, comme suit :

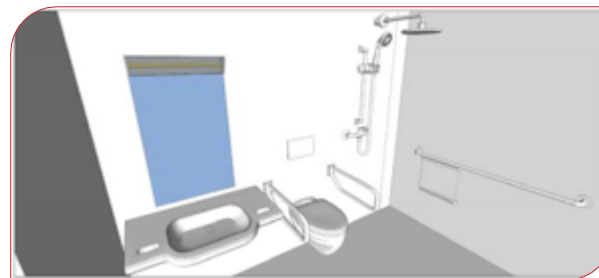
- La cuisine, avec différentes emprises et le coin à manger à cheval sur le séjour ;
- Les sanitaires à deux portes coulissantes sur l'angle (solution créée à l'attention des personnes malades d'Alzheimer), l'alternative baignoire ou douche et la pose des barres d'appui ;
- Dans la partie rangements jouxtant l'espace « médian ».





Les trois planches 3D montrent :

- La cuisine, avec deux vues, l'une version ordinaire, l'autre version adaptée à une personne en chaise roulante ;
- Les sanitaires, avec une vue version pour personne très âgée accompagnée par un soignant.



La série d'images montre les dispositions architecturales conçues en « open space », pour la « chambre qui fait les fragilités », de Monsieur ou Madame Tout-le-Monde, qui a champ libre pour réaliser son « chez soi » selon ses désirs, l'évolution de son mode de vie et de rapports d'hospitalité.

La plus-value qualitative obtenue dans le cas de petits logements peut être étendue à des logements plus grands, gagner les espaces communs des immeubles, leurs abords, faciliter l'accès aux communs (ateliers, jardins, services, loisirs, transports) du quartier, l'accès à l'urbanité. Réalisée dans la perspective 2030, les nouveaux projets vont créer un différentiel qualitatif avec le bâti existant, appelé à persister tel quel peut-être à plus de 80%. La réduction du gap passe par la mise en adéquation progressive du bâti existant à l'évolution de la demande sociale. Pour raison économique, cette opération peut être jumelée aux travaux périodiques de rénovation d'immeubles anciens.

* Cabinet d'architectes MBASSA - Projet Cyrus Mechkat, Bill Bouldin, Vincent Rosatti

c.mechkat@m-b-architectes.ch

Conclusion

Le sous-projet « la chambre qui fait oublier les fragilités » s'achève donc sur 3 propositions d'expérimentations dans trois domaines de la vie économique et sociale. Elles permettent de reconsidérer la notion même de chambre, son usage et son évolution dans le temps et au gré des besoins de ses occupants. C'est ainsi un dispositif innovant de re-conception de l'habitat, un service innovant permettant l'usage de « sa » chambre en mobilité et un produit innovant donnant à la chambre une capacité d'adaptation universelle qui ont été proposées. Pour les mettre en œuvre, il est certain que ces propositions ne présentent pas le même stade de maturité. En effet, il semble possible dès maintenant, avec les partenaires adéquats, de lancer la production du service des « joyeux aménageurs » permettant une réservation collaborative de chambres pour une période donnée de la vie. Il semble plus malaisé de mettre en œuvre rapidement les deux autres propositions parce que de nombreux apprentissages sont encore nécessaires, par exemple dans le contrôle de l'usage de matériels pour palier les fragilités liées à la santé. Une analyse par similarité de contexte, où les situations de consommation collaborative imposent un contrôle strict de l'usage, peut être travaillée. Concernant le design même de la chambre, les questions de durabilité et de prolongement dans le temps long de cette

nouvelle forme de chambre semblent nécessiter des explorations supplémentaires vers le recyclage ou la reproduction à la demande de dispositifs de ce type.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages et articles scientifiques

Association des paralysés de France (APF), « Qu'est-ce que l'accessibilité universelle », *Service accessibilité universelle* in <http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr>.

Codello-Guijarro, P. et al., (2013)., « Le contrôle organisationnel du client, Le cas des entreprises d'autopartage de particulier à particulier. », *Revue Française de Gestion* 234: 16.

Dibie, P. (2012), *Ethnologie de la porte : des passages et des seuils*, Métailié.

Gombert, R. et al., (2015), *La chambre qui fait oublier les fragilités*, Rapport Master MTI, Université Paris Dauphine.

La chambre dans la littérature : bibliographie sélective par Céline Mounier

Boltanski, C. (2015), *La cache*, Stock.

Gallay, C. (2013), *Une part de ciel*, Actes Sud Littérature.

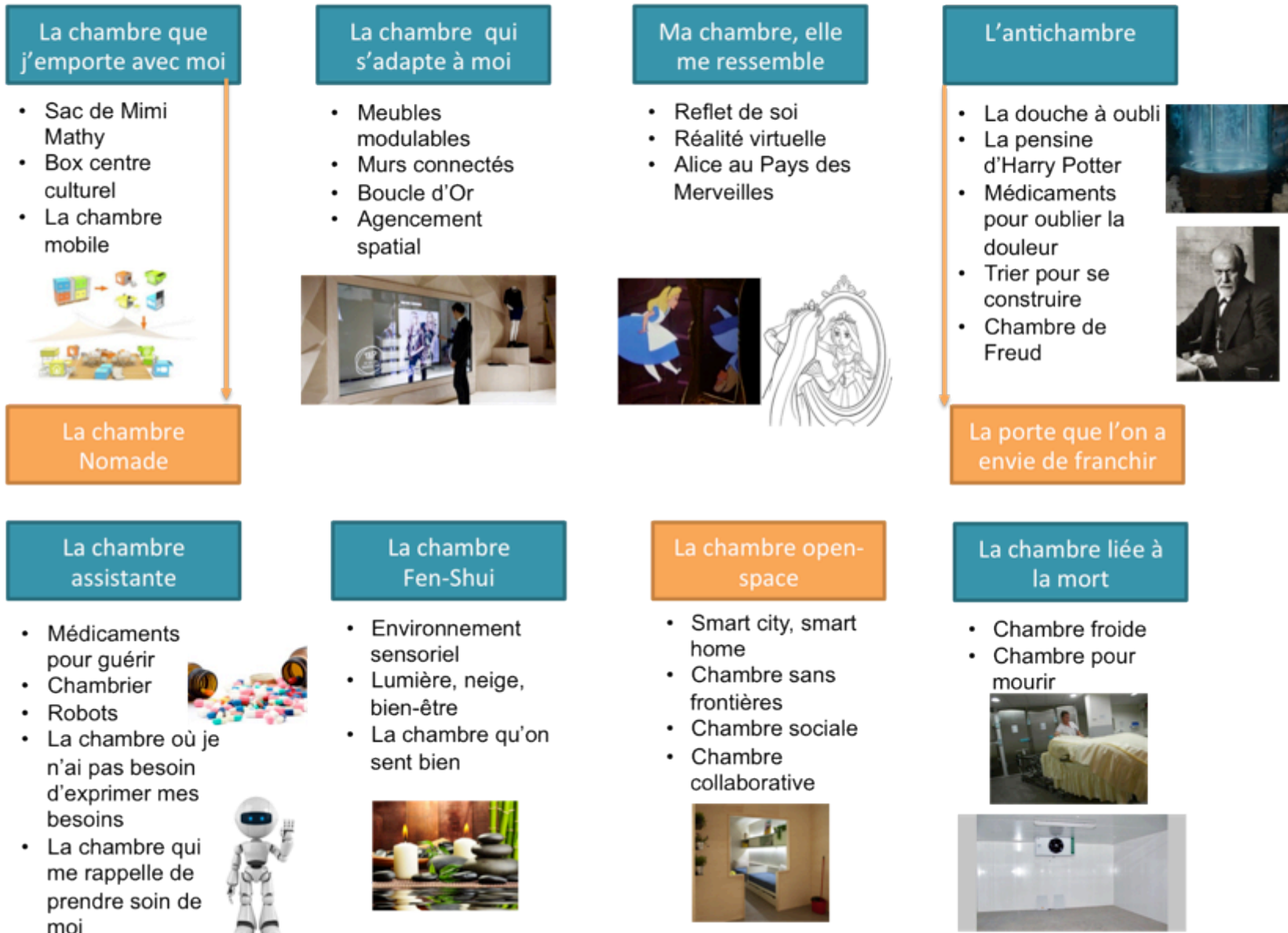
De Pasquale, A. (2015), *Alex's Baby*, Marabooks.

Reinhardt, E. (2014), *L'amour et les forêts*, Gallimard.

Site internet

L'avenir du voyage 2024, Skyscanner. <http://www.skyscanner2024.com>.

Annexe 1 : Poches de connaissances





Annexe 2 : Récit prospectif « les opérateurs d'intimité »

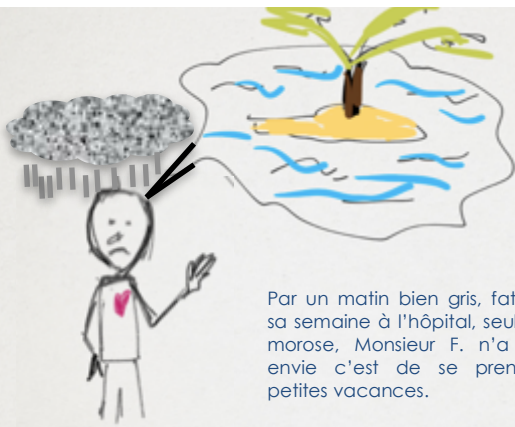
« Je rentre dans ma bulle, une sphère qui comme une chambre me protège, me sépare tout en m'ouvrant sur le monde. C'est un artefact en interface entre l'intérieur qui m'est propre et l'extérieur d'où je viens. Une paroi sensible me sépare des agressions du monde tout en me permettant d'en capter le mouvement et les stimuli. Ma bulle est ma chambre : elle est à géométrie variable et me permet à la fois de me ressourcer, de me protéger et de me connecter sur le monde extérieur. Je la transporte avec moi, je peux y faire entrer les personnes qui me sont chères. J'y mène certaines activités de ma vie quotidienne. Je m'en sers pour communiquer mais aussi me protéger.

Ma bulle je l'active quand j'ai besoin de me ressourcer ou de me protéger contre les agressions de l'extérieur. Elle ne me coupe pas du monde mais filtre les stimuli du dehors pour me permettre de m'épanouir. Je communique avec mes amis et mes proches que je peux faire entrer virtuellement ou réellement dans ma bulle.



Ma chambre est donc un dispositif complexe doté d'une séparation en interface reconfigurable à souhait avec mes proches, mon environnement, le monde. C'est aussi une fenêtre vers l'autre. Ma chambre peut fusionner avec la chambre d'un ou d'une autre et combine ainsi nos résiliences à nos fragilités respectives. La protection conférée par ma bulle est interactive, évolutive, à géométrie variable. La porosité de l'interface dépend du moment, du lieu, de mon état d'esprit. Lorsque j'ai le cafard, tout s'illumine pour faire entrer un peu de lumière en moi ; lorsque je suis en forme la chambre s'adapte à mon psychisme pour magnifier ma vie dans ma bulle, ouverte vers l'extérieur.

Ma bulle est aussi ma capacité d'action dans et à travers mon environnement. Elle me connecte et module mon interaction avec les autres. Elle l'améliore en filtrant et en me permettant de comprendre le monde au travers de ma sensibilité. »



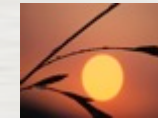
Par un matin bien gris, fatigué de sa semaine à l'hôpital, seul et bien morose, Monsieur F. n'a qu'une envie c'est de se prendre de petites vacances.



Mais voilà, Monsieur F. redescend bien vite les pieds sur terre. Après quelques recherches sur la Toile, il n'a pas trouvé de lieu lui permettant de faire de nouvelles rencontres et découvrir la culture, Mais aussi assez grand pour prendre l'air Et en plus équipé d'un appareil à dialyse lui permettant de continuer ses soins quotidiens.



Il faut dire que les seuls critères qu'il puisse introduire pour affiner sa recherche, sont des critères basiques : fumeur ou non, avec animaux ou sans animaux, nombre de pièces etc. Lui, voudrait qu'on comprenne l'harmonie dont il a besoin, le matériel pour se soigner ...



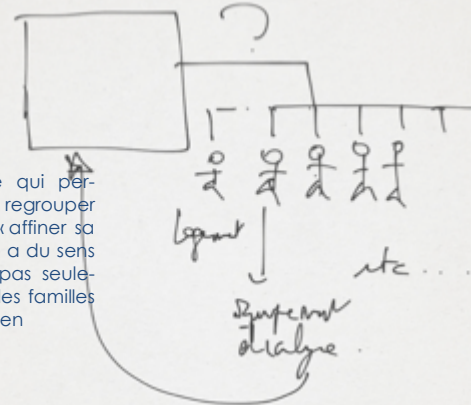
Il rêve alors d'un système qui comprend ses envies, ses besoins, même les plus intimes pour peu qu'il se donne la peine de mettre des mots...



Tout en trouvant une personne qui voudrait bien lui prêter son appareil à dialyse juste pour une semaine ou deux !



Un système qui permet de regrouper tout et où « affiner sa recherche » a du sens pour tous, pas seulement pour les familles avec un chien



Annexe 3 : Storyboard

Un service innovant :

« la réservation plurielle »

ou « les joyeux aménageurs »



« Il me faut peu de choses, uniquement l'essentiel, pour me sentir chez moi. Et comme cet essentiel tient dans ma poche, je me sens partout chez moi ! » Descriptif d'évocation du concept « Les nouveaux essentiels du chez soi »

Mon chez moi, avec moi en tout lieu, tout au long de ma vie !

Traiter de la question de la fragilité dans la ville innovante de 2030 ne pouvait s'envisager sans appréhender le cadre de vie de la personne, son « intérieur », son « univers », son intimité, cocon protecteur pour les uns, protégeant de certains facteurs de fragilités externes, ou environnement fragilisant pour les autres, inadapté ou isolant la personne de liens sociaux. Une réflexion autour de la question du chez soi, de sa signification, de sa polysémie tout autant que de sa polymorphie s'est donc engagée au sein de notre équipe. Si la question du chez soi est prégnante dans une actualité régulièrement en prise avec les situations des mal logés et des sans abris, elle prend également une résonance particulière pour des personnes en situation de fragilité physique ou psychologique. Un changement de lieu de vie peut s'imposer, exposant la personne à une phase de transition entre deux chez soi, phase souvent complexe à gérer, notamment dans sa dimension psychologique comme le souligne Alberto Eguier (2013, p.21) : « déménager est une épreuve d'abandons : d'objets, de murs, d'un quartier, de voisins, de commerçants ».

La notion de chez soi est complexe. Sociologues, anthropologues ou philosophes ont exploré cette notion et s'accordent sur certains points. Réduire le chez soi à un lieu physique, espace circonscrit de murs et agencé de meubles et d'objets, serait simpliste. Le chez soi se déploie au fil de l'existence d'un individu, s'enrichit, se reconfigure. Il peut être utile de faire la distinction entre résidence (lieu de vie), chez soi (représentation que l'individu se fait de son lieu de vie) et sentiment de chez soi (qui peut s'expérimenter dans différents lieux, au-delà du seul lieu de vie de l'individu)⁵². Saisir la notion du chez soi suppose donc d'en adopter une vision plus large, intégrant le cadre de vie (l'habitat, le quartier) mais également ses dimensions mentale et immatérielle. La notion du chez soi recouvre plusieurs dimensions touchant à l'intime et aux représentations. Le chez soi peut ainsi se matérialiser par un simple objet posé à un endroit, une photo, un smartphone ou une façon d'occuper l'espace. Toute modification, même infime, de cet équilibre peut rompre le sentiment de chez soi. Dans le cadre de ce projet, deux dimensions évoquées précédemment ont été travaillées au travers de la notion de chez soi : la

représentation du lieu de vie et le sentiment de chez soi.

« Se sentir bien chez soi », c'est donc tout simplement « se sentir soi »⁵³

Parvenir à identifier ce que sont les éléments essentiels du chez soi pourrait améliorer l'accompagnement des personnes en situation de fragilité, en particulier lorsque leur logement devient inadapté. Que les personnes puissent demeurer dans leur habitat à la condition qu'il soit réaménagé ou qu'elles soient tenues de déménager pour un habitat (individuel ou collectif) plus adapté, la question du chez soi se pose. Le lien habitat – fragilité est en effet totalement revisité si l'on substitue à la notion d'habitat celle de chez soi et si l'on considère que les situations de fragilité sont amoindries lorsque les personnes ont la possibilité de reconstituer leur chez soi ou de le transporter. Il est essentiel de parvenir à capter ce qui constitue l'essentiel du chez soi, ceci afin d'atténuer le sentiment de changement voire de rupture en cas de modification de l'habitat ou de déménagement. Ceci est d'autant plus vrai pour les personnes âgées

⁵² Distinction proposée par Jean Paul Filiod, dans le cadre d'un travail engagé par Leroy Merlin Source, Janvier 2006.

⁵³ Citation d'Alain Franco. « Vivre chez soi – Autonomie, inclusion et projet de vie », *Rapport de la mission « Vivre chez soi »*, Juin 2010, p. 25.



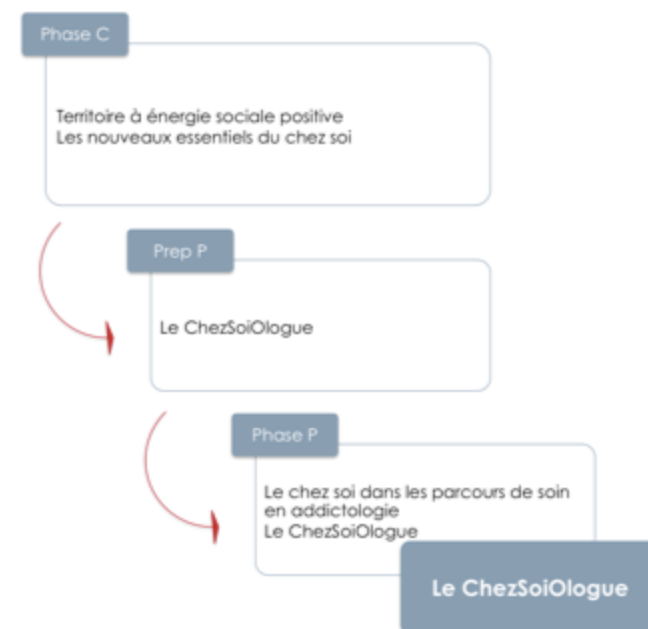
de plus de 70 ans, peu mobiles⁵⁴ et pour lesquelles le coût psychologique lié au déménagement est d'autant plus important que la durée d'occupation de leur ancien logement a été longue (Christel, 2006). L'aménagement du lieu, les meubles, les souvenirs exposés évoquent pour celui qui l'habite des moments de vie particuliers et participent à l'affirmation de son identité. Déménager suppose de renoncer à des liens sociaux, notamment avec le voisinage, ce qui affecte les personnes âgées. Identifier et extraire les essentiels du chez soi permettrait notamment de recomposer l'environnement propre à la personne, rassurant et familier. Au-delà des vertus pour la personne fragile, les bénéfiques pour la collectivité sont réels : si une personne se sent bien dans un logement adapté à ses fragilités et lui offrant un véritable environnement social, le départ vers un logement collectif pourra être retardé, la nécessité d'une prise en charge plus lourde devenant moins évidente.

Parvenir à identifier ce qu'est le chez soi d'une personne réclame cependant une expertise fine. Il est probable que cette expertise soit au croisement de plusieurs champs disciplinaires (la sociologie, la psychologie, la psychanalyse, etc.), autant de domaines d'expertise que se devrait de maîtriser l'expert du chez soi ou

« ChezSoiOlogue ». Cet exercice est d'autant plus difficile que ce qui compose le chez soi d'une personne évolue au fil du temps, au gré des évolutions personnelles, de l'histoire de la personne, de son âge et des événements. La « captation » du chez soi doit donc être appréhendée de façon dynamique (tout au long de la vie, dans ses différentes phases) plus que statique et s'inscrire dans une approche continue.

Les origines conceptuelles du projet

Cette réflexion autour du ChezSoiOlogue a pris racine, au cours de la phase C, dans deux concepts projecteurs : « Le territoire à énergie sociale positive » et « les nouveaux essentiels du chez soi ». Ces deux concepts ont nourri une réflexion mêlant la notion de territoire, de lien social et d'espace à soi. Cette idéation a dans un premier temps généré des pistes de travail, l'une sur « Le storytelling du chez soi », l'autre sur « Le cocon communicant », pour finalement se matérialiser par la mise en scène d'un « métier » nouveau, le ChezSoiOlogue, s'appuyant sur un outil, le carnet virtuel du chez soi (cf. annexe 4).



⁵⁴ Selon l'INSEE, plus de 60% des personnes âgées entre 70 et 80 ans occupent depuis près de 25 ans le même logement (Christel, 2006).



Une question centrale : capter les essentiels du chez soi ?

Dans le cadre de la phase P, le ChezSoiOlogue a donné lieu à deux expérimentations : « Le ChezSoiOlogue, nouveau métier », et « Le chez soi dans les parcours de soin des patients en addictologie ».

Dans les deux cas, le lien social a été omniprésent et présentait un enjeu fort, tant dans une logique de préservation (comment préserver le lien social, élément constitutif du chez soi ?) que dans une optique de renouvellement et d'enrichissement du lien social (comment susciter la création de lien social ou renforcer le lien social dans un environnement renouvelé ?).

Plusieurs questions ont structuré la démarche et ont été explorées, ceci afin d'éclairer une problématique clef : **dans quelle mesure est-il possible de capter le chez soi d'un individu ?** Les différentes questions qui en découlent peuvent être rattachées à plusieurs objectifs, que le tableau suivant précise.

Tableau - Objectifs et questions structurant le sous projet ChezSoiOlogue

Questions	Objectifs
Est-il nécessaire de constituer un champ d'expertise autonome désigné par le néologisme de ChezSoiOlogue ?	Identifier le/les acteur(s) de la ChezSoiOlogie. Définir les compétences nécessaires à cette fonction.
Quelles méthodes et quelles approches pour déterminer les composants essentiels du chez soi ?	Parvenir à identifier les éléments à collecter, constitutifs du chez soi au sens large incluant le domicile, les objets proches ou ayant une valeur affective/symbolique, l'environnement, le quartier, le réseau relationnel, etc.
Comment capter l'essence du chez soi tout au long de la vie ?	Définir un processus de collecte des essentiels du chez soi (tant en terme de méthodes que de chronologie) sur un temps éventuellement long (un temps pouvant correspondre à tout une vie).
Comment conserver dans le temps les éléments constitutifs du chez soi ?	Envisager les différentes solutions à même de conserver les essences du chez soi, indépendamment du temps ou du lieu. Explorer la capacité à exporter les essences du chez soi dans un nouvel environnement.
Quels rôles et places des chez soi dans les parcours de soins en addictologie ?	Innover en matière de prises en charge de patients en repensant le rôle et la place du chez soi pluriel.

Chez soi et fragilité : faire face à la transition

Deux expérimentations sont venues soutenir la réflexion sur le chez soi. La première expérimentation, en lien avec le chez soi, s'est focalisée sur une population spécifique de personnes fragiles : les personnes souffrant d'addiction (de toute nature) et nécessitant une prise en charge. Cet état singulier permettait d'appréhender le chez soi autrement ; il y a en effet, dans ce cas, multiplicité des lieux de vie, avec alternance entre domicile et établissement de soin. Pour des personnes prises en charge dans des centres de soin, le retour au domicile constitue une phase délicate, la personne se trouvant livrée à elle-même, chez elle, sans l'encadrement de l'équipe soignante. Le chez soi peut alors être un environnement potentiellement à risque, notamment en matière de rechute. Au-delà de ces seuls lieux de vie, le chez soi, comme pour tout individu, peut se situer à différents niveaux (personnel, professionnel, réseau social de proximité tel que le quartier, etc.). L'équipe souhaitait, au travers de l'étude de ces situations singulières, étudier tout à la fois l'imbrication des différentes sphères (médicale, personnelle, professionnelle, etc.) et la place du chez soi en tant que variable interférant sur la santé du patient. L'objectif était de proposer une innovation en matière de parcours de soins, innovation trouvant ses ressorts à partir d'une réflexion sur le chez soi. L'encadré suivant synthétise le projet soumis à discussion avec les acteurs du secteur et

visant à générer de l'innovation dans les parcours de soins.

Innover en matière de parcours de soins en addictologie

La qualité de l'accompagnement des personnes/usagers aux prises avec des conduites addictives résulte pour partie de la structure des parcours de santé dans lesquels ils cheminent. Les parcours sont l'organisation d'une prise en charge globale et continue des patients et usagers au plus proche de leur lieu de vie et nécessite une évolution du système de santé, historiquement centré sur le soin, vers une prise en charge plus complète des individus, multi-niveaux et multi-acteurs.

Objectifs

L'ambition du projet est de créer le cadre d'un « écosystème d'innovation ouvert » portés par les usagers et engageant toutes les parties prenantes (usager / professionnel / académique / collectivités), il s'agirait donc d'un incubateur de l'orientation des politiques publiques territoriales en matière d'addictologie.

L'objectif principal de ce projet est la production d'idées nouvelles pour la conception et la structuration de parcours de santé en addictologie. Il s'agit d'innover en matière de parcours de santé en addictologie en remplaçant l'utilisateur au cœur de la démarche. Pour atteindre ces objectifs, différentes questions sont envisagées :

- Quels mécanismes pourraient faciliter le parcours de santé ?
- Comment prendre en considération l'environnement de l'utilisateur : matériel (lieux de vie) et relationnel (personnel et professionnel) ?
- Quels services pour faciliter l'accompagnement des personnes à conduites addictives ?
- Quelle orchestration des acteurs (identifiés mais aussi les acteurs non encore identifiés) ?
- Quels aménagements innovants des lieux de prise en charge et des lieux de vie ?
- Quels lieux de prise en charge des usagers non encore identifiés ?
- Pour produire de l'innovation et atteindre les objectifs, l'utilisateur est partie prenante de cette démarche.

Cette expérimentation exigeait donc un partenariat avec un établissement de prise en charge de l'addictologie. Des négociations, qui se sont échelonnées sur plusieurs mois, ont été engagées avec différents acteurs de ce secteur. Néanmoins plusieurs points de vue se sont opposés, le projet soulevant de nombreux débats entre les différentes parties prenantes du secteur même si tous se sont accordés pour reconnaître l'efficacité relative des dispositifs actuels. Des résistances fortes sont apparues, notamment de la part du corps médical et des associations d'usagers. Plusieurs raisons expliquent ces résistances. D'abord, il paraît évident que l'addictologie est un champ où s'affrontent différentes doctrines ou écoles, différentes expertises portées par des catégories professionnelles (la coordination entre ces différents acteurs est d'ailleurs, semble-t-il, un enjeu majeur de l'efficacité des dispositifs de traitement des personnes souffrant d'addictologie). La venue d'une équipe de recherche en grande partie constituée de chercheurs extérieurs au champ de l'addictologie n'était donc pas chose évidente. De ce point de vue, une stratégie alternative aurait été la construction du projet d'expérimentation en incluant très en amont le corps médical (qui nous semble être la catégorie d'acteur aux potentiels de coopération et de blocage les plus élevés). Ensuite, l'expérimentation a proposé deux décalages, ce qui était très ambitieux. Un premier décalage consistait en le recours à une démarche de créativité un peu en

avance de phase et pouvant être perçue comme acontextuelle. Un second décalage consistait en la dimension participative et démocratique de la démarche, qui se proposait de mobiliser des patients au cœur du processus de conception innovante. Ici, c'est l'orientation du potentiel porteur de l'expérimentation (les services de démocratie sanitaire des autorités de tutelle) qui a probablement implicitement imposé ce second décalage. Une stratégie alternative aurait été de proposer une expérimentation de moins grande portée, à un niveau plus local sans lien avec les autorités de tutelle.



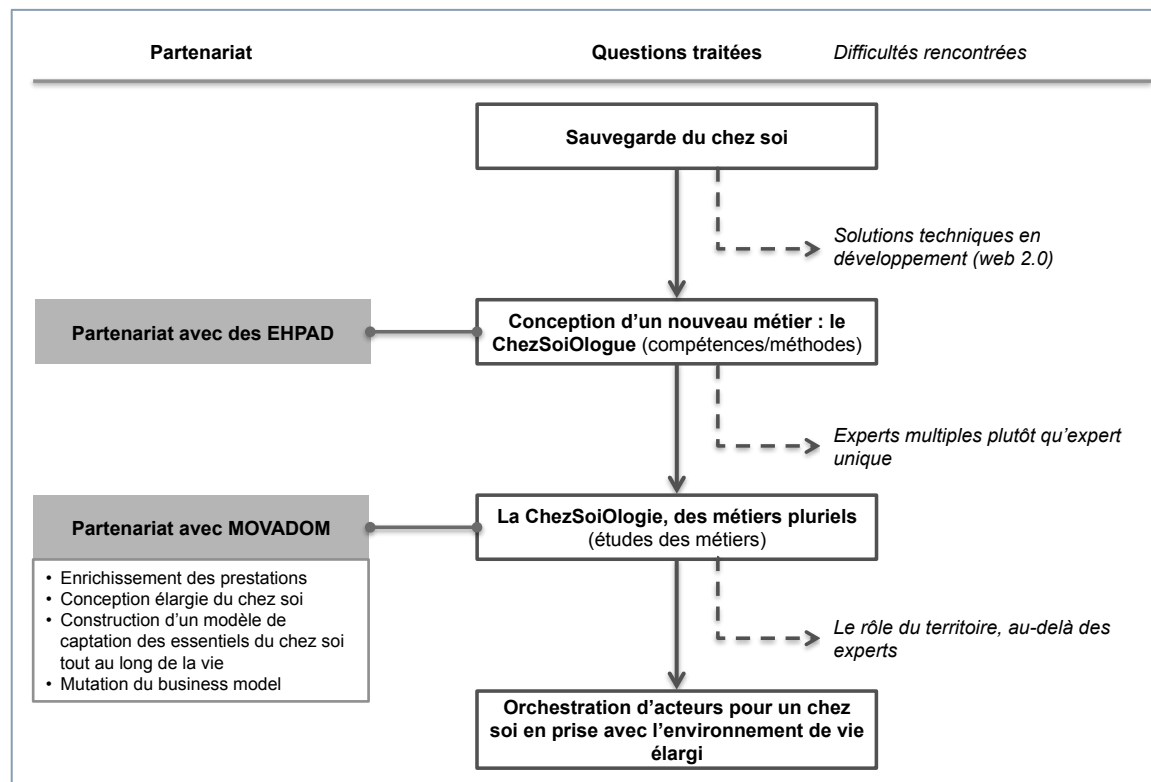
Situation de détresse

A la découverte d'un nouveau métier : le ChezSoiOlogue

L'essentiel du projet autour de la ChezSoiOlogie s'est donc concentré sur une seconde expérimentation. Le travail entrepris sur cette seconde expérimentation consistant à inventer et explorer un nouveau métier, le ChezSoiOlogue, s'est articulé autour de 4 temps forts, tels que schématisés ci-dessous. Chacune de ces 4 phases a permis d'explorer certaines questions, a fait apparaître de nouvelles problématiques ou des difficultés, autant d'opportunités d'enrichir la démarche et la réflexion.

Cheminement de l'expérimentation – Métier de la ChezSoiOlogie

Dans un premier temps, l'équipe a mené une réflexion autour de la question de la sauvegarde du chez soi, de son « archi-vage » dans la durée. L'idée d'une « plateforme trieuse de souvenirs » (espèce de classeur dans lequel on peut ranger photos et souvenirs) ou la création d'un site abritant le chez soi de façon virtuelle, et dans lequel on pourrait se replonger à l'envie (l'équipe a imaginé un site monmusee.com – cf. annexe 1) ont émergé. Cela renvoyait néanmoins à des initiatives et projets qui existent déjà pour partie. Les biographes et écrivains publics proposent des services de rédaction des récits de vie des personnes (âgées mais pas



uniquement), et des sites internet sont aujourd'hui dédiés à ces récits de vie.

Plutôt que de se préoccuper des solutions techniques permettant de conserver une trace dans le temps du chez soi, solutions qui émergent à l'heure du 2.0, il a semblé assez rapidement opportun de se focaliser sur la façon d'identifier les essentiels du chez soi. Disposer des compétences et méthodes pour capter le chez soi d'une personne

serait particulièrement utile à l'accompagnement des personnes fragiles confrontées à une situation de transition en matière d'habitat. Ces situations sont singulières en ce qu'elles interviennent souvent de façon subie pour la personne fragilisée, qu'elles s'accompagnent généralement d'une réduction de l'espace de vie, ce qui impose de trier et renoncer à certains effets personnels, et qu'elles se traduisent par un délitement ou une rupture des liens créés

avec l'environnement de proximités de la personne (voisins, vie associative de quartier, etc.). Ces situations sont d'autant plus délicates pour les personnes âgées qu'elles renvoient aux représentations liées au vieillissement et à la dépendance (Renault et al., 2012). Il y a donc une forme de résistance pour les personnes âgées à envisager la question de l'adaptation ou du changement de logement. Or, aujourd'hui, un certain nombre d'experts soulignent les effets pervers de la volonté des Français à vieillir chez eux coûte que coûte. En effet, le logement peut être inadapté car trop grand, trop difficile à entretenir ou encore représentant un coût trop important. Les prévisions d'un appauvrissement relatif des retraités mettent en avant la dimension économique de cette décision. Et, comme le souligne le rapport Broussy, « la propriété, c'est aussi évidemment, le risque d'être propriétaire d'un logement indigne ou d'un logement suffisamment ancien pour être exposé à la précarité énergétique et donc au renchérissement du coût de cette énergie (Broussy, 2013).

L'accompagnement des seniors en situation de transition résidentielle.

Certains EHPAD se sont intéressés à cette question et proposent à leurs résidents d'agencer leur espace de vie avec leur propre mobilier, ceci afin de recréer un environnement qui sera pour partie familier et rassurant pour la personne. Cela revient

néanmoins à limiter le chez soi au mobilier, ce qui reste restrictif. Idéalement, un service de recomposition du chez soi devrait être proposé aux personnes en transition de logement (personne âgée qui quitte son domicile par exemple pour aller en EHPAD). Le service proposerait de reconstituer ce qui fait l'essentiel du chez soi, à partir d'une collecte des essentiels et une reconstitution - transformation de l'habitat d'accueil.

C'est sur la base de cette ambition qu'ont été envisagées plusieurs pistes de travail. La première a consisté à se rapprocher d'EHPAD mettant déjà en œuvre des solutions d'accompagnement dans la phase de transition du domicile à l'institution. Il s'agissait, en collaboration avec des établissements identifiés, d'explorer les différentes dimensions du métier de ChezSoiOlogue, en travaillant avec des résidents confrontés à cette situation de transition. A ce stade, la difficulté majeure tenait à la complexité de l'expertise que doit détenir le ChezSoiOlogue, tout à la fois sociologue de l'habitat, psychologue de la dépendance, gériatre, expert comme sachant mais également maïeuticien qui, par le dialogue, fait émerger le savoir (un savoir portant sur les essentiels du chez soi). Il semblait donc difficile d'imaginer un expert unique détenant l'ensemble de ce savoir et compétences.

Assez naturellement a émergé une seconde piste de travail consistant à repérer les compétences et connaissances utiles au ChezSoiOlogue, pour les relier ensuite à des métiers existants. La posture prise à ce stade était d'envisager la ChezSoiOlogie comme une orchestration d'acteurs plus que comme un domaine d'expertise, apanage d'un métier unique. Dans cette perspective, une étude a été menée sur les métiers touchant directement ou indirectement à la ChezSoiOlogie (sociologue, ergothérapeute, coach, travailleurs familiaux, expert de l'habitat, spécialistes de la transition des personnes âgées, notamment lors de l'arrivée en EHPAD, agents immobiliers, psychologue, etc.).

Dans cette phase de prise de contact avec des professionnels travaillant sur les questions de transition, une collaboration s'est progressivement instaurée avec la dirigeante-créatrice de la société MOVADOM à partir de la fin de l'année 2014. Cette jeune entreprise créée en 2012 offre une prestation d'accompagnement au déménagement à destination des personnes fragiles et notamment des seniors. Elle les accompagne avant, pendant et après le déménagement. L'entreprise peut arriver, selon la prestation retenue, en appui pour la gestion administrative du déménagement (changement d'adresse,



transfert des abonnements électriques, téléphoniques, etc.), le tri et la mise en cartons des objets et effets de la personne, la sélection du prestataire logistique (le transporteur qui assurera le déménagement), la gestion du déménagement le jour J et l'installation dans le nouveau logement. Elle n'intervient pas en revanche sur la recherche du nouveau logement. Il s'agit souvent d'accompagner des personnes qui sont dans des situations de fragilité (perte du conjoint, problème d'autonomie, maladie, chutes, etc.) qui les poussent à emménager dans des espaces plus petits et adaptés à leurs problèmes de perte d'autonomie. Le déménagement est la conséquence d'évènements difficiles et donc subis, et cette transition est souvent une étape douloureuse et difficile pour la personne qui doit faire face à un certain renoncement de sa vie passée.

Les forfaits, qui oscillent entre 800 et 1500€ (prestations MOVADOM hors coûts logistiques), sont pris en charge directement par les clients dans la majorité des cas. La société MOVADOM proposant la mise en relation avec un transporteur pour le déménagement, sa prestation n'est pas reconnue, pour le moment, comme services à la personne et ne peut donc faire l'objet d'un crédit d'impôts. Les aides sont rares ; certaines personnes défavorisées peuvent

obtenir une aide de leur CCAS⁵⁵ mais cela reste dépendant de chaque caisse.



Gwendoline Cotrez,
fondatrice de la société

La collaboration avec la société MOVADOM

Cette collaboration a été structurante pour l'évolution du projet ChezSoiOlogue et la question centralement traitée. En effet, la dirigeante de MOVADOM était disposée à collaborer avec l'équipe afin d'expérimenter certaines facettes du métier de ChezSoiOlogue. L'entreprise était à un stade de développement et de maturité de son activité en phase avec le projet de recherche, celle-ci questionnant son modèle et sa place sur un marché générique beaucoup plus large de services à la personne. La dirigeante avait l'intuition que son expertise dépassait le seul métier d'accompagne-

ment logistique au déménagement. L'essentiel de la valeur ajoutée de l'entreprise et du temps consacré au client se situe davantage sur le plan psychologique (la dirigeante estime cette part à 80%), afin de l'aider à accepter ce changement, à trier ses effets et donc ses souvenirs, à s'approprier le nouveau cadre de vie et plus largement à surmonter cette étape transitoire par un accompagnement spécifique. Il y avait donc matière à s'interroger sur son métier, son contenu tout autant que sa dénomination, peu explicite telle que présentée initialement (« Service d'accompagnement au déménagement des seniors »). En outre, au fil des prestations et des interactions avec ses clients (environ 40 déménagements par an), la dirigeante s'est forgée la conviction que le besoin était réel, les personnes souvent démunies face à de telles situations alors même que les prestations intégrant un soutien psychologique sont rares voire absentes sur le marché français.

Pourtant le vieillissement de la population dans les économies développées devrait conduire au développement des activités liées à la prise en charge de la personne âgée, notamment dans la gestion des situations de transition. Parvenir à innover en la matière constitue un enjeu fort car les modèles traditionnels sont désormais inadaptés. Les modèles de solidarité eux aussi ont évolué, à l'ère des nouvelles technologies et des réseaux sociaux. Les liens

⁵⁵ Centre communal d'action sociale

sociaux - y compris et surtout les liens entre les personnes âgées et leur environnement - ont changé de nature, devenant parfois plus fragiles ou ténus. Les proches ne résident pas nécessairement à proximité de leurs aïeux et il est donc fréquent que les personnes âgées soient isolées et démunies lorsqu'il s'agit de gérer un déménagement. Le tri de leurs biens et effets recouvre en outre une dimension affective importante, et effectuer cette tâche avec leurs proches peut parfois amener à des situations de tensions ou de conflits. Il peut donc être préférable d'effectuer ce tri avec une personne tiers, qui plus est professionnelle.

Il y a donc place pour l'innovation sociale qui restaure le lien en même temps qu'elle propose de nouvelles façons de prendre en charge la personne âgée. La société MOVADOM a progressivement évolué sur ce champ. Depuis sa création, l'entreprise s'est ainsi structurée sur la base d'un premier business model, qui a prévalu pendant 3 ans. Il correspondait à une approche épurée de l'activité de l'entreprise, centrée sur la proposition d'une prestation de gestion de la transition d'un logement à un autre, essentiellement dans un registre matériel. Au fur et à mesure des interactions avec la clientèle, la dirigeante a progressivement souhaité faire évoluer ce premier modèle afin d'enrichir la prestation proposée et ainsi intégrer une dimension sociale. Outre le déménagement et l'arrivée dans un nouveau logement, la question de

l'intégration de la personne âgée dans son nouvel environnement et de la gestion de la transition en matière de lien social ont été prises en considération.

Co-conception d'innovation sociale : vers un nouveau business model

C'est à ce stade que la collaboration entre l'équipe de recherche et la société MOVADOM s'est instaurée, ceci afin de poursuivre ce travail en matière d'innovation sociale, et de repenser le business model de l'entreprise. La créatrice-dirigeante était en effet en réflexion sur son modèle, ses valeurs et le champ dans lequel l'inscrire, envisageant d'évoluer vers le champ de l'économie sociale et solidaire (ESS). Elle envisageait de basculer d'un premier modèle d'accompagnement simple du client vers un second modèle, proposant un accompagnement enrichi, créateur d'utilité sociale. Elle menait également une réflexion sur ses pratiques tarifaires, ceci afin de rendre accessibles ses prestations au plus grand nombre selon une logique redistributive : les clients paient en fonction de leurs capacités financières, le surprix consentis par les clients les plus aisés permettant aux plus démunis de bénéficier d'une tarification moindre.

L'équipe s'est inscrite dans une logique de recherche-action⁵⁶, accompagnant l'évolution de la société sur plusieurs mois vers une activité de ChezSoiOlogie, vecteur d'utilité sociale.

Dans ce cadre, cinq dimensions ont été explorées :

- Analyse du métier actuel : accompagnement au changement de chez soi ;
- Co-conception et test de services innovants stimulant le lien social ;
- Élaboration d'une cartographie d'orchestration des acteurs – Repositionnement du métier de ChezSoiOlogue dans son écosystème ;
- Identification des rôles des acteurs tiers et proposition de services innovants ;
- Exercice prospectif sur les implications d'un enrichissement du business model de MOVADOM (intégration de la dimension « utilité sociale »).

Entre février et juillet 2015, un échange s'est instauré entre la créatrice dirigeante et l'équipe de recherche, à un rythme mensuel. Chacun de ces échanges avait pour objectif de discuter du modèle actuel

⁵⁶ Recherche consistant en une approche de recherche méthodique fondée sur l'implication des chercheurs et des acteurs du terrain dans des expérimentations qui donnent une place importante à la réflexivité des acteurs du terrain. K. Lewin (1951) indique: "No action without research and no research without action". Pour Lewin, l'exploration et la recherche sur un problème doivent impliquer activement les acteurs directement concernés par le problème ou la question explorée.

de l'entreprise, de concevoir de nouveaux services qui pourraient être proposés par la créatrice, avec une réflexion plus particulière sur le business model susceptible de soutenir ces nouvelles propositions de valeur. A ce titre, la prestation en amont du déménagement a été enrichie, afin d'intégrer une dimension supplémentaire : la familiarisation de la personne avec son nouveau cadre de vie et le repérage précoce des lieux ou organismes vers lesquels la personnes, une fois installée, pourra s'orienter pour stimuler les liens sociaux (maisons de quartier, associations, etc.). En parallèle et dans la même veine, la prestation en aval du déménagement a également été retravaillée, comprenant une aide à l'intégration et à la construction de lien social dans le nouvel environnement de vie : présentation aux voisins et concierge. Ce sont eux qui pourront potentiellement constituer des « bien-veilleurs » et des aidants en cas de difficultés.

Lors de chacun des échanges avec MOVADOM, la dirigeante a pu revenir sur les éléments qu'elle avait expérimentés⁵⁷ à partir des réflexions communes émanant des échanges précédents. Ces retours d'expérience réguliers ont permis d'affiner les nouvelles propositions et d'évaluer leur faisabilité et leur pertinence.

⁵⁷ Au cours de cette période, la dirigeante a accompagné une dizaine de nouveaux clients.

Cycle de vie du chez soi et lien social : vers un réseau d'acteurs structurés

Dans un premier temps, l'équipe a reconsidéré l'activité de MOVADOM dans une perspective plus large et globale, ceci afin de concevoir le rôle du ChezSoiOlogue tout au long de la vie de l'individu. C'était une manière de lever l'une des principales difficultés auxquelles la dirigeante est confrontée lors de ses interventions : le tri des objets et effets est d'autant plus pesant psychologiquement pour la personne que ce travail de tri des souvenirs et de sélection des essentiels du chez soi n'a pas été fait régulièrement, tout au long de la vie. Cette phase est d'autant plus difficile pour la personne si ce déménagement lui est imposé. Ce faisant, une réflexion centrée sur le cycle de vie du chez soi s'est engagée. Le chez soi recouvre-t-il les mêmes essentiels selon les périodes de vie de l'individu ? Les strates de ce chez soi (personnelle, professionnelle, associative, etc.) sont-elles stables ? Le périmètre en est modifié probablement. Le parcours de vie a ainsi constitué la structure squelette à partir de laquelle a été recomposé le business model de l'entreprise, renouvelant les représentations du chez soi (dynamique, périmètre, contenu, agencement, strates, etc.). Dans cette perspective ont été étudiés les dispositifs envisageables afin d'inciter les personnes à capter les essentiels de leur chez soi tout au long de leur vie et à préparer leur

éventuel déménagement, en le choisissant plutôt qu'en le subissant (cf. annexe 1).

Le lien social occupe une place non négligeable dans ce sentiment de chez soi, en particulier en période de transition résidentielle comme cela a été évoqué précédemment. Le déménagement est pourtant généralement synonyme d'éloignement de son réseau social initial et par voie de conséquence d'isolement dans un environnement nouveau et inconnu. Le chez soi appréhendé dans ses différentes strates, et en particulier dans cette dimension sociale, appelle donc de nouvelles prestations de la part de MOVADOM, celles-ci ayant vocation à faciliter l'intégration de la personne dans son nouvel environnement social (environnement de proximité immédiate – le voisinage – mais aussi environnement élargi – le quartier, le réseau associatif, les professionnels et relais -). Néanmoins MOVADOM ne peut, à elle seule, maîtriser ou créer tous les leviers à actionner pour faciliter cette intégration sociale. S'il est aisé d'organiser un premier contact entre la personne fragile et son nouveau cadre de vie avant le déménagement, la présenter aux voisins ou leur transmettre des cartes les informant de l'arrivée de la personne âgée dans leur rue ou résidence, la société doit s'appuyer sur un réseau d'acteurs afin de mobiliser les bons relais.



Une nécessaire orchestration d'acteurs

A l'heure actuelle, ces réseaux d'acteurs sont rarement structurés, chacun intervenant de façon non concertée sur différents domaines. En outre, si les liens sociaux sont partie intégrante du chez soi de la personne, l'environnement social peut également présenter certains facteurs de risque, notamment du fait de la vulnérabilité de la personne, et ce d'autant plus dans un nouvel environnement, ce qui peut induire deux situations possibles pour la personne fragile : soit une situation d'isolement de la personne fragile, qui se place délibérément à distance d'un environnement social inconnu et dont elle se méfie, soit à l'inverse des situations d'abus, la vigilance de la personne étant atténuée par ses fragilité ou la confiance dont elle gratifie son environnement social proche. Partant de ce constat, l'équipe a eu pour ambition, en parallèle de la collaboration avec la société MOVADOM, de repérer et accroître la visibilité des acteurs contribuant directement ou indirectement à l'intégration des personnes fragiles dans leur nouvel environnement en cas de déménagement (cf. annexe 2). La structuration d'un tel réseau d'acteurs présenterait en outre un intérêt évident pour MOVADOM qui n'aurait plus à identifier pour chaque territoire sur lequel elle intervient les partenaires vers qui diriger la personne accompagnée, identification très chronophage et souvent partielle car réalisée à la demande, pour chaque client. L'extension

de la société sur d'autres régions en serait facilitée si un tel réseau été structuré à l'échelle nationale. Cela pose néanmoins la question du repérage et de la mise en réseau de ces acteurs. De ce point de vue, plusieurs collaborations sont envisageables pour la société MOVADOM afin de proposer une prestation globale, notamment une partenariat avec des entreprises spécialisées dans la recherche de logements adaptés, la possibilité de faire visiter des appartements témoins (exemple : « Espace idées Bien chez moi »), de réaliser des diagnostics ou de bénéficier des conseils d'ergothérapeutes (exemple : « Le diagnostic Bien chez moi » proposé par l'AGIRC et ARRCO).

L'idée du développement d'un label permettant de repérer facilement les organismes ou acteurs contribuant à faciliter l'intégration d'une personne dans un nouvel environnement a également été explorée. Le label « accueillant » référencerait l'ensemble des partenaires via une sorte de « guide » permettant de diriger la personne vers le bon organisme correspondant à ses attentes lorsqu'elle arrive dans le quartier ; de sorte à ce qu'elle puisse repérer efficacement les lieux de « lien social » dans son nouveau quartier (associations, maison de quartier, commerçants, services publics, etc.).

En parallèle, une réflexion a été menée sur les solutions permettant de limiter l'exposition de la personne à d'autres types de fragilités, notamment en terme d'abus financiers. Dans le cadre d'un changement de lieu de vie, la personne âgée peut se trouver en situation d'isolement social (éloignement des proches, liens sociaux à reconstruire dans le nouveau quartier). Cela peut la surexposer à certains abus, en l'absence de tiers de confiance ou de vigilance de proximité (amis, voisins). Ceci est vrai plus largement pour toute personne âgée en situation d'isolement. Dans ce registre, les organismes bancaires sont au premier rang des interlocuteurs des personnes fragiles et les plus à mêmes de prévenir ou repérer les situations d'abus. L'idée explorée par l'équipe est donc de mettre en place un nouveau service bancaire « Vigilance », en complément des prestations de services habituels des organismes bancaires. Il aurait pour vocation de détecter et de prémunir les personnes fragiles des abus financiers. Il s'agirait de repérer toutes anomalies ou mouvements inhabituels sur le compte des clients ayant souscrits au service et de les en informer. Deux organismes bancaires dont La Banque Postale ont été contactés en ce sens.

Se sentir bien chez soi avec ses fragilités

La collaboration avec la société MOVADOM a constitué un terreau extrêmement fertile en terme d'enseignements sur le métier de ChezSoiOlogue. Elle a également permis d'appréhender la question du chez soi dans une perspective globale, multi-niveaux et en lien avec le maintien de l'autonomie pour les personnes fragiles.

Des actions de préventions doivent à cet égard être pensées. La fragilité peut s'exprimer sur différentes dimensions en lien avec le chez soi, appréhendé dans une approche élargie (l'habitat, le quartier et le réseau social). Il est possible pour chacune de ces dimensions d'envisager des actions pour prévenir l'apparition de ces fragilités :

- Économique : Mise en place d'une prestation de service bancaire « Vigilance », en partenariat avec des organismes financiers ;
- Physique : Aménagement du lieu de vie, en partenariat avec des institutions de prévoyance afin d'offrir gratuitement les conseils d'ergothérapeutes ;
- Isolement : Intégration facilitée de la personne dans un réseau social, grâce à un réseau d'acteurs visibles (repérable grâce à un Label Accueillant) ou grâce à l'action des voisins ;
- Inactivité : Mise en lien avec des lieux d'échanges autour de loisirs en passant

des partenariats avec des réseaux nationaux de type Accorderies, association de loisirs, etc.

Utilité sociale, économie sociale et solidaire (ESS) et essaimage du modèle

Bien entendu, cela pose la question de l'accessibilité aux services proposés par des sociétés telles que MOVADOM, l'accessibilité dépendant de deux facteurs principaux : la variable économique et l'existence d'une offre sur l'ensemble du territoire. Cette offre est quasi-inexistante en France mais se développe aux États-Unis sous le terme d'aide au « home downsizing ». La question de l'accessibilité, dans ses deux dimensions, a donc été travaillée en collaboration avec la société MOVADOM, qui a constitué un véritable laboratoire d'expérimentations.

L'ancrage de l'activité dans la sphère de l'ESS s'est imposé comme l'une des réponses possibles à la contrainte économique. Repenser le business model de l'entreprise en s'inspirant de la philosophie de l'Économie Sociale et Solidaire conduit à envisager autrement le système de tarification, selon une logique redistributive. Des prestations annexes payées par les personnes les plus aisées pourraient subventionner une prestation de base pour des personnes en difficultés financières. Un tarif « social » pourrait ainsi être proposé. L'entreprise a donc été mise en relation

avec l'Agence de Développement Régional des Entreprises Sociales et Solidaires de Haute Normandie (ADRESS). Elle a été accompagnée, à partir de mai 2015, par cette structure institutionnelle de l'ESS pour expliciter son business model dans le champ de l'économie sociale et solidaire. Une première étude a démontré la pertinence de la réponse proposée par MOVADOM à des besoins latents mais réels sur le territoire. En outre, la valeur générée s'inscrit dans une véritable logique ESS puisqu'elle est redistribuée à l'ensemble des parties prenantes (bénéficiaires, proches, territoire, collectivité et société) et des résultats non monétaires apparaissent (maintien de l'autonomie, économie de coût pour la collectivité, etc.).

Une réflexion s'est également engagée sur la possibilité d'essaimer ce modèle sur le territoire afin de le rendre accessible partout en France. Les ressources limitées d'une jeune entreprise contraignent les modes de développement. L'essaimage du modèle selon le modèle de la micro-franchise semble la solution la plus adaptée. Dans cette perspective, le projet a été intégré à la Fabrique à initiatives de Rouen⁵⁸.

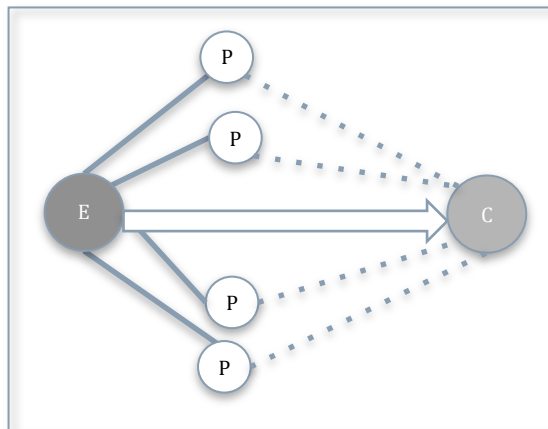
⁵⁸ Les Fabriques à initiatives sont présentes dans quelques régions de France. Elles ont vocation à capter les besoins sociaux des territoires en local, contribuer à la mise en relation des acteurs et proposer des solutions entrepreneuriales durables. <http://fabriqueainitiatives.org>

Trajectoire des business models : de l'entreprise classique vers l'entreprise sociale et solidaire

Ces différentes orientations ont amené l'équipe à mener une réflexion plus spécifique sur la mutation du business model de l'entreprise, qui a évolué au cours de l'étude du champ de l'économie classique vers celui de l'ESS, plus approprié pour porter l'innovation sociale en cours.

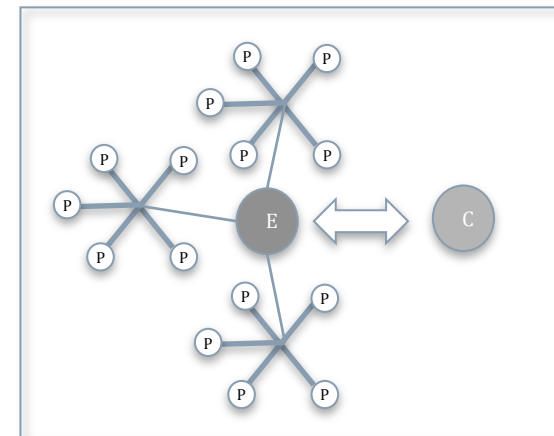
L'équipe a pu rendre compte de l'évolution de l'activité de cette entreprise, à travers la description de modèles successifs dans lesquels la dirigeante s'est inscrite. Ce faisant, c'est l'activité du ChezSoiOlogue qui apparaît progressivement en filigrane, au fur et à mesure que le business model évolue.

**Modèle d'affaires n°1 –
L'accompagnement enrichi**



Le premier modèle d'affaires était principalement centré sur une prestation d'aide matérielle au déménagement. Les prestataires externes mobilisés contribuent sur les sphères non couvertes par l'entreprise, essentiellement sur les aspects logistiques, ou sur l'adaptation du nouveau logement.

**Modèle d'affaires n°2 –
Le modèle enrichi**



Afin de mieux intégrer la dimension psychologique et sociale de cet événement de vie et pour donner plus de sens à son activité, la dirigeante bascule progressivement vers le modèle n°2 de l'accompagnement enrichi. La prestation consiste alors en un accompagnement du senior, de la gestion de cette transition à la fois dans sa dimension matérielle mais également psychologique et sociale afin d'éviter l'isolement et la fragilité. Cet accompagnement enrichi, qui vise la préservation du lien social, implique de penser de nouvelles activités en amont et en aval du déménagement en lui-même et de mobiliser au cas par cas, les acteurs pertinents.



En amont du déménagement, il est possible d'inclure une prestation du choix du nouveau lieu de vie avec la prise en compte des contraintes liées à la situation physique et psychologique de la personne. Cette activité permet d'impliquer davantage la personne âgée dans son déménagement, de réduire le sentiment d'un déménagement subi et de mettre en lumière les avantages de ce changement de domicile. En aval du déménagement, la prestation vise à insérer la personne dans un nouveau réseau social tout en maintenant le réseau social existant : présentation au voisinage le plus proche, intégration dans de nouveaux réseaux sociaux (associations, activités, etc.), dispositif pour tisser les liens avec l'environnement social élargi (familiarisation avec le nouvel environnement, création de lien social à la fois avec l'environnement de proximité – les voisins – mais également l'environnement moins immédiat – le quartier, les associations, etc.).

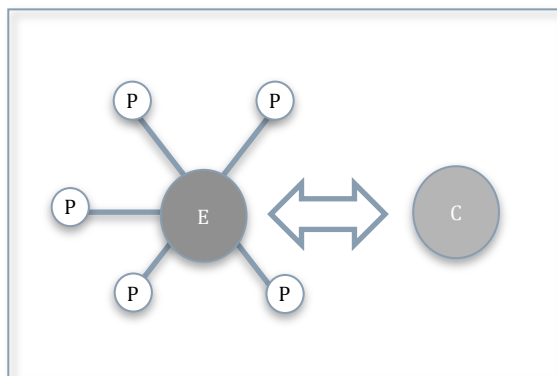
Ici, le modèle nécessite de la part de l'entreprise l'acquisition de nouvelles compétences pour parvenir à cartographier les réseaux de liens dans lesquels la personne âgée se trouve actuellement et ceux dans lesquels elle va arriver. Il implique également d'être ensuite capable d'activer ces réseaux de lien pour favoriser l'intégration de la personne.

Dans ce nouveau modèle, la génération de valeur est plus importante pour le client puisqu'elle dépasse la seule dimension matérielle liée au déménagement. Le gain sociétal est également plus important dans la mesure où la personne, mieux intégrée dans son environnement, participe à la création de valeur pour le réseau dans lequel elle est intégrée, et donc aussi pour l'ensemble des parties prenantes participant à la construction de ce lien social. Nous sommes donc face à un réseau de valeur potentiel plus important. Cependant, les premières tentatives de la mise en place de ce modèle par la dirigeante soulèvent le problème de la rémunération. En effet, ces prestations, de nature psychologique et sociale, sont difficiles à facturer, alors qu'elles sont génératrices de valeur pour le client et la société. Le passage à ce second modèle introduit donc de la complexité, le respect des exigences de performance économique étant plus difficile à soutenir. En effet, l'accompagnement est plus chronophage et l'entreprise ne peut facturer beaucoup plus par rapport au modèle de l'accompagnement simple. D'une part, parce que ces prestations sont difficilement évaluables et facturables, et d'autre part, parce que le statut de l'entreprise ne permet pas aux personnes accompagnées de bénéficier d'aides et de financements subventionnés. De ce fait, l'entreprise détériore potentiellement sa rentabilité. Apparaissent des tensions assez classiques des entreprises de l'ESS entre le besoin de renta-

bilité et la difficulté à générer des revenus avec des activités qui créent pourtant une valeur sociale importante.

A partir de l'observation de ce passage d'un modèle à l'autre, un exercice de co-conception des modèles d'affaires futurs a été mené avec la créatrice-dirigeante. Deux phases futures ont ainsi pu être identifiées, chacune correspondant à un modèle d'affaires évolué et s'inscrivant dans le prolongement des phases précédentes.

Modèle d'affaires n°3 – L'orchestration d'acteurs



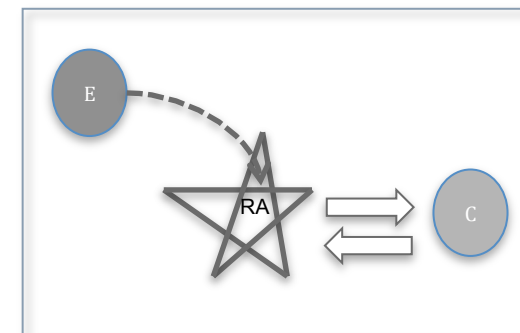
Pour faire face aux limites de rentabilité économique évoquées précédemment, l'entreprise est amenée à structurer progressivement et durablement un réseau de partenaires. Ce réseau structuré peut ainsi être mobilisé afin de faciliter, selon les besoins, l'intégration des seniors dans leur nouveau lieu de vie et favoriser le lien social. L'entreprise peut alors s'appuyer sur ce réseau pour être plus efficace dans la prestation proposée au client. Il ne s'agit plus de créer un réseau ad hoc au gré des prestations mais de pouvoir mobiliser, au sein du réseau ainsi structuré, les acteurs pertinents. Le réseau est par conséquent beaucoup plus étendu sur le territoire.

L'effet de réseau peut jouer pleinement et la structuration de celui-ci est susceptible d'attirer d'autres entreprises partenaires.

L'entreprise demeure néanmoins une interface entre le client et le réseau de partenaires, elle est firme pivot. Dans ce contexte, l'entreprise est intermédiaire et est située au centre d'un réseau structuré en étoile. L'entreprise crée donc de la valeur par sa capacité à mobiliser et coordonner le réseau au service de ses clients pour proposer une prestation de ChezSoiOlogie.

Lorsque les effets réseaux apparaissent et que le réseau se structure autour de l'entreprise dans une logique d'intégration de la personne âgée, alors de nouveaux acteurs apparaissent et ainsi le métier d'accompagnement des personnes âgées en transition s'institutionnalise. Au-delà, des dynamiques territoriales se mettent en place et sur le territoire se diffuse un ensemble de valeurs qui normalisent des comportements de préservation ou de création de liens sociaux avec les personnes âgées en transition.

Modèle d'affaires n°4 – Le réseau accompagnant autonome



Si l'entreprise joue efficacement son rôle d'orchestration du réseau d'acteurs, elle participe ainsi au développement de l'implication et de la visibilité de ses différents partenaires qui deviennent progressivement autonomes dans leur fonction d'intégration des seniors. Les partenaires intégrés dans le réseau, structuré initialement par l'entreprise, se sont appropriés la question de l'accompagnement des seniors en transition. Ils deviennent alors eux-mêmes acteurs autonomes et proactifs dans ce domaine, intervenants d'un « écosystème ChezSoiOlogue ».

Les acteurs clés de cette questions sont parfaitement identifiés et visibles, tant par la collectivité que les bénéficiaires eux-mêmes. Les collectivités publiques, les acteurs institutionnels, l'administration, les acteurs privés,



etc. ont mis en place un certain nombre de démarches et actions développant progressivement l'autonomie du réseau en lui-même. Des outils ont été conçus collectivement pour mieux diffuser l'information auprès des différentes parties prenantes, par exemple. Des plateformes électroniques dédiées sont conçues et adoptent une approche globale. La personne âgée, ses proches, le voisinage ou les services sociaux compétents sont ainsi en mesure de mobiliser à bon escient les acteurs pertinents.

Nous constatons donc que si nous poussons la logique de ce cycle de vie amorcé par cette entreprise de l'ESS, nous arrivons à la situation dans laquelle l'entreprise a finalement fait émerger les conditions d'un environnement dans lequel l'accompagnement des personnes âgées en transition ne nécessite plus autant son intervention centrale. Son métier s'est transformé depuis un accompagnement simple vers un rôle d'animateur d'un réseau autonome au service de la personne âgée fragile en situation de transition.

En somme, innovation stratégique et organisationnelle sont conjuguées et conduisent à de nouveaux BM, à dimension sociale. L'entreprise explore des espaces de créativité à chacune des étapes. Mais contrairement à ce que suggèrent Lambert & Schaeffer (2014), il ne s'agit pas de trouver de nouvelles voies pour être plus compétitif,

logique caractéristique des entreprises de l'économie conventionnelle, mais simplement être rentable, posture plus conforme aux entreprises sociales et solidaires. Ce faisant, externalité positive de la démarche, la création de valeur sociale de l'entreprise en est augmentée grâce au réseau créé. Paradoxalement, les solutions identifiées permettent à l'entreprise de se différencier sur son marché. Logiques économique et sociale deviennent ainsi compatibles et cohérentes.

Visionner le témoignage de Gwendoline Cotrez, fondatrice de la société MOVADOM :
<https://www.youtube.com/watch?v=BJshi2qPh28>



Conclusion

Le chez soi se compose pour chaque personne d'éléments très spécifiques et personnels. Pour autant, il recouvre certains dénominateurs communs : il ne se limite pas à un environnement matériel mais intègre également un environnement psychique et social, il évolue au fil de la vie et peut donc prendre des formes différentes selon les périodes. Lors des situations de transition résidentielle, il est essentiel de parvenir à capter les essentiels du chez soi, dans ses différentes dimensions, afin de limiter les effets psychologiques néfastes liés au déménagement. Cela peut être déterminant dans le maintien de l'autonomie de la personne. La durée de maintien en autonomie pourra en effet être allongée pour les personnes occupant un logement adapté dans lequel elles se sentent bien et bénéficient d'un environnement social protecteur. En effet, les déterminants sociaux, parmi lesquels l'isolement social et le cadre de vie, influencent l'état de santé de la personne âgée, sa qualité de vie et son degré d'autonomie (Drieux, 2011). Il importe donc de favoriser l'accès à une vie sociale et d'adapter le logement pour prévenir les accidents. Il y a un véritable enjeu pour les différentes sphères, tant familiale (une prise en charge retardée) que collectives, les hospitalisations ou placement en résidences collectives étant différés ou limités. L'enjeu est d'autant plus important que le vieillissement de la population française est

croissant, comme le démontre les projections à 2030 de l'INSEE. Environ un français sur trois sera âgé de plus de 60 ans en 2030⁵⁹.

Cet accompagnement au déménagement des seniors se caractérise par des situations spécifiques des personnes âgées qui se retrouvent contraintes de déménager car leur logement n'est plus adapté. Ce métier est à replacer dans un écosystème composé d'autres experts, intervenant en amont ou en aval. Un expert seul ne détient pas les compétences du ChezSoiOlogue. Il apparaît en effet que plusieurs facettes doivent être travaillées, à des moments différents et selon des registres variés. Cela suppose une orchestration d'acteurs très en amont, ceci afin de prévenir les situations à risques et repérer au plus tôt la nécessité d'adapter le logement ou d'envisager un déménagement vers un lieu de vie plus adapté aux fragilités de la personne. Anticiper ces transitions, c'est rendre la personne actrice de cette transition, ce qui lui permettra de mieux vivre cette phase. Cela suppose de réaliser régulièrement des diagnostics afin de vérifier que le logement reste adapté et est propice au maintien de l'autonomie. Il importe également de mieux identifier les qualités et compétences nécessaires au métier d'accompagnement à la transition résidentielle et d'envisager des formations

⁵⁹ Projection réalisée par l'INSEE en collaboration avec l'Agence Régionale de Santé (ARS) Ile-de-France (Drieux, 2011).

spécifiques car il ne s'agit pas simplement d'un appui matériel.

La question du maillage et de la coordination d'acteurs multiples mériterait d'être approfondie. L'accompagnement des personnes âgées intervient assez tardivement, généralement une fois prise la décision de déménager ou d'adapter le logement. Or ces décisions interviennent trop souvent tardivement, les personnes niant leur fragilité ou leur perte d'autonomie, aveu de leur vieillissement. Jusqu'à 85 ans, une très grande majorité des personnes vivent en logement individuel, seulement 6% résidant en établissement (Bouvier G., Lincot L. & Rebiscoul C., 2011). Cette proportion pourrait être améliorée si les logements étaient mieux adaptés aux besoins des personnes (Godet & Mousli, 2006). Cela suppose de travailler sur le cycle de vie du chez soi et sur la mise en place de diagnostics précoces.

Prolonger l'expérimentation menée avec la société MOVADOM permettrait d'affiner la compréhension de ce métier singulier : le ChezSoiOlogue. Ce projet a en effet contribué, au travers de la collaboration avec l'entreprise MOVADOM, à initier l'émergence d'un nouveau métier consistant à soutenir les transitions résidentielles dans leurs multiples dimensions. En essayant son modèle d'affaires, le nombre d'acteurs présents sur ce marché va augmenter et permettre des comparaisons dans les

pratiques et l'observation de la structuration du réseau d'acteurs. En parallèle, la réalisation de monographies de client permettrait de mieux cerner la façon de capter les essentiels du chez soi, ce qui contribuerait à esquisser les bases d'une méthode d'extraction du chez soi. Il importerait de diversifier les cibles étudiées, les seniors n'étant pas les seuls bénéficiaires de cet accompagnement. Toute personne en situation de fragilité, psychologique, physique, sociale, quel que soit son âge, est susceptible d'avoir recours à ce type de prestation. Il serait donc opportun de prolonger l'étude en intégrant cette diversité de bénéficiaires. Nécessitent-ils des approches différenciées ? Les essentiels du chez soi sont-ils différents ?

BIBLIOGRAPHIE

Bouvier, G., Lincot, L. et Rebiscoul, C. (2011), « Vivre à domicile ou en institution : effets d'âge, de santé, mais aussi d'entourage familial », *INSEE – Collection France, portrait social Edition 2011*.

Broussy, L. (2013), « L'adaptation de la société au vieillissement de sa population : France Année zéro », *Rapport de la mission interministérielle sur l'adaptation de la société française au vieillissement de sa population*.

Christel, V. (2006), « Trajectoires résidentielles des personnes âgées », *Données sociales, La société française, publié par l'INSEE*.

Drieux, S. (2011), « Projections de population dépendante à l'horizon 2030 en Ile-de-France », *Ile-de-France à la page, INSEE, n°377, décembre 2011*.

Eiguer, A. (2013), *L'inconscient de la maison*, Paris, Dunod, édition 2013.

Franco, A. (2010), « Vivre chez soi – Autonomie, inclusion et projet de vie », *Rapport de la mission « Vivre chez soi », Juin 2010, p. 25*.

Godet, M. et Mousli, M. (2006), « Vieillesse, activités et territoires à l'horizon 2030 », *La Documentation française*.

Lambert, G. et Schaeffer, V. (2014), « Innovation stratégique et mutations de l'architecture de valeur dans les modèles d'affaires », *Revue d'économie industrielle, 146: 61–84*.

Leroy Merlin Source (2006), « Chantier « Chez soi » - Tentative de définition d'un lieu concret et immatériel », *Document interne, Janvier 2006*.

Lewin, K. (1951), *Field theory in social science; selected theoretical papers*, D. Cartwright (Ed.). New York: Harper & Row.

Renaut, S., Ogg, J., Petite, S. Chama-hian, A. et Vermeersch, S. (2012), « L'aménagement du logement, son accessibilité et les aides techniques. Usages et besoins, connaissances des dispositifs dans l'enquête Handicap-Santé », *Rapport final du programme de recherche Dress-Mire : CNSA, juin 2012*.

Annexe 1 : Le musée de mes souvenirs reconfigurable public et privatisé (www.mymuseum.com ou www.remember.com ou www.mysouvenirs.com)

Le musée de mes souvenirs est formé **de salles contenant chacun de mes souvenirs**. Mes souvenirs sont des photos, des histoires, des objets, des chansons, des moments, les trajets que j'emprunte chaque jour pour aller travailler, les jobs que j'ai eu tout au long de ma vie, des films qui m'ont marqué, etc. que je peux stocker ou dont je peux stocker les avatars. J'ai associé à chaque souvenir un ensemble de mots clefs, de **tags qui permettent de les trier**.

Le plan de mon musée n'est jamais le même. Il varie selon le tri que je souhaite, tri qui est opéré selon les tags que je souhaite utiliser comme critères de tri. Les salles du musée ne sont donc jamais les mêmes ; elles ne contiennent jamais les mêmes pièces, les mêmes souvenirs. **Mon musée est donc reconfigurable à volonté**.

Comme dans un musée, il y a des collections privées que l'on peut ne pas vouloir ouvrir au public. Le cas échéant, je peux vouloir rendre privé l'ensemble des pièces (et des salles les contenant) de mon musée. Mais je peux aussi vouloir partager certaines pièces de mon musée en ouvrant les salles les contenant. **Je peux ne rendre accessibles ces salles qu'à certaines personnes**.

Des liens peuvent être faits entre mon musée et le musée de mes amis ou des membres de ma famille ou même les musées du monde entier. Internet permet que les musées soient facilement mis en connexion les uns avec les autres si on le souhaite. **Mon musée est donc ouvert sur le monde**.

Je vais pouvoir me promener dans mon musée, le gérer en le remplissant, y faire venir des gens. **Je suis le conservateur de mon musée**. Remplir mon musée est une tâche chronophage. Le conservateur que je suis est aidé par des assistants qui prospectent mes souvenirs, des photos prises par moi sont automatiquement classées dans mes souvenirs, etc.

Implications possibles :

Au moment de mon déménagement ou d'une rupture dans ma vie (survenance d'un handicap), **un expert peut devenir conservateur suppléant**.

Si un jour, je veux reconstituer mon chez moi (pas uniquement au sens de l'habitat mais aussi au sens de chez soi), je peux me servir du musée (exactement comme lorsque à partir des pièces stockées dans un musée d'histoire, je veux pouvoir reconstituer un village au moyen Âge par exemple).

Il est donc possible en EHPAD, par exemple, de reconfigurer mes espaces de vie, mes ambiances familiales, selon les reconstitutions virtuelles faites en musée. Il est aussi possible de me mettre en lien avec d'autres résidents de l'EHPAD selon que certaines salles de mon musée peuvent être visitées avec intérêt par certains autres résidents de l'EHPAD.

Je peux choisir un logement (concret, non virtuel) en faisant l'expérience des musées des futurs potentiels voisins dans le quartier dans lequel je peux vouloir emménager. **Je vais donc visiter le musée des habitants d'un quartier avant d'aller habiter dans un quartier**.

Intéressant de voir aussi si les habitants d'un même quartier partagent certains de leurs souvenirs. Peut-être un indicateur de lien social est l'évaluation des fréquentations croisées des musées des uns et des autres par les uns et les autres.

Annexe 2 : Accompagner la fragilité dans l'habitat

Contribution de Pascal Dreyer

Coordinateur Leroy Merlin Source

Réseau de recherche de Leroy Merlin France

leroymerlinsource.fr

En 2030, selon les projections de l'Insee, la part des plus de 60 ans sera de 31,1% contre 20,6% en 2000. Elle sera inégalement répartie sur le territoire, touchant certaines régions plus que d'autres, certains territoires, notamment ruraux, plutôt que d'autres.

Pour le tiers de la population qui non seulement aura plus de 60 ans mais aura aussi entre 60 et 100 ans, l'habitat, au sens du logement + son environnement, jouera un rôle essentiel. Dans les analyses actuelles, en raison de la seule lecture médicale qui réduit la vieillesse à un naufrage lié à l'accumulation de maladies dont la plus redoutée est celle d'Alzheimer, la question du logement s'impose de manière puissante. Il s'agit tout à la fois de le transformer pour de nouvelles façons de vivre (à 60, 80, 90 ans et plus) ; de l'adapter à des capacités de mobilité défaillantes et de le sécuriser pour prévenir les risques de chute et de fugue ; de l'équiper pour compenser les pertes cognitives ; enfin, de le contrôler, si possible à distance.

En creux se dessine l'image d'un habitant dont le logement et plus largement l'environnement sont à la fois hostiles (par défaillance progressive de l'individu) et protecteurs (grâce à un puissant contrôle effectué sur chacun de ses faits et gestes par des tiers nombreux). Cette mutation du logement qui finit par le faire ressembler à la demeure entourée de fétiches robotisés de la sorcière Karaba⁶⁰, est assortie d'un large éventail de services promis, espérés, attendus. Des services dématérialisés pour plus d'efficacité alors que tout le monde le sait d'expérience, la demande de lien social

⁶⁰Dans *Kirikou et la sorcière*, film d'animation de Michel Ocelot (1998). La sorcière Karaba exerce son contrôle sur le monde en raison d'une souffrance cachée par l'intermédiaire d'un fétiche guetteur et de fétiches robotisés. Ce faisant elle ne laisse aucun habitant vivre en paix chez lui.

et de contacts avec des contemporains ou des plus jeunes ne cesse de grandir à mesure que l'on vieillit.

Ne sont abruptement listés ici, et certainement sans nuances, que quelques-uns des éléments qui constituent l'ordinaire de notre pensée lorsque nous évoquons **la fragilité et l'habitat**. Accompagner la fragilité dans la ville de demain a constitué le point de départ puis le cœur des réflexions des participants au présent projet. Nous pouvons tirer deux axes de réflexion pour mieux définir ce que signifie accompagner la fragilité dans l'habitat. Ces deux axes mettent en tension les deux pôles d'une relation elle aussi en pleine mutation : l'habitant et les professionnels.

Premier axe : l'habitant. « Imprévisible », « incontournable » (pour reprendre des mots qui qualifient l'habitant au sein du réseau de recherche Leroy Merlin Source), l'habitant est le grand oublié des réflexions sur l'habitat. Pour preuve, il est souvent remplacé par celui d'usager. Mais le mot d'usager est trompeur. Il désigne certes un être humain mais définit-il ce qui fait la qualité même de cet être humain lorsqu'il habite ? Vraisemblablement pas. Pour l'habitant, habiter c'est vivre. Et vivre c'est tisser ensemble des activités concrètes et prosaïques intellectuelles, créatives et sensibles, c'est-à-dire bricoler⁶¹. C'est être seul ou être plusieurs. C'est éprouver son corps (plaisir, souffrance, douleurs). C'est avoir un but et surtout ne pas en avoir. C'est bien sûr, pour reprendre Bachelard qui reste incontournable sur ce plan, rêver. Habiter, c'est créer un monde unique, comme né de soi, et être en relation avec le monde, simplement en regardant à sa fenêtre. C'est, au fond, inventer ce qui n'a jamais eu lieu avant soi et disparaîtra souvent avec soi.

⁶¹ Nous renvoyons le lecteur à l'intervention de Roger Dadoun, *Le bricolage : une invention continue du vivant*. In *Bricoler au quotidien, inventer sa vie*, actes de la journée d'étude du 15 juin 2007. Téléchargeable sur leroymerlinsource.fr.



De la longue recherche intitulée *J'y suis, j'y reste*⁶², que nous menons depuis 2012 sur les motivations des habitants âgés à rester chez eux, même lorsque la plus grande fragilité devrait les en éloigner, nous avons retenu ces quatre motivations fondamentales :

- On reste chez soi parce **qu'on y est libre de faire ce que l'on veut** quand on veut,
- On reste chez soi **pour vivre dans un confort construit au fil du temps** et dont les racines plongent souvent dans un lointain passé, dans une histoire,
- On reste chez soi **pour éprouver dans son corps**, même douloureux **le bien-être** physique et psychique qu'il y a à être soi,
- On reste chez soi **pour continuer**, même si les forces ou les capacités physiques ne sont plus au rendez-vous, **à prendre des risques**.

Les habitants âgés que nous avons rencontrés (certains ont souvent plus de 90 ans) ont bien conscience de ne plus être jeunes et d'être fragiles (sentiment de fragilité encore amplifié par le regard de leurs proches et de la société), mais ils ont toujours le goût de vivre qui s'incarne dans le vécu intense et essentiel de leur chez soi et de leur environnement selon leur mobilité : la rue, le quartier, la ville.

Les centenaires sont l'un des grands défis de la fragilité et de l'habitat dans les années qui viennent. La France comptait près de 20 000 centenaires en 2014. Ils seraient près de 200 000 en 2060⁶³. Les défis posés par les centenaires sont de plusieurs ordres : comment leur conserver une véritable place (sociale et politique) qui ne se

⁶² Recherche sur les motivations psychosociales des personnes âgées à rester chez elles conduite depuis 2012 par Marie Delsalle au sein de Leroy Merlin Source et réalisée en partenariat avec AG2R La Mondiale, périmètre Réunion. Plus d'informations sur leroymerlinsource.fr

⁶³ Voir à ce sujet le site de l'Ined : <https://www.ined.fr/fr/tout-savoir-population/chiffres/france/structure-population/centenaires/>

limite pas à la fourniture de services médicalisés ? Leur fragilité, alors qu'ils sont des personnes très résilientes au regard de leur longévité, est réelle. L'étude internationale conduite par Daniela Jopp (New-York, Berlin, Oporto) met en lumière trois éléments qui disent les paradoxes d'une fragilité qui exprime une force et d'une force de vie qui s'incarne de plus en plus dans la fragilité :

- 100% d'entre eux ont une santé médiocre, leurs plus grandes difficultés étant liées aux déficits sensoriels (surdité, cécité),
- 50% d'entre eux rencontrent des difficultés cognitives,
- 80% d'entre eux sont heureux : ils ont le désir de vivre « car il leur reste tant à faire ». Parmi ces choses, la transmission de leur expérience de vie et de leurs valeurs est fondamentale.

Ainsi, la fragilité et les déficits physiques, sensoriels et cognitifs n'excluent pas la capacité à faire des projets, à ressentir le monde et à souhaiter être en relation. L'attention portée à cette fragilité peut nous enseigner beaucoup sur l'habitant et sur son lien avec l'habitat puisque la moitié des centenaires vivent toujours chez eux⁶⁴ !

Second axe : les professionnels. Si l'habitant rentre à la « maison » (quelle que soit la forme de son logement) pour être chez lui, les professionnels eux s'intéressent surtout au logement et au domicile. Le logement est ciblé par les politiques publiques de la construction, de la rénovation, et de la transition énergétique. Le domicile est visé par les politiques de la santé et du social qui en ont fait une catégorie à part entière de l'action publique. Longtemps seul maître à bord, l'habitant est aujourd'hui cerné par des experts, des professionnels et des intervenants qui lui adressent des injonctions, définis-

⁶⁴ « A 100 ans, une personne sur deux vit à domicile, tandis que l'autre moitié vit en institution. L'espérance de vie sans incapacité progresse, et dans ces conditions, la vie à domicile augmente : en 2007, 49% des centenaires vivent à domicile, contre 47% en 1999. La majorité de ceux qui vivent à domicile habitent seuls et ce mode de vie a augmenté pour les centenaires au cours des dernières années. » in Insee Première N° 1319 - octobre 2010.



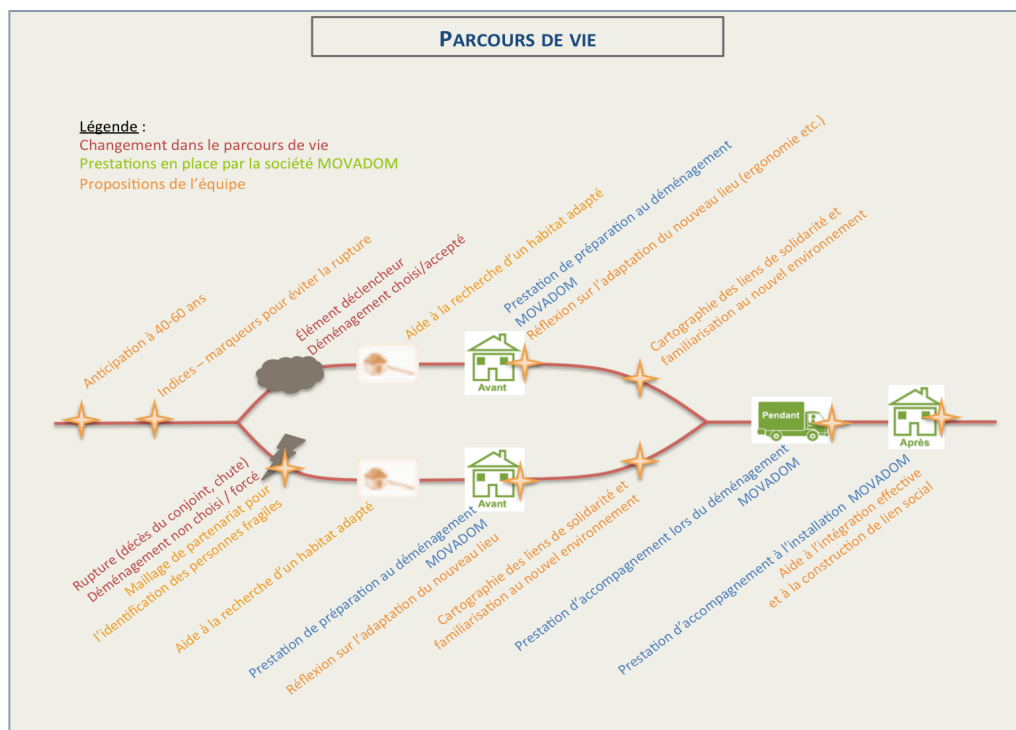
sent de plus en plus précisément ses activités, modifient ses habitudes de vie, et entrent chez lui, souvent comme des éléphants dans un magasin de porcelaine. C'est pour son bien mais est-ce toujours le cas et les résultats sont-ils à la hauteur des intentions et des interventions réalisées ?

Pour les professionnels, il était possible jusqu'à présent de faire abstraction de l'habitant en faisant l'impasse sur la réalité et les significations que ce dernier attachait au chez soi, véritable création de l'habitant qui donne sens à l'habitat. Ce n'est plus possible aujourd'hui. Les exigences de la transition énergétique et de la transition démographique demandent que ces derniers travaillent désormais en tenant compte de la catégorie du chez soi et de ce dernier qui doit comprendre et contribuer activement aux changements en cours ou prévus. La non prise en compte de l'habitant et de son expérience d'habiter conduira inévitablement aux refus et à l'échec.

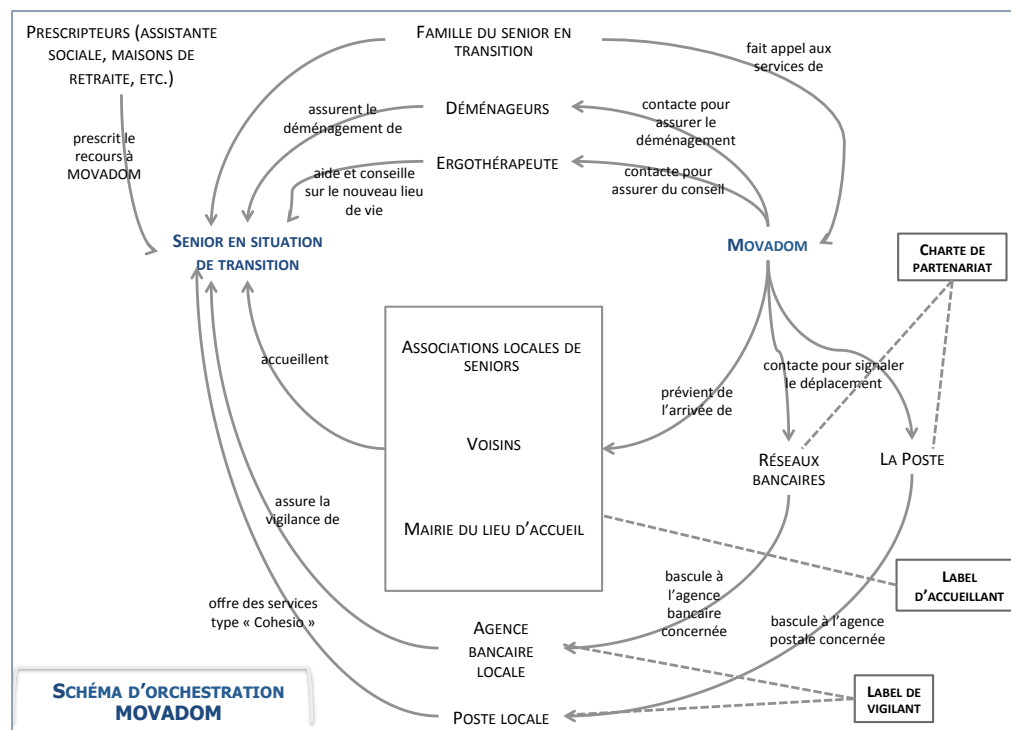
Comment tenir compte des habitants les plus fragiles dans ces processus complexes, quand ni les temporalités ni les savoirs des différents acteurs ne se rencontrent naturellement, voire s'opposent ? Certainement par une transformation de l'attitude des professionnels vis-à-vis de l'habitant. Ce dernier n'est plus inculte. Il est informé partiellement et partialement par ses réseaux personnels et par Internet. Il faut en tenir compte. Mais le lieu d'une entente avec lui ne se situe pas sur le terrain de l'information. L'enjeu pour les professionnels est d'intégrer dans leur culture savante et technique l'expertise profane de l'habitant. Cette dernière, née de l'expérience quotidienne d'un lieu qui a façonné des chorégraphies de gestes et qui ont, en retour, informé un savoir, doit être écoutée, comprise, partagée, par les professionnels. Si le logement et le domicile peuvent être pensés sur plans, le chez soi se déploie en feuillets temporels et en récits de vie. On peut sans peine imaginer que la fragilité acquise au fil de la vie, celle surgie d'un coup, ou celle du grand âge, vont colorer de manière singulière ce feuillement temporel du chez soi. Adapter, transformer, équiper,

sécuriser des logements, puis des domiciles et enfin des chez soi, exigera donc bien une nouvelle conception de l'habitat et des habitants. Et du rôle de tous les professionnels qui auront comme enjeu propre la coordination de leurs interventions (du projet à sa réalisation). Nous ne sommes qu'au début du chemin.

Annexe 3 : Cycle de vie du chez soi & Movadom



Annexe 4 : Schéma d'orchestration d'acteurs



Annexe 5 : Le carnet virtuel du chez soi : Révéler et conserver l'essence du chez soi

Offert par AG2R LA MONDIALE, à partir de 60 ans (sur souscription auparavant et demande) :

- Actualisation tous les 5 ans, avec un accompagnateur
- Actualisation par la personne aussi souvent qu'elle le souhaite
 - Peut-être relié à ses données médicales
- Sécurité et confidentialité garantie par l'hébergeur

Contenu du carnet :

- Éléments subjectifs : photos, journaux intimes, films, etc.
- Éléments objectifs : les essentiels du chez soi, sous forme de documents, de maquettes 3D, odeurs, parfums, lumières, ambiance,...

« Et vous, quelle expérience de la fragilité allez-vous vivre en 2030 ? »
Extrait vidéo d'animation du projet LISOHASIF 2030

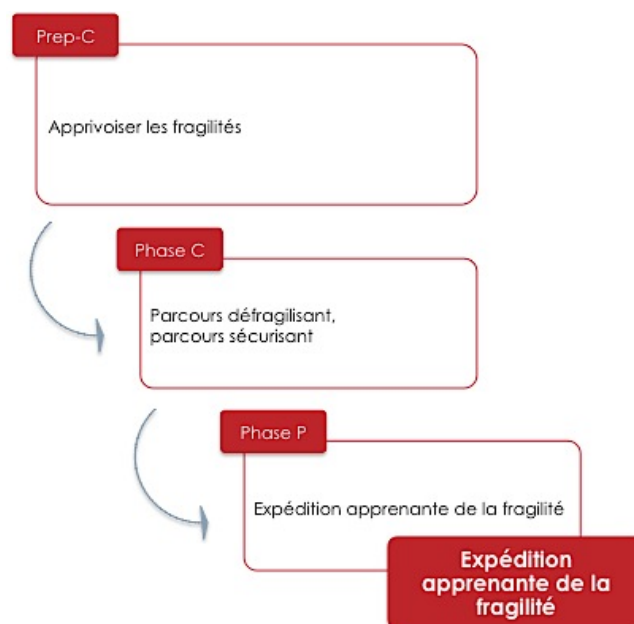
Apprendre à vivre avec mes fragilités et celles des autres

L'idée de l'apprentissage de la fragilité a rapidement émergé dans les réflexions au sein de ce projet de recherche. Il semblait important pour favoriser le « vivre ensemble » de réfléchir à la manière de sensibiliser les individus à la fragilité, les siennes comme celles des autres. Nous présentons ici la progression de la réflexion vers la définition de la notion d'« expédition apprenante ».

Les séances K ont fait émerger l'idée d'une possibilité d'« apprivoiser les fragilités ». Derrière cette idée, il semblait envisageable d'explorer plusieurs voies d'apprivoisement : à la fois des formations pour mieux connaître et appréhender les fragilités des autres afin de mieux interagir avec eux, mais aussi d'expérimenter certaines fragilités pour être préparés à les affronter un jour, ou encore de penser des solutions pour réduire les fragilités et vulnérabilités des individus.

Ainsi, au cours des séances C, le concept de « Parcours défragilisant, parcours sécurisant » a particulièrement été travaillé. Ce concept visait à imaginer des parcours, tant au sens parcours du

quotidien au sein de son environnement, qu'au sens de parcours de vie, dans lesquels les fragilités ne représentent plus une difficulté. Les parcours assurent une « défragilisation » parce qu'ils sont adaptés aux fragilités de chacun, ou parce qu'ils assurent un apprentissage, grâce et avec l'environnement tant physique que relationnel. Il ne s'agit donc pas de diminuer ou de faire disparaître les fragilités mais de diminuer les risques liés à ces fragilités, voire considérer qu'elles peuvent se révéler être une force dans certains contextes.



Ainsi, ce travail a mis en évidence l'idée que tout individu est en situation de fragilité, plus ou moins importante, plus ou moins visible ; et que la société innovante de 2030 doit nécessairement être capable de gérer ces fragilités. L'essentiel réside sur la possibilité de passer de fragilités excluantes à des fragilités apprenantes. Il ne s'agit donc pas de gommer ou supprimer les fragilités de chacun, mais bien de s'appuyer sur celles-ci pour qu'elles soient source d'apprentissage, dans un objectif de vivre-ensemble et de création du lien social. Cela implique donc d'avoir des « professeurs de fragilité », d'organiser des « learning expedition » ou autres moyens d'actions non seulement afin de mieux appréhender les fragilités des autres, mais également pour avoir une connaissance de ses propres fragilités.

A l'issue de la phase C, il est apparu nécessaire de penser un parcours initiatique qui permet de faire vivre à l'avance des situations et états possibles, pour prendre conscience de ce qui peut arriver pour se préparer soi-même et son entourage, mais aussi pouvoir aider les autres.

Il s'agit donc de travailler simultanément à l'accroissement d'empathie et l'accroissement d'efficacité. La notion d'« expédition » n'est pas neutre : il s'agit de faire tout cela de façon organisée, et de dépasser la simple sensibilisation à la fragilité. Faire une expédition, c'est partir et revenir, c'est avoir changé entre le départ et l'arrivée. Toutes les formes d'expédition sont donc possibles a priori : et si c'était une formation académique ? Un voyage ? Une learning expedition telle qu'organisée habituellement ? Et si c'était un livre à lire ? Une émission « vis-ma-vie » ? Un voyage imaginaire ?

Avant même de concevoir cette expédition apprenante, cette notion soulevait plusieurs interrogations : sur le caractère obligatoire ou non de l'expédition, sur la difficulté de rendre compte des fragilités dans ces expéditions (comment faire vivre de manière décente, respectueuse et non stigmatisante des fragilités), sur le mécanisme d'apprentissage le plus efficace (initiation douce ou choc).

Progression de la réflexion vers une analyse de dispositifs d'« expédition apprenante » existants

Approfondissements de la notion d'« expédition apprenante »

Cette notion d'« expédition apprenante » est donc devenue le point de départ d'un des sous-projets de ce projet ANR. Pour construire la méthodologie, il était nécessaire de choisir entre différentes options pour définir les éléments constitutifs de l'expédition apprenante. Le groupe a donc défini les postulats suivants et trancher entre différentes possibilités.

Tout d'abord, il s'agissait de penser l'individu au sein d'un collectif, dans la mesure où nous considérons que les fragilités étaient individuelles et diverses et qu'elles ne pouvaient être compensées qu'au sein d'un collectif vigilant. Il semblait nécessaire de donner les conditions d'émergence de ce collectif qui permet la transformation de l'individu, par la prise de conscience et l'apprentissage dans ce collectif qui révèle les fragilités et les potentiels de compensation. L'enjeu était donc de développer la vigilance de ce collectif et de favoriser le lien social au sein de ce collectif : c'est par la réappropriation du collectif que l'on peut supprimer ces fragilités.

Ensuite, le groupe ne souhaitait pas se centrer sur une fragilité particulière (comme le handicap ou le vieillissement par exemple), puisque l'idée était de considérer la fragilité de manière globale⁶⁵, mais surtout de mettre en évidence la fragilité de chacun.

Enfin, il s'agissait de trancher sur les manières possibles de provoquer ce collectif entre une épreuve « choquante » qui provoque la perte de repères ou des éléments du quotidien qui rappellent et incitent à la vigilance et au lien social.

Dans ce cadre, plusieurs actions successives ont été menées pour mieux définir les contours d'une expédition apprenante et penser ses conditions de succès.

Tout d'abord, l'équipe a réalisé un benchmark des actions de sensibilisation existantes sous différentes formes : expositions, affiches, vidéos, *serious games*, attractions ou encore animations. Cela a permis d'avoir un panorama des approches existantes sur la sensibilisation à la fragilité et des différents canaux et vecteurs des messages. Deux grandes catégories ont été identifiées. La représentation de ce benchmark et des catégories

⁶⁵ Les situations de fragilité sont définies comme des « situations dans lesquelles une personne présente un risque particulier de rupture de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale » (Periac, 2015)



identifiées se trouve en annexe du document.

D'une part, certaines expériences de sensibilisation s'appuient sur de la communication persuasive; ces dernières s'inscrivant elles-mêmes dans une approche cognitiviste, ou plus affective (Marchioli, 2006). L'approche affective inscrit les campagnes de sensibilisation dans la provocation d'émotions négatives (peur, dégoût, choc, etc.), ou d'émotions positives à travers une posture ludique ou humoristique (Pedrini, 2010). Pour avoir des effets, ces actions de sensibilisation doivent s'inscrire dans le temps et la répétition (Hornik, 2011). On retrouve dans cette catégorie l'ensemble des actions de sensibilisation anti-alcool ou anti-tabac, les campagnes de prévention santé, mais également les vidéos de sensibilisation à l'handicap (*Rapprochez-vous, Regardons la différences avec les yeux d'un enfant, jencroispasmesyeux*); les campagnes interne de sensibilisation au handicap dans une structure (GrDF sur l'handicap invisible), ou encore les films pour faire découvrir des handicaps et maladie (*Famille Bélier*). Ces campagnes de communication persuasive véhiculent donc une information et une argumentation nécessaire pour comprendre le sujet (Webb & Sheeran, 2006), mais se butent cependant à un décalage entre les attitudes et le passage à l'acte de

l'individu sensibilisé (Girandola & Joule 2012).

Selon Joule et al. (2004), pour éliminer ce décalage il suffit d'un comportement engageant : c'est le modèle de communication engageante. Dans le paradigme de la communication engageante les principales questions à traiter sont, comme dans le cadre de la persuasion: « qui dit quoi ? », « à qui ? », « comment ? ». Mais il s'en rajoute une autre, dont la prise en compte est déterminante lorsque l'on recherche des effets comportementaux et pas seulement des effets cognitifs, à savoir : « en lui faisant faire quoi ? ». En d'autres termes, s'il convient de traiter les grandes questions traditionnelles : « quelles sont les bonnes informations à transmettre ? », « quels sont les meilleurs arguments ? », « quels sont les canaux, outils, médias les plus appropriés ? », il convient aussi de traiter la question suivante : « quels sont les actes préparatoires à obtenir de la part de celles ou de ceux dont je recherche le concours ». C'est la prise en compte de cette dernière question qui, en conférant à la « cible » un statut d'acteur - et plus seulement de récepteur - distingue une démarche de communication « engageante » d'une démarche de communication « classique » (Girandola & Joule 2008). Dès lors, les actions de sensibilisation mises en place provoquent une mise en situation dans des milieux réels, artificiels ou

virtuels, et ce de manière à la fois ludique, sensationnelle ou plus choquante.

Le serious game est l'une des formes possibles d'expérience vécue, ici virtuelle. Il fournit un environnement virtuel interactif réunissant des conditions facilitant l'apprentissage (Kato, 2010) : le principe d'essais-erreurs ; la répétition des informations et la capacité d'adaptation individuelle en personnalisant certaines informations qu'il donne en retour aux joueurs en fonction de leur profil et de leur niveau. Cette adaptation augmenterait l'implication du joueur et faciliterait des changements effectifs de comportement (Thompson et al. 2010).

Nous pouvons citer quelques développements de serious game pour sensibiliser à :

- Des maladies :
 - Alzheimer (*x-torp/alz*) ;
 - La malvoyance (*vis ma vue/ a blind legend*) ;
 - Bipolarité (*bipolife*).
- Des problématiques de sociétés :
 - Acceptation de la personne handicapée (*les secret d'ombyliss / parcours à ménager*) ;
 - La sensibilisation et la prévention de symptômes de la dépression pour les adolescents (*sparx*) ;
 - Confrontation à l'handicap physique non visible d'un collègue

dans un milieu professionnel (*Secret Cam handicap*) ;

- A l'addictologie (*Attraction*).

Ces actions peuvent aussi se dérouler dans des lieux physiques (café, restaurant) :

- L'action est soit animée par un désir attractif comme au restaurant « Dans le noir ? » et en même temps découverte de la fragilité (ici être non-voyant) ;
- L'action est soit animée par un désir quotidien comme dans les cafés « 1000 & 1 signes » ou le « Café signes » où la personne est invitée à prendre son café du quotidien mais le personnel est sourd-muet. Il n'y a pas nécessairement de dimension « découverte ».

Dans la même veine, on retrouve également une autre forme d'action engageante, celle des jeux de rôles ou des mises en situation. En effet, les ateliers de sensibilisation à l'handicap à destination des salariés d'une entreprise fleurissent ces dernières années. Nous retrouvons tous types d'ateliers : les parcours sensoriels, les ateliers braille, les ateliers de construction dans le noir, atelier de communication non-verbale, les handi-parcours, des ateliers sur la dyslexie etc.

Ces premières recherches sur l'existant ont poussé le groupe à s'interroger sur

l'efficacité de ce type d'action bien qu'engageante et ludique.

Dès lors, il semblait nécessaire d'avancer sur le caractère apprenant de ces expéditions : comment apprend-on ? Quels sont les éléments qui favorisent ou freinent l'apprentissage ? Qu'en retire-t-on en termes de connaissances sur soi et les autres, d'attitudes ou de comportements ?

En premier lieu, l'équipe a rencontré Dominique Lavaur de l'entreprise Toucher Minuscule, concepteur notamment de dispositif d'interaction à la Cité des Sciences, et qui a mené des expériences en milieu naturel⁶⁶ sur ces questions de fragilité. Pour lui, l'apprentissage n'est possible que lorsque l'individu est confronté à une expérience physique qui induit une « une terreur primitive ». En effet, pour que l'expérience ait un réel impact, il est nécessaire de réunir 4 conditions: l'obscurité totale, le silence, la lenteur qui permettent de couper l'individu de ses conditions réelles et de ses repères habituels et le sens que l'on donne à l'expérience à vivre par rapport au lieu dans lequel elle s'inscrit. On note alors que dans ces expériences la dimension collective est importante : l'individu est au sein d'un collectif dans lequel il y a une mise en

⁶⁶ « Léo « Les événements obscuricoles » est un concept mobile d'exploration sensorielle du monde souterrain, qui utilise les cent cavernes aménagées de France en dehors des heures ouvrables. » présentation Léo 20 janvier 2010

commun des capacités d'adaptation de chacun, et les rôles évoluent dans ces conditions exceptionnelles par rapport aux rôles dits habituels. Dans certaines expéditions, Dominique Lavaur note le renversement clair de ces rôles entre une personne présumée « forte » (en exemple un adulte, un parent) qui va être guidé par une personne présumée « en fragilité » (un enfant).

Ce renversement de paradigme a été relevé également lors d'un entretien avec Pascal Lièvre, Professeur des Universités en Sciences de Gestion. En mettant en parallèle nos réflexions et ses travaux portant sur le management des situations extrêmes de gestion⁶⁷ et notamment la mise en place d'expédition polaire et en haute-montagne, plusieurs éléments ont fait échos. D'une part, Pascal Lièvre a souligné l'importance du sens donné à l'expédition quelque soit l'écart objectif en matière de connaissance. Il rappelle alors qu'il existe « différents niveaux de rapports entre les attentes de l'acteur et la manière dont il vit les situations ». En outre, ces attentes sont déterminées par le groupe lui-même mais également par les acteurs qui contrôlent l'expédition. S'il existe un décalage trop important entre les deux, il ne peut y avoir d'apprentissage. La co-construction de l'expédition devient dès lors fondamentale « si l'on veut que les gens soient

⁶⁷ Une situation est considérée comme extrême quand elle est évolutive, incertaine et risquée.

vraiment en situation d'apprenance ». Il relève également la complexité de démêler l'objectivation et la subjectivation des situations. Le renversement des rôles, évoqué ci-dessus, se retrouve dans certaines des expéditions, et l'une des pistes d'explication réside dans la manière subjective qu'ont les acteurs de vivre la situation : « ce qui semble important, c'est de démontrer comment ces situations que l'on peut décrire objectivement comme des situations extrêmes sont des situations avant tout de subjectivation ».

Afin d'étayer ces premières recherches, l'équipe a décidé de mettre en place un protocole d'entretiens semi-directifs auprès de personnes ayant vécu des expériences s'apparentant à des expéditions apprenantes.

Methodologie

Dans le cadre de ces entretiens, on entend par expédition apprenante un « voyage initiatique » à la fragilité : une période au cours de laquelle on a accompagné ou aidé une personne fragile, et qui potentiellement nous a transformé, fait évoluer. Cette expédition apprenante peut concerner tout type de fragilité : physique, mentale, économique.

L'équipe a donc mis en place une série d'entretiens semi-directifs pour tenter de mieux comprendre les dynamiques

d'apprentissage de la fragilité dans diverses expériences qui s'apparentaient à ce qui pourraient relever d'une expédition apprenante. Il s'agissait donc de comprendre pourquoi et sous quelles conditions certaines expéditions sont plus apprenantes que d'autres, quels types d'apprentissage elles génèrent, sur soi et sur les autres.

La grille d'entretien visait à mieux appréhender trois phases de ces expériences : avant, pendant et après l'expédition apprenante. Chaque personne interrogée a été amenée à faire le récit de l'expédition et les interviewers ont tenté de rebondir sur les moments qui semblaient clés dans la dimension « apprenante ». Il s'agissait d'amener l'interviewé à être relativement précis et factuel sur ce qu'il avait vécu, en retirait aujourd'hui, pour ne pas être uniquement sur du ressenti.

L'entretien visait à comprendre :

- Les raisons et motivations de la participation à cette expérience ;
- Le déroulement même de cette expérience (à la fois les difficultés rencontrées, les interactions avec les autres acteurs de l'expédition, les événements marquants, etc.) ;
- L'après-expédition (les changements dans le quotidien, la transmission de cette expérience, la volonté de

participer à nouveau à d'autres expériences de ce type, etc.).

L'équipe a interrogé 12 personnes qui ont participé à différents types d'expérience s'apparentant à ce qui a été défini d'une expédition apprenante :

- 3 bénévoles ayant participé à l'accompagnement de personnes handicapées en voyage dans le cadre de l'association APF Evasion⁶⁸ ;
- 1 bénévole ayant participé à l'accompagnement de personnes handicapées en voyage dans le cadre de l'association Vie de joie ;
- 1 bénévole qui a fait des ateliers auprès de détenus en prison dans le cadre de l'association Genepi (Groupe Étudiant National d'enseignement aux personnes incarcérées) ;
- 3 jeunes ayant réalisé le service civique au sein de l'association Unis-Cité ;
- 2 personnes participant au dispositif Voisin-Age et rencontrant régulièrement des personnes âgées isolées ;
- 2 responsables pédagogiques de l'Université Paris-Dauphine impliquées dans le dispositif d'accueil des étudiants ayant un handicap.

⁶⁸ Le service vacances de l'Association des paralysés de France

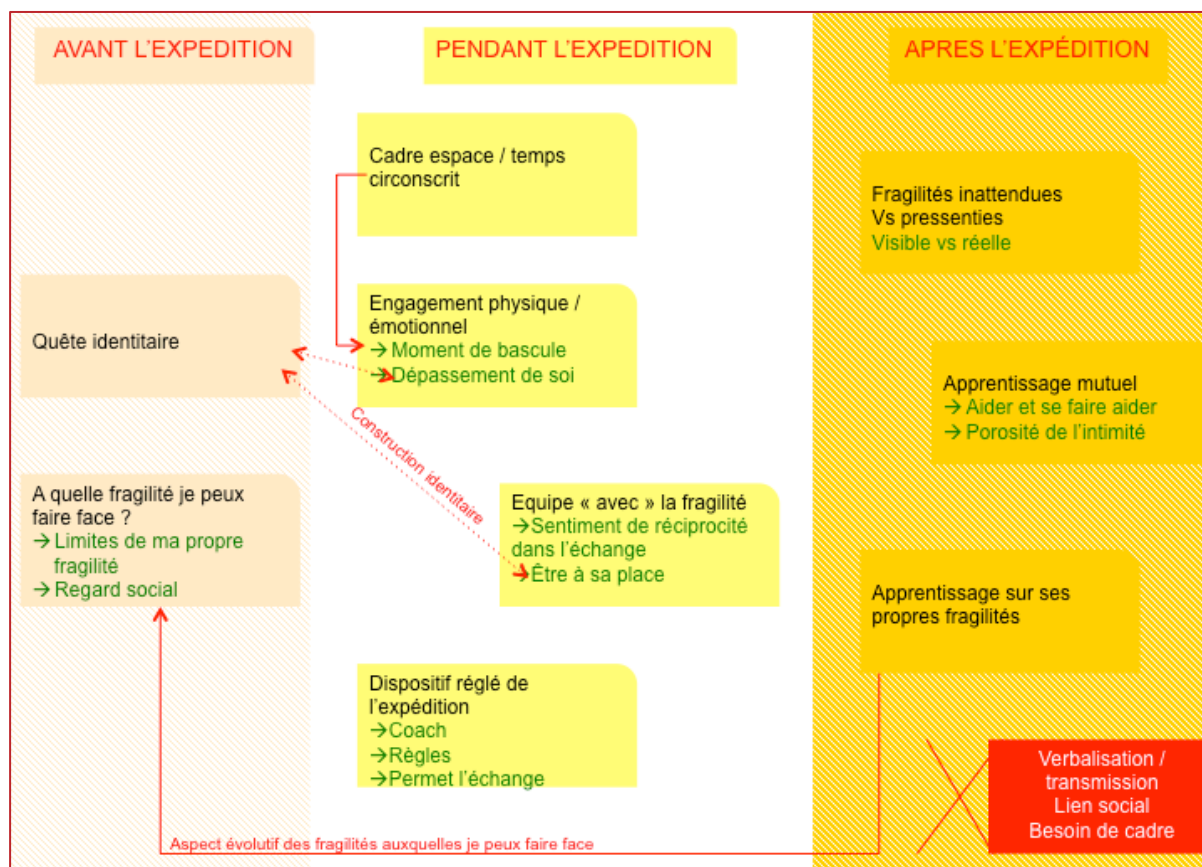
Le choix de ces différents dispositifs a permis d'analyser des situations variées de confrontation à la fragilité : ponctuellement ou régulièrement, dans un temps court ou long, face à des fragilités variées (handicap physique, mental, solitude, enfermement, fragilité économique, etc.). Les entretiens ont duré entre 1h et 2h et ont été entièrement retranscrits.

Résultats principaux du projet

L'analyse de ces entretiens nous a permis, dans un premier temps, de mieux comprendre les dynamiques et processus en jeu dans ces situations d'expédition apprenante existantes. La modélisation de cette dynamique d'expédition apprenante nous a conduit, dans un second temps, à formuler des recommandations sur la construction d'expéditions

qui favoriseraient l'apprentissage à la fragilité.

A partir de l'analyse des entretiens, nous avons modélisé la dynamique des expéditions apprenantes de notre protocole d'entretiens. Cette analyse nous a permis d'identifier plusieurs points saillants à la fois avant, pendant et après l'expédition.



Avant l'expédition

Nous avons, tout d'abord, analysé les motivations et choix des individus à s'impliquer dans ces initiatives. Les personnes interrogées justifient cette implication comme une recherche d'une réponse, à un moment donné de leur vie, à une réflexion plus globale sur leur identité propre. Ces expériences s'inscrivent donc dans un processus identitaire plus large (« C'est intéressant (...) d'avoir une expérience de moi plus large », « C'était alors pouvoir faire une pause, rééquilibrer la partie humaine dans ma vie. »). Le choix du dispositif et notamment de la fragilité à laquelle la personne va être confrontée semble provenir de deux éléments : le sentiment d'être capable de faire face à une fragilité plutôt qu'à une autre (« Cela ne me permet pas d'aborder d'autres types de fragilités. J'aurai du mal car je ne suis pas patiente »), mais aussi le regard social porté sur la personne qui va être aidée. Plus précisément, l'aide de certains publics fragiles est plus ou moins valorisé socialement ; la participation à un dispositif répond parfois à la recherche d'une valorisation sociale sur son action (par exemple : aider une personne âgée est particulièrement valorisée par la société).

Pendant l'expédition

Les entretiens nous ont également permis d'éclairer largement le vécu de ces expériences, et plus particulièrement des éléments qui font qu'elles fonctionnent et répondent aux attentes des personnes qui s'impliquent.

Premièrement, ces expériences s'inscrivent dans des temps de rupture par rapport aux temps ordinaires des individus ; elles se déroulent dans un espace-temps circonscrit qui permet aux individus de s'immerger complètement dans le dispositif (« J'étais dans un espace-temps, c'était un autre monde » ; « coupé du monde pendant 2 semaines » ; « on se sent dans une bulle, dans un monde à part »). Ce sentiment d'un moment hors du temps est vrai quelque soit le dispositif, ponctuel comme régulier : le temps est entièrement consacré à cela et réellement détaché d'autres activités du quotidien. Ce périmètre espace-temps circonscrit provoque un véritablement engagement tant physique qu'émotionnel, qui implique donc un investissement conséquent de la personne dans cette expérience (« J'ai craqué une ou deux fois parce que c'est hyper épuisant physiquement » ; « si on a pas vraiment envie à 1500% je comprends qu'on ne veuille pas le faire. Car c'est un investissement +++ de nous-même »). Cet engagement participe à répondre à la construction identitaire dans laquelle sont

inscrits les individus (« c'est parce que les acteurs trouvent du sens à une situation qu'ils peuvent avoir un comportement adapté »). Il est intéressant de noter que ce engagement entier est parfois provoqué par un moment de bascule particulièrement intense dans l'expérience, moment à partir duquel les individus se sentent alors à leur place et s'investissent plus naturellement (« Je me suis remis en question » ; « M'a permis de faire ce déclic » ; « À un moment donné, j'ai fait un blocage »).

Deuxièmement, toutes les personnes interrogées évoquent la dimension de réciprocité des échanges avec les personnes considérées comme fragiles, qui contribuent à rendre l'échange facile et naturel (« Ça a coulé de source, ça a été très naturel ») même s'il demande un investissement lourd ; et participent à répondre aux attentes de construction identitaire des personnes qui se sentent à leur place dans le dispositif (« J'ai beaucoup aimé juste le fait de parler avec des gens, on se sent à sa place »).

Troisièmement, toutes les personnes insistent sur le fait que ces expériences ont fonctionné parce qu'elles s'inscrivent dans un cadre particulier régi par des règles et des codes. Ils sont de différentes natures selon les dispositifs (existence d'un coach, d'un directeur, règles formalisées d'échanges entre bénévoles, règles

d'investissement de chacun, etc.). Ce cadre permet de réguler l'intensité de l'engagement, de favoriser les échanges entre individus au cours de l'expérience et donc d'assurer que la personne puisse faire face aux situations rencontrées (« *On fait partie d'un collectif.* »; « *le fait d'être en binôme m'a vraiment bien aidé* », « *Il y a une pression pour voir la personne tous les 15 jours* », « *il n'y en a qu'un qui est coordinateur, qui est au carrefour de tout, qui est la pièce maîtresse* »).

Après l'expédition

Ces entretiens nous ont également permis d'avancer sur la question de la nature et du contenu de l'apprentissage au sein de ces dispositifs.

Tout d'abord, l'apprentissage porte sur la nature de la fragilité. Les entretiens mettent en évidence une compréhension plus fine de ce qu'est la fragilité chez l'individu, et surtout le fait que les fragilités réelles ne sont pas les fragilités visibles, ni celles auxquelles la personne pensait à devoir faire face ; mais en réalité, il s'agit davantage de fragilités invisibles, qui peuvent être en lien ou non avec la fragilité visible (« *Ça m'a étonné de considérer les personnes comme des personnes sans handicap. Je ne pensais pas que j'aurais pu être aussi à l'aise* »; « *il ne faut pas les voir seulement au travers du prisme de l'handicap mais qu'il y a des personnalités différentes* », « *Je me suis aperçue qu'ils avaient une vie normale* », « *le problème c'est par leur handicap en lui-même, mais je me suis rendue compte que le temps passait très vite, parce qu'il nous faut dix fois plus de temps pour faire des choses de base* », « *Dans ma famille, je trouvais qu'on mettait toujours beaucoup de temps à partir, là c'est une autre dimension* »). Cette prise de conscience de la fragilité invisible est particulièrement vraie pour les dispositifs en lien avec des personnes en situation de handicap. Les personnes

interrogées mettent en évidence que l'aide apportée sur la dimension du handicap relève davantage d'une aide « technique » ou « logistique », et que les fragilités appréhendées sont d'un autre ordre (psychologique, sociale, etc.). Ainsi, elles prennent conscience que leur apport est d'un autre ordre que celui qui était anticipé, à savoir d'aider les individus limités par ces handicaps physiques.

Ces expéditions assurent également un apprentissage mutuel des individus, ils savent mieux repérer les fragilités et ont le sentiment de mieux savoir quand la personne fragile a besoin de se faire aider. Ces expériences sont des moments de partage d'une grande intimité qui permettent donc de rentrer dans une compréhension fine de l'autre, et donc un apport mutuel entre les personnes considérées comme fragiles et non fragiles (« *Au final, ça m'a plus apporté à moi qu'aux gens que j'ai accompagnés* », « *Avant tu pensais que c'était toi qui allait les aider et en fait c'est l'inverse. Tu découvres alors tes propres limites de tes capacités* »). Elles permettent donc largement de dépasser la stigmatisation de la personne en situation de fragilité et apportent une vraie dimension collective d'apprentissage.

Enfin, ces expériences permettent un apprentissage sur soi-même et ses propres fragilités, et révèlent ainsi ses propres capacités à affronter la fragilité de l'autre

(« Ça m'a permis de me rendre compte de mes capacités »), et donc les futures fragilités auxquelles se confronter dans le cadre de nouvelles expéditions apprenantes.

Ces entretiens mettent également en lumière certaines limites de ces expériences par rapports à des objectifs attendus en termes de diffusion ou de favorisation du lien social au delà de l'expérience en elle-même.

Les personnes interrogées soulignent la grande difficulté à verbaliser l'expérience vécue et la transmettre à d'autres personnes n'ayant pas été confrontées à ce type de situations. La dimension expérientielle étant très importante, en parler devient difficile. Cette difficulté à la communiquer peut parfois même provoquer un sentiment de frustration chez ces personnes qui ont le sentiment d'avoir vécu une expérience forte et marquante pour elles, et ont le sentiment qu'elles n'arrivent pas à la retransmettre dans son intensité.

Au-delà de cette difficulté de transmission de l'expérience, les entretiens révèlent également un très faible changement du comportement de ces individus ayant vécu ces expériences dans leur quotidien. Ils se sentent tous plus sensibilisés à la question de la fragilité, qu'ils appréhendent mieux, mais cela n'a pas de

conséquence sur leur comportement dans leur relation aux autres. Participer à ces expériences ne permet donc pas de favoriser un lien social plus important dans des situations spontanées du quotidien.

Tous les individus insistent sur la nécessité d'avoir un cadre durable pour soutenir ces actions de solidarité envers des personnes en situation de fragilité.



Voisin-Age, c'est la communauté web des petits frères des Pauvres qui met en relation des personnes âgées et leurs voisins en privilégiant la proximité, les affinités et la réciprocité des échanges.
www.voisin-age.fr

Association qui intervient chaque semaine dans plus de 80 établissements pénitentiaires pour partager leurs connaissances sous forme de soutien scolaire et d'activités culturelles et socio éducatives.
<http://www.genepi.fr>



Association qui organise des week-end ou des séjours de vacances organisés clés en main et des activités adaptées à tous
<http://apfevasion.blogs.apf.asso.fr>

L'Université Paris-Dauphine est établissement public d'enseignement supérieur et de recherche français spécialisé dans les sciences des organisations et des marchés.
www.dauphine.fr



Association qui organise des week-end ou des séjours de vacances organisés clés en main et des activités adaptées à tous
<http://www.visdejoie.org>

Mieux penser les expéditions apprenantes

A partir de l'analyse de ces entretiens et de la mise en évidence des facteurs qui favorisent l'apprentissage au cours de ce type d'expérience, il semble possible de formuler certaines recommandations quant à la manière de mieux penser une expédition apprenante. Ainsi, nous proposons quelques principes méthodologiques à suivre pour concevoir un dispositif d'expédition apprenante.

Tout d'abord, parce que ces entretiens ont mis en évidence l'apprentissage mutuel et réciproque entre « fragiles » et « non-fragiles », il est nécessaire de penser ces expéditions apprenantes en prenant en compte cette réciprocité. Pour cela, il faut favoriser **la co-construction de ces expéditions**, et les penser comme une occasion d'appréhender les fragilités de chacun, révéler ses propres fragilités ; et considérer que l'expédition est occasion pour chacun d'apprendre de l'autre, et non une situation dans laquelle une personne non fragile aide une personne fragile et en retire un apprentissage, en même temps qu'une personne fragile reçoit une aide à un moment circonscrit. **La co-construction passe donc d'une part par le recueil des attentes des personnes considérées aujourd'hui comme fragiles dans ces dispositifs** et pour lesquelles les besoins semblent clairs, et d'autre part la mise en place d'un échange en amont de

l'expérience entre « fragiles » et « non fragiles » pour comprendre les attentes et besoins de chacun. Cette recommandation s'inscrit dans le développement des pratiques de la « pair-émulation » tel que défini par Eve Gardien (2010) : « La pair-émulation repose sur l'a priori que les personnes handicapées sont les premiers experts de leur situation (...) il est attendu que toute décision concernant les personnes en situation de handicap soit prise en associant à tous les niveaux les personnes handicapées, des décisions à leur mise en œuvre. ».

Ensuite, on peut s'interroger sur le profil des personnes qui s'impliquent dans ces expériences et semblent être dans une construction identitaire plus large lors de leur engagement. Un deuxième principe de conception de ces expéditions serait donc de penser à la manière d'attirer d'autres publics pour lesquelles la question de la construction identitaire est moins forte. On peut en effet se demander quel type de fragilité révèle cette quête identitaire et si les personnes fragiles visées par les dispositifs ne subissent pas également cette fragilité des non-fragiles au cours de l'expérience. La question reste donc ouverte sur la manière de valoriser plus largement ces expéditions pour attirer des publics de bénévoles plus larges, et peut-être moins en recherche d'une construction de sens.

Notons également que ces expériences ne fonctionnent que parce qu'elles proposent un cadre dans lequel est réglée l'interaction sociale entre individus. Cependant ces interactions semblent réduites au moment de l'expérience et ne parviennent pas à s'inscrire dans un temps plus long et qui dépasse le dispositif. Il semble donc nécessaire de s'interroger sur la manière dont peut être étendu ce lien social, en tentant de penser l'expédition dans un cadre plus large qui pense à la fois l'amont de l'expédition, avec la co-construction évoquée précédemment, mais aussi l'aval. Dans cet aval, il s'agit à la fois de favoriser et poursuivre les liens créés au cours de l'expédition, mais également de favoriser la transmission à des publics non impliqués dans l'expédition.

Les résultats de ces entretiens permettent également de rediscuter les dispositifs classiques de sensibilisation à la fragilité et au handicap. Ceux-ci sont largement tournés vers les fragilités visibles et attendues des individus, mais ne mettent pas l'accent sur des fragilités non visibles et qui dépassent la question du handicap physique, des fragilités sociales ou économiques. Penser la sensibilisation devrait être orientée vers la révélation de ces fragilités invisibles, induites par les fragilités visibles mais pas toujours compréhensibles et perçues sans une interaction intime avec la personne.



BIBLIOGRAPHIE

Courbet, D., Fourquet-Courbet, M.-P., Bernard, F. et Joule, R.-V. (2013), « Communication persuasive et communication engageante pour la santé : Favoriser des comportements sains avec les médias, Internet et les serious games », *Publicité et Santé: des liaisons dangereuses ? Le point de vue de la psychologie*, In press, p.21-46.

Gardien, E. (2010), « La pair émulation dans le champ du handicap : Histoire, pratiques et débats en France », *Rhizome*, pp.3-4.

Girandola, F. et Joule, R.-V. (2008), « La communication engageante », *Revue électronique de Psychologie Sociale*, n°2, pp. 41-5.

Hornik, R. (2011), « Comment mesurer l'impact des campagnes de prévention », *INPES Colloque Scientifique*.

Kato, P. M. (2010), « Video games in health care: Closing the gap », *Review of General Psychology*, 14(2), p.113-121.

Lièvre, P. (2014), « Repères pour un management des situations extrêmes », *XXIIIème Colloque AIMS*, ECS Rennes, Rennes, 24, 25, 26 mai.

Marchioli, A. (2006), « Marketing social et efficacité des campagnes de prévention de santé publique : apports et implications des récents modèles de la communication persuasive », *Market Management* (Vol. 6), p. 17-36.

Pedrini, P.P. (2010), « L'umorismo in pubblicità, Una valutazione dell'impatto dell'umorismo nella pubblicità a scopo sociale », *Università della Svizzera italiana*, Lugano.

Thompson, D., Baranowski, T., Buday, R., Baranowski, J., Thompson, V., Jago, R., et Griffith, M. J. (2010), « Serious Video Games for Health How Behavioral Science Guided the Development of a Serious Video Game », *Simulation & Gaming*, 41(4), p.587-606.

Webb, T. L. et Sheeran, P. (2006), « Does changing behavioral intentions engender behavior change? A meta-analysis of the experimental evidence », *Psychological Bulletin*, 132, p.249-268.

Annexe 1 : Grille d'entretien – Expédition apprenante

Cette grille d'entretien propose des idées de question sur les trois phases : **avant, pendant et après l'expédition apprenante**. Il s'agit de comprendre pourquoi et sous quelles conditions certaines expéditions sont plus apprenantes que d'autres, quels types d'apprentissage elles génèrent, sur soi et sur les autres. L'analyse des entretiens devrait permettre de révéler les critères d'une expédition apprenante « efficace ».

Il semble intéressant de partir du récit de l'expédition et de rebondir sur des moments qui nous semblent clés dans la dimension « apprenante ». Il faut amener l'interviewé à être relativement précis et factuel sur ce qu'il a vécu, ce qu'il en retire aujourd'hui, pour ne pas être que sur du ressenti.

On entend par expédition apprenante un « voyage initiatique » à la fragilité : une période au cours de laquelle on a accompagné ou aidé une personne fragile, et qui potentiellement a transformé, fait évoluer. Cette expédition apprenante peut concerner tout type de fragilité : physique, mentale, économique.

1. Les raisons/motivations de cette expérience

Pourquoi vous êtes-vous lancés dans cette expérience ? Qu'en attendiez-vous ?

Aviez-vous déjà été confrontés auparavant à ce type de situation ? Quel rapport à la fragilité avant cette expérience ?

2. L'expédition apprenante

A quel public avez-vous été confrontés ? Combien de temps cette expédition a-t-elle duré ? Sous quel format ?

Racontez nous l'expédition. Quels ont été les moments difficiles ? Quels ont été les moments les plus faciles ? Quel est le moment le plus marquant ? Quels sont les moments où vous vous êtes réellement sentis dépassés ? Inconfortables ?

Quel est le moment où vous avez été le plus surpris ? (Parce que vous pensiez que cela serait compliqué, et cela s'est révélé plus facile, ou au contraire des choses apparemment anodines qui se sont révélées compliquées, etc.)

Dans cette expérience, qu'est-ce qui vous le plus changé ? Quels moments vous semblent vous avoir laissé le plus de traces ?

Avez-vous pu échanger sur vos difficultés/surprises/ressentis au cours de l'expédition ? Avec qui ? Qu'est-ce que cela vous a apporté ? Si vous n'avez pas échangé, est-ce que cela vous a manqué ?

Quel regard sur vous-même portiez-vous au cours de l'expédition ?

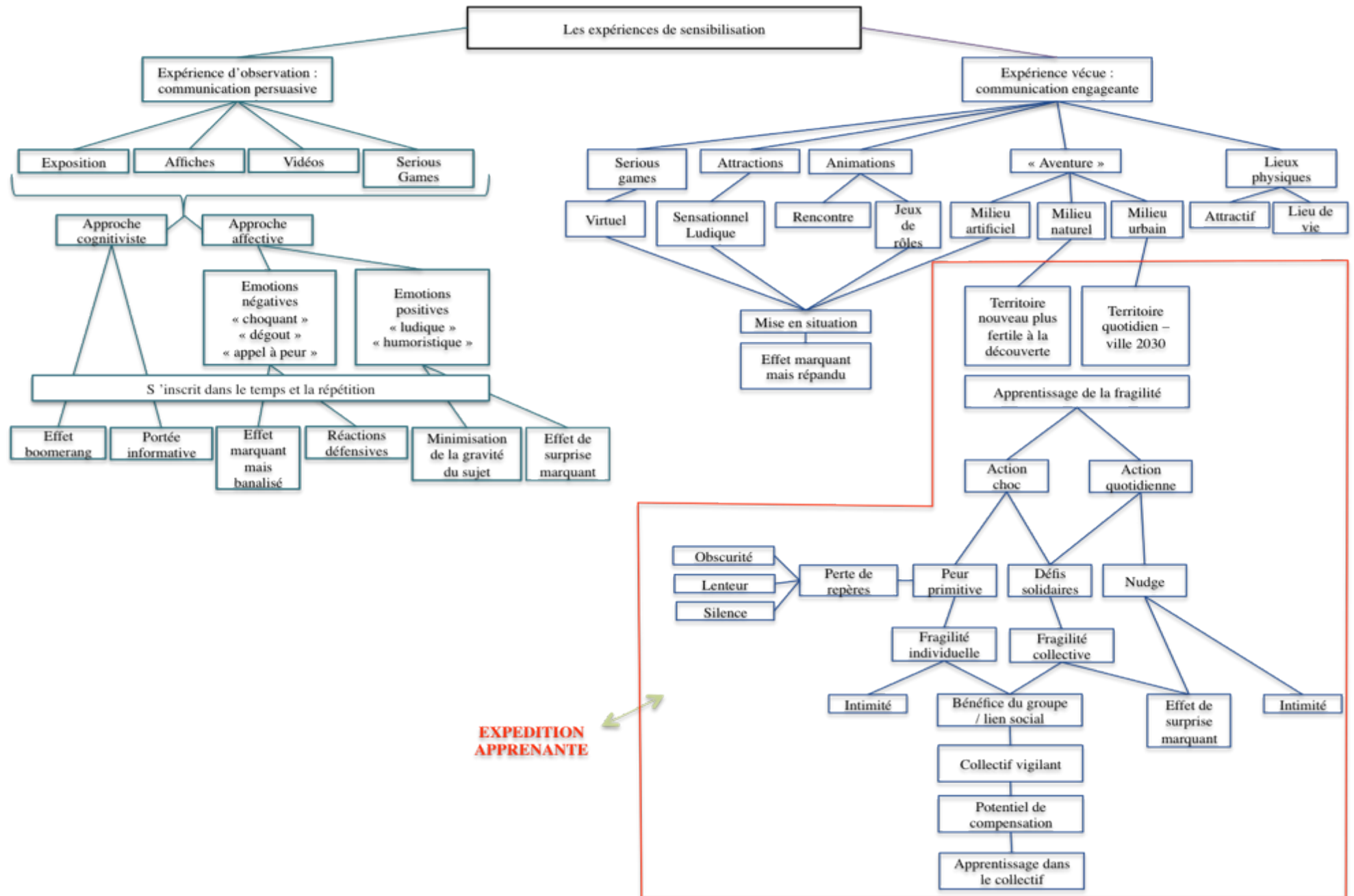
3. L'après-expédition

Quel besoin de partager cette expérience ? Avez-vous raconté votre expérience ? A qui ? Pourquoi ? Quels aspects/anecdotes/sentiments avez-vous particulièrement raconté ? Encouragez-vous vos proches à vivre ce même type d'expérience ? Comment leur en parlez-vous ?

Avez-vous le sentiment que cela vous a transformé ? En quoi vous-sentez-vous différent aujourd'hui ? Est-ce que cela a changé quelque chose dans votre quotidien ? Dans votre regard sur les autres ? Dans votre regard sur vous-même ? Pourriez-vous donner des exemples de situation où vous agissez différemment ?

Pensez-vous participer à nouveau à ce type d'expérience ? Pourquoi ? La même fragilité ? Une autre fragilité ? Que vous apporterez-elle de différent ? En quoi l'appréhenderiez-vous différemment ?

Annexe 2 : Typologie des expériences de sensibilisation



Trouver les outils qui permettent d'évaluer le lien social mais sans perdre ce que le lien social a d'intangible

Mesurer, évaluer, les liens sociaux

Au cours des dernières décennies, de nombreux efforts ont été déployés pour proposer des méthodes d'évaluation de différents aspects de la vie sociale des sociétés, directement ou indirectement liés au concept de cohésion sociale (Perret, 2002; Alix & Baudet, 2013; Chancel, Thiry, & Demailly, 2014).

Un premier élément important ressort de l'inventaire qu'il est possible d'en faire : l'importance de la prise en compte des ressentis subjectifs pour l'évaluation de la soutenabilité sociale. En effet, les enquêtes qualitatives préalables à la mise en œuvre d'indicateurs de prospérité comme le MNWP⁶⁹ au Royaume-Uni, ont permis de mettre en lumière l'importance accordée par les répondants à des éléments subjectifs pour l'évaluation du bien-être. Or, le sentiment d'inclusion dépend en grande partie de l'attachement des individus au collectif dont ils font partie, de leur sentiment d'appartenance, et de leur perception de la capacité qu'ils ont à y exercer une influence.

⁶⁹ Measuring National Well-being Programme (« Programme de mesure du bien-être national »)

Un autre point saillant ressort de cet inventaire : pour que le recours à des outils d'évaluation de la soutenabilité sociale se généralise et que ceux-ci puissent être acceptés et adoptés par les populations, il apparaît crucial qu'ils soient associés à des stratégies politiques cohérentes et à des outils effectifs permettant de les mettre en œuvre.

Ceci étant, les indicateurs qui prennent en compte des éléments subjectifs et qui sont conçus pour permettre d'informer la population sur les évolutions, notamment sociales, de leurs pays, ne donnent lieu à aucun outil opérationnel visant à développer la cohésion sociale. A l'inverse, les indicateurs sur lesquels des outils de développement de cohésion sont basés ne prennent en compte que des éléments objectifs préétablis.

Des auteurs soulignent le fait que « l'association des NIP [Nouveaux Indicateurs de Prospérité] à un programme ou une stratégie politique (c'est-à-dire une série d'objectifs et des moyens pour y parvenir) renforce les chances d'utilisation effective des NIP » (Chancel, Thiry, & Demailly, 2014, p. 22). Dès lors, on comprend qu'il existe un véritable enjeu à mettre en place un dispositif qui soit conçu dès le départ pour permettre à la fois d'évaluer la cohésion

sociale inclusive à partir d'éléments objectifs et subjectifs, et de piloter des outils de développement de cette cohésion sociale inclusive en concordance avec ce mode d'évaluation. L'objet de ce projet est donc la proposition d'outils d'évaluation du lien social et de la cohésion.



Indicateurs de solidarité active

Il existe plusieurs façons d'aborder l'évaluation du lien social et de la cohésion sociale. Il existe aussi plusieurs cadres dans lesquels cette évaluation prend sens. Nous en évoquons ci-après quelques uns au travers de quelques projets.

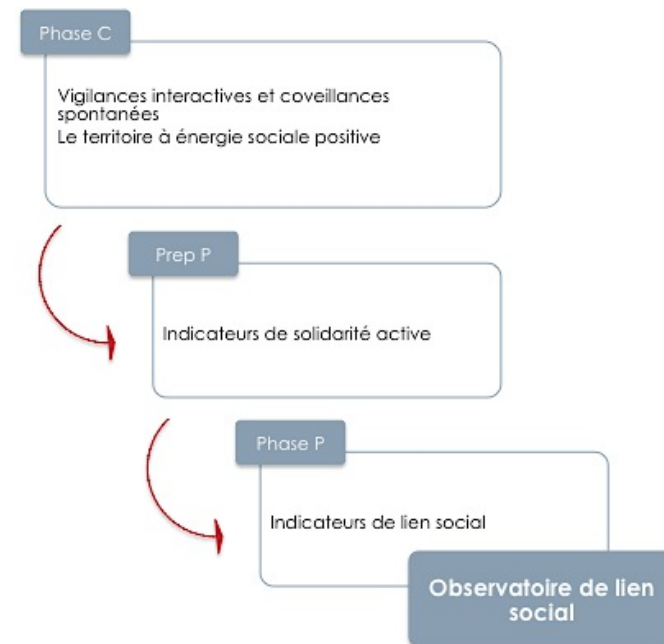
Ainsi, nous citons le travail de l'Avise (Agence d'ingénierie qui agit pour le développement de l'Economie sociale et solidaire en accompagnant l'émergence, la consolidation des structures d'utilité sociale), du MOUVES (Mouvement des Entrepreneurs sociaux) et de l'ESSEC (École supérieure des sciences économiques et commerciales) qui a conduit à la publication du petit précis d'évaluation de l'impact social des entreprises.

En revanche, plusieurs travaux ont utilisé les données de l'enquête Survey of Health Ageing and Retirement in Europe (SHARE) (comme les travaux récents de l'IRDES (Institut de Recherche et Documentation en Economie de la Santé), cf. Sirven (2014)) pour identifier les déterminants individuels de la perte d'autonomie et il est intéressant de constater que la notion de fragilité est très peu mise en lien avec le lien social et la cohésion.

L'étude réalisée sous la responsabilité de C. Rhein en 2008 pour la ville de Paris montre les différentes mailles de découpage de la ville de Paris et aborde un peu les dynamiques sociales issues de ces différentes mailles (arrondissement, quartiers, etc.).

Les origines conceptuelles du projet

Cette réflexion autour de la mise en place d'observatoire a pris racine, au cours de la phase C, au sein du concept projecteur « Le territoire à énergie sociale positive ». La représentation métaphorique, comme évoqué également dans le sous-projet « Bilan des solidarités en copropriété », avec la conception d'une vaste usine, dans laquelle sont insérés des inputs qui sont ensuite transformés en lien social et en solidarité. Ces transformations reposent sur diverses activités, pratiques et acteurs qui contribuent à la production de liens sociaux et de solidarité active. Ces inputs peuvent aussi être eux-mêmes de la solidarité et du lien social. Le territoire devient intégratif, empathique, et aidant. Comme toute machine, il est possible de mesurer à partir d'un certain nombre d'indicateurs la performance : évaluation des inputs, de l'activité, des résultats... A partir de cette évaluation, il est également possible de « piloter » la performance, c'est-à-dire d'analyser la situation et agir sur la performance. C'est de cette idée de « compteur intelligent » de la production de lien social avec les plus fragiles sur un territoire qu'est né le sous-projet portant sur l'Observatoire de lien social.



Méthodologie

Le projet assume un positionnement constructiviste et non positiviste. Ceci implique en particulier que l'objectif n'est pas tant de produire des systèmes d'évaluation du réel que de construire des outils qui aient la bonne propriété de développer certaines dynamiques sociales et de cohésion.

Afin d'être cohérent avec ce cadre épistémologique et les objectifs, le choix a été fait de fonder le projet sur un territoire concret. Le choix du quartier étudié a été porté sur un quartier dont l'un des membres de l'équipe est lui-même familier, puisqu'il réside à proximité. Celui-ci a donc eu l'occasion au préalable de nouer un certain nombre de relations avec des habitants du quartier.



Figure 1: Photos du quartier choisi pour le projet

Ceci a grandement facilité l'accès au terrain, mais implique une nécessaire subjectivité assumée. Le dispositif d'évaluation / développement de cohésion sociale ayant vocation à être porté en partie par les acteurs locaux eux-mêmes, et étant destiné à les aider eux-mêmes dans leurs actions locales, la position du chercheur est ici la même que celle dans laquelle sont censés être certains des évaluateurs locaux, si le dispositif est amené à être répliqué.

Nous notons que pour partie, le projet s'est développé dans une optique de recherche action et selon les principes mis en avant par K. Lewin (et par ailleurs rappelés dans d'autres projets présentés dans ce rapport) : une approche de recherche méthodique fondée sur l'implication des chercheurs et des acteurs du terrain dans des expérimentations qui donnent une place importante à la réflexivité des acteurs du terrain (K. Lewin indique: « No action without research and no research without action »).

Pour Lewin, l'exploration et la recherche sur un problème doivent impliquer activement les acteurs directement concernés par le problème ou la question explorée.

Cependant, idéalement, le dispositif devrait comporter une pluralité d'évaluateurs, certains étant des « experts systémiciens » ayant une position relativement « extérieure » vis-à-vis du système étudié, d'autre étant des acteurs du système à part entière, mais n'ayant pas nécessairement d'expertise en analyse systémique. Le croisement des regards est censé assurer un certain équilibre entre les expertises théoriques et les expertises d'usage, ainsi qu'une certaine diversité de point de vue.

Afin de collecter des données permettant d'obtenir une compréhension fine des problématiques sociales locales, l'équipe a effectué une série de 18 entretiens semi-directifs d'une durée moyenne d'1h45 (allant de 40 min à 3h30). L'échantillonnage des personnes interviewées s'est fait par « effet boule de neige » et en essayant d'obtenir une variété de profils aussi grande que possible, aussi bien en termes de « rôle » dans le quartier (habitants, travailleurs sociaux, commerçants), que de critères démographiques (âge, genre, catégorie socio-professionnelle, etc.), ou encore de profil culturel (nationaux et étrangers, personnes blanches et personnes issues de minorités visibles, etc.). Le caractère exploratoire de ce travail empirique implique que malgré la diversité qu'il affiche, cet échantillonnage ne peut évidemment pas être considéré comme suffisant pour constituer une représentation pertinente du système territorial étudié. Cependant, cet échantil-



lonnage permet malgré tout de faire apparaître certaines caractéristiques spécifiques du système, et ce faisant, permet de démontrer la pertinence de la représentation systémique, et par suite, de l'évaluation systémique.

Outre ces données d'entretien, des données qualitatives complémentaires ont été collectées par une observation régulière de la vie du quartier à différentes heures pendant la période allant de février à avril 2015, ainsi que par des observations-participantes à différents évènements de quartier, notamment des aides au déménagement informelles en août 2014 et octobre 2014, une fête de quartier en mai 2015, ou encore des séances de soutien scolaire en avril 2015.

Ces données qualitatives primaires ont été complétées par différentes sources de données secondaires (qualitatives et quantitatives) issues d'organismes publics nationaux (INSEE), d'organismes publics locaux (Centres sociaux de la communes, Chambre de Commerce et d'Industrie, etc.), mais aussi d'organisations privées oeuvrant issues de l'Economie Sociale et Solidaire.

Résultats majeurs du projet

Le projet a donné lieu à la réalisation de 3 types d'outils opérationnels originaux :

1. Une grille d'identification des paradoxes institutionnels entre cohésion et inclusion ;
2. Une méthode d'évaluation systémique de la cohésion sociale inclusive ;
3. Un observatoire local du lien social ayant pour mission de mettre régulièrement à disposition des acteurs locaux les éclairages fournis par les deux premiers outils, de manière à les guider dans leurs actions locales.

Grille d'identification des paradoxes institutionnels entre cohésion et inclusion (PICI)

Tout d'abord, le concept de PICI sur lequel est fondé la première contribution dans ce projet, met l'accent sur la distinction qu'il convient de faire entre, d'une part, les oppositions qui existent entre tenants de la préservation et tenants de l'adaptation, lesquelles concernent le cadre institutionnel, et d'autre part les points de convergence qui existent entre ces deux « camps » lesquels concernent le cadre culturel.

Nous pouvons ici citer quelques exemples de situations paradoxales ou de tension :

Exemples de tensions paradoxales inclusion / cohésion	France Volonté de cohésion sociale dans une optique universaliste / inégalités socioéconomique persistantes et fracture socio-culturelle grandissante entre groupes sociaux
Exemple de tensions paradoxale inclusion / économie	France Volonté affichée d'inclusion des personnes en situation de handicap / grande difficulté à la mise en place de l'accessibilité pour tous, et de la conception universelle
Exemple de tensions paradoxales inclusion / environnement	Ethiopie Volonté de limiter l'impact environnemental de la production et consommation d'électricité via l'implantation d'un barrage hydroélectriques / population des Oum menacée d'expulsion et de traumatisme culturel

Le simple fait d'identifier et de comprendre ces situations de PICI facilite souvent leur résolution en permettant une identification des points de convergence, mais aussi, en mettant en avant l'intérêt qu'a chacun à se focaliser sur ces points de convergence plutôt que sur les points de divergences :

- Les tenants de la préservation ont intérêt à permettre certaines adaptations institutionnelles, sans lesquelles la dégradation progressive de la soutenabilité sociale finit par engendrer des ruptures violentes du cadre institutionnel et culturel qu'ils défendent ;
- Les tenants de l'adaptation ont intérêt à focaliser leur action transformatrice et leur argumentaire sur les principes culturels qu'ils partagent avec leurs opposants plutôt que simplement sur le rejet des institutions qu'ils jugent excluantes, au risque de ne déclencher que des réactions défensives qui contribueront à accentuer l'exclusion.

Dans cette perspective, nous proposons une grille d'identification des PICI d'une société ou d'un territoire (cf. annexe 1), qui vise à faciliter leur identification ainsi que la qualification des réactions auxquels ils donnent lieu, afin de favoriser l'émergence de réactions positives aux PICI.

Méthode d'évaluation systémique de la soutenabilité sociale

La cadre conceptuel bâti pour soutenir le projet explique pourquoi l'action publique et privée en faveur de l'innovation sociale et de la soutenabilité sociale constitue un travail dynamique et contextuel de long terme, et en conséquence, ne devrait pas être évaluée à court terme sur des critères quantitatifs préétablis. Dans cette optique, il est proposé une méthode d'évaluation systémique de la soutenabilité sociale d'une société ou d'un territoire, qui permet une évaluation contextualisée et qualitative de celle-ci.

Très diverse dans ses domaines d'application, l'approche systémique se distingue par le fait qu'elle considère son objet d'étude, quel qu'il soit, comme un système complexe adaptatif (SCA). Un SCA est un ensemble composé d'acteurs individuels hétérogènes en interaction, qui peut revêtir une multitude de formes extrêmement variées (allant de la cellule biologique au système solaire, en passant par les entreprises, ou les communautés humaines), mais qui a toujours une finalité globale (laquelle n'est d'ailleurs pas toujours perceptible ou clairement perçue par les acteurs individuels) ; finalité dont l'atteinte dépend du degré d'application effective de 12 principes généraux (Piecq & Lambert, 2014). Selon que ces principes sont effectivement appliqués ou non, le système dans

son ensemble est dit « opérant » ou « non-opérant » dans l'atteinte de sa finalité globale.

Dans cette optique, les approches systémiques suggèrent que l'analyste soucieux de rendre le système opérant pour l'atteinte de sa finalité globale, devrait s'attacher à étudier le degré auquel chacun des 12 principes est effectivement appliqué. Et par suite, s'il parvient à identifier d'éventuels dysfonctionnement de ces principes, il peut dès lors proposer une évaluation fine de la mesure dans laquelle la finalité est atteignable ou non; et au-delà, s'il parvient à comprendre les causes de ces dysfonctionnements, il peut également proposer des solutions pour le déblocage de ces situations de dysfonctionnement, et ce faisant proposer des actions d'amélioration du système.

Observatoire local du lien social

Enfin, la conceptualisation sous jacente au projet suggère que le développement de l'innovativité sociale, et par suite, le développement de formes inclusives de cohésion sociale au sein d'une société ou d'un territoire, ne tiennent pas simplement aux décisions des décideurs publics ou des managers et dirigeants d'entreprises privées, ni aux seules institutions formelles mises en place. Ce développement passe plutôt par une intégration profonde et généralisée des capacités dynamiques culturelles mentionnées plus haut, au sein de la culture locale. Or il peut être avancé qu'une telle intégration ne peut se faire qu'à travers un processus long et progressif de formation, d'appropriation, et de participation.

Dans cette optique, il a également été proposé le recours à des Observatoires Locaux du Lien Social (OLLIS) où sont réalisées simultanément 3 tâches interdépendantes :

- Diffusion périodique des résultats de l'évaluation systémique ;
- Propositions de réponses positives aux PICI identifiées par les acteurs locaux ;
- Prise de décision par démocratie participative locale pour le financement des propositions.

La combinaison de cette conceptualisation théorique et de ces trois catégories d'outils

opérationnels constitue donc un dispositif original et cohérent destiné à favoriser la cohésion sociale au sein d'une société ou d'un territoire donné.

BIBLIOGRAPHIE

Alix, N. et Baudet, A. (2013), « La mesure de l'impact social: facteur de transformation du secteur social en Europe », *CIRIEC Working Paper*.

Bernard, P. (1999), « La cohésion sociale : critique dialectique d'un quasi-concept ». *Lien social et Politiques*, pp. 47-59.

Chancel, L., Thiry, G. et Demailly, L. (2014), « Les nouveaux indicateurs de prospérité: pour quoi faire? », *Paris: Institut du Développement Durable et des Relations Internationales*.

Crouzier, M. et Gardou, C. (2005), « Education inclusive: du prêt-à-porter éducatif à la culture du sur-mesure », *La nouvelle revue de l' AIS*, pp. 125-132.

D'Iribarne, P. et al., (1998), *Cultures et Mondialisation*, Paris: Seuil.

Donzelot, J. (2006), *Quand la ville se défait*, s.l.:s.n.

Durkheim, E. (1893), *De la division du travail*, 1ère ed.. s.l.:s.n.

Dutrenit, G. et Sutz, J. (2014), *National Innovation Systems, Social Inclusion and Development : The Latin American Experience*. s.l.:Edward Elaar.

Labonte, R. (2004), « Social inclusion/exclusion: dancing the dialectic », *Health Promotion international*, pp. 115-121.

Gardou, C. (2012), *La Société inclusive, parlons-en !*, Paris: Eres.

Lewis, M. (2000), *Exploring Paradox: Toward a more comprehensive Guide*. *Academy of Management Review*, pp. 760-776.

Lucas, R. (1988), « On the mechanics of economic development », *Journal of Monetary Economics*, pp. 3-42.

Meda, D. (2008), *Au-delà du PIB*, Paris: Flammarion.

Mucchuelli, A. et Noy, C. (2005), *Etude des communications: Approches constructivistes*, Paris: Armand Collin.

Paugam, S. (2008), *Le lien social*, Paris: PUF.

Periac, F., David, A. et Roberson, Q. (2015), « Identifying and Addressing Institutional Paradox between Cohesion and Inclusion: Key Cultural Dynamic Capabilities for Social Innovativeness and Social Sustainability », *ISIRC 2015*.

Perret, B. (2002), *Indicateurs Sociaux - Etat des lieux et perspectives*, Paris: Les Papiers du CERC.

Piecq, A. et Lambert, C. (2014), « An Essay of a Systemic Reading that Can Support a Paradigm Shift », *International Journal of Public and Private Management*, 1(1), pp. 131-143.

Terstriep, J. et Totterdill, P. (2014), « Economic Foundation of social innovation » : *New Modes of Policy Production. WP*.



Annexe 1 : Extrait du tableau de description des PICI et des réactions possibles au PICI

PICI	Identification des PICI				Réactions aux PICI									
	Groupe concerné par la situation d'exclusion perçue	Institution(s) contribuant au sentiment d'exclusion	valeurs fondamentales que l'institution a vocation à appliquer	reconnaissance des valeurs par les groupes exclus	Réactions défensives	Réactions proactives	Chronologie des réactions et impact sur la soutenabilité sociale							
							t ₁	t ₂	t ₃	t ₄	t ₅	t ₆	t ₇	...
1														
2														
...							
N														
Soutenabilité sociale														

Figure 2 - Grille d'identification des PICI

Periac & Ambroise-Renault, *Etude exploratoire pour une méthode d'évaluation-amélioration de la soutenabilité sociale locale selon une approche systémique*, 2016, Colloque OPDE, Rouen

« — Les machines font de leur mieux.

— Oui, mais c'est tout ce qu'elles peuvent faire. Quand il y a un pépin, l'homme, lui, doit faire plus que de son mieux, sans ça il est foutu. »

Isaac Asimov, « Hérité », in Noël sur Ganymede, Denoël, Présence du futur, 1998, p. 108.

Des robots, lesquels, et pour quoi faire ?

Le thème de la nature et du rôle des robots est venu logiquement d'une interrogation plus générale sur le rôle possible des technologies dans les situations de fragilité. Dans la vie fragile, on a bien besoin d'un GPS, et même un peu plus ! Dans l'idée d'un logement « intelligent », et en considérant la variété des situations de fragilité possibles, quelles technologies pourraient contribuer à aider ? Aider la ou les personnes fragiles, mais aussi aider les aidants : le robot pourrait être un aidant direct (c'est le sens du programme Roméo d'Aldebaran Robotics, par exemple), mais il pourrait aussi effectuer des tâches en assistance aux aidants humains.

Phase C

GPS de la vie fragile

Phase P

Robots et objets
connectés

Les évolutions de la robotique sont importantes et, à bien des égards, fascinantes : le mythe du Golem (le rêve de création par l'homme de robots et autres êtres artificiels à son égal) est l'un des mythes dynamiques liés à l'innovation et répertoriés par Moles⁷⁰, et la création « d'une machine qui domine le monde » est, selon Sibony, l'un des deux mythes centraux dans les sociétés humaines⁷¹. Les développements récents de la robotique humanoïde marquent des progrès importants dans le type d'interactions qu'il est possible d'avoir avec un robot et dans les tâches dont les robots seraient capables de s'acquitter. Pour autant, ces progrès sont-ils suffisants pour apporter des solutions satisfaisantes et répondant aux problématiques sociales et démographiques de ces 15 prochaines années ?

La littérature scientifique sur les robots est très abondante, en sciences de l'ingénieur comme en sciences sociales : modélisation des mouvements,

conception et programmation des capteurs, intelligence artificielle et apprentissage par les machines, interfaces et interactions homme-machine ou machine-machine, stimulations et compensations du fonctionnement du cerveau, sont parmi les principaux domaines dans lesquels on trouve des publications, tant théoriques que liées à des expérimentations.

Nous avons cherché à investiguer la question de la place possible des robots sans parti pris, en évitant simplement les écueils du « tout technologique », c'est-à-dire l'approche qui consiste à penser qu'il y a une solution technique aux problèmes sociaux de fragilité et de dépendance. Les robots sont pourtant des figures troublantes, surtout lorsqu'ils sont humanoïdes ou à forme animale, parce que dans ce cas ils suscitent des interactions qui ressemblent, en principe, aux interactions que nous avons entre êtres vivants.

⁷⁰ Moles, A. (1990), « La construction des mythes dynamiques dans l'imaginaire social », in Mythologie et vie sociale, Cahiers de l'imaginaire n° 5 et 6, pp. 9-34.

⁷¹ Sibony, D. (1989) Entre dire et faire – Penser la technique, Grasset

S'il est naturel que les spécialistes de robotique rêvent que leurs découvertes et inventions puissent passer dans les usages courants, les réalités de la fragilité sont complexes. Confier des tâches – et donc des responsabilités – à des systèmes robotisés, pose des problèmes techniques : le robot est-il capable de marcher, d'aller chercher un objet, de m'aider à transporter quelque chose, de deviner que je ne me sens pas très bien ? Mais l'exploit technique qui consisterait à parvenir à faire ces différentes choses n'est rien sans la fiabilité et la sûreté : est-ce que le robot accomplit la tâche correctement à chaque fois et ne risque-t-il pas de faire quelque chose qui puisse nuire à la personne aidée ? Se pose aussi la question sociale : qu'est-ce qui se produit au juste, et qu'est-ce qui se joue, dans l'interaction entre les êtres humains et les robots ? Ce dernier point pose des questions d'interface homme-machine, mais aussi, plus fondamentalement, de limite entre vivant et non-vivant, et les questions déontologiques associées.

Notre objectif n'est pas ici de proposer une synthèse exhaustive mais de prendre appui sur quelques investigations-clés pour (1) faire les constatations qui s'imposent sur les possibilités actuelles des systèmes robotisés en matière d'aide dans les situations de fragilité et (2) faire quelques recommandations pour des recherches et développements futurs.

Des projets fascinants, des premiers contacts troublants, des avancées majeures encore à venir

La question des possibilités offertes par les robots pour aider dans les situations de fragilité a fait irruption dans le projet par deux voies complémentaires :

- D'une part, de nombreux éléments d'information provenant des médias grand public et d'un certain nombre de sites web faisaient état de programmes de recherche et d'expérimentation utilisant des robots. En particulier, le programme « Romeo » d'Aldebaran Robotics, et quelques autres programmes étrangers, ont fait parler d'eux en 2013 et 2014.
- D'autre part, les apports de la phase K et de la phase C ont balisé l'espace de conception d'idées partielles, de fonctions possibles, d'éléments conceptuels divers et complémentaires : robots, exosquelettes, prothèses, fauteuil roulant innovant, assistance et augmentation, surcroît de connectivité, cocon communicant, la technologie comme « raccrochement ».

Les robots humanoïdes ont été pressentis comme une catégorie de robots particulièrement pertinente : notre monde n'est-il pas conçu à la main de l'homme ? Des robots humanoïdes ne sont-ils pas, en conséquence, les mieux placés pour y évoluer et rendre des services ? Ne permettent-ils pas une empathie plus importante ? Créer des robots à notre image a aussi des raisons pratiques : de façon plus pragmatique, puisque nous avons, par exemple, conçu des escaliers pour monter ou descendre des pentes fortes, alors un robot capable de marcher ne serait-il pas le mieux à même d'emprunter, lui, aussi, ces escaliers ?

Pour les compétitions de robots organisés par la DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency, découvrir theroboticschallenge.org).

On y voit à la fois beaucoup d'exploits (le robot humanoïde vainqueur en 2015 a réussi à...monter un escalier) et beaucoup d'échecs, naturellement.



Une visite des ateliers d'Aldebaran Robotics, leader mondial de la robotique humanoïde, s'imposait. C'était l'occasion pour l'équipe projet « Robots » d'un premier contact avec des robots : Pepper, le robot d'accueil, et Nao, le petit robot sympa. Nous avons pu ressentir ce que l'on éprouve à tenter des interactions avec des robots humanoïdes – c'était à la fois un peu maladroit et un peu troublant – et nous initier à de la programmation – de tout premier niveau – de dialogues avec les robots. Notons qu'Aldebaran Robotics a aussi un programme plus spécifiquement orienté vers l'assistance à la personne : le programme Romeo, qui fonctionne en plateforme collaborative de conception avec de nombreux chercheurs et laboratoires.



Albert David à la découverte du robot NAO

Le programme Romeo a été lancé dès 2009 comme une plateforme de recherche ouverte.
<http://www.projetromeo.com>.

Un voyage d'études au Japon a été l'occasion d'aller plus loin dans la prise de contact avec les robots. Nous y avons retrouvé Pepper dans des agences bancaires et dans un Fab Lab de Yokohama. Nous avons vu le robot d'accueil d'un grand magasin, dont le visage imite de façon très crédible un visage humain. Nous avons visité les usines Toyota à Nagoya et vu les robots soudeurs, mais aussi un robot violoniste et des petits véhicules pour des déplacements personnels en intérieur (grands magasins, centres commerciaux) ou en extérieur, qui ne sont pas des robots mais qui donnent des idées pour l'aide aux personnes dans certaines situations. Nous avons, surtout visité un laboratoire de recherche à Tsukuba - une équipe mixte CNRS-AIST – et observé Paro le phoque-peluche moyen format pour stimuler les personnes déficientes, et des robots pour l'aide au déplacement des charges. Nous avons pu voir fonctionner aussi des systèmes de commande à distance basés sur des interfaces cerveau-ordinateur ou vue/ordinateurs.

Parallèlement, l'un des membres de l'équipe a pu observer *in vivo* la façon dont le robot-phoque Paro pouvait être accueilli dans un établissement spécialisé. Les personnes qui prennent Paro le caressent et lui parlent comme à un animal ou comme à une peluche : ce sont des réflexes d'interaction, mais l'efficacité de ces étranges animaux de compagnie est

en cours d'exploration. On se demande, naturellement, pour ces robots animaux comme pour les robots humanoïdes, en quoi ils pourraient être préférables à de vrais êtres, animaux et humains...



Exposition du robot-phoque PARO

Globalement, le contraste reste important entre les exploits – réels – accomplis par les chercheurs et ingénieurs pour mettre au point les robots que nous avons pu observer en démonstration ou avec lesquels nous avons pu interagir, et ce qu'il faudrait que ces êtres artificiels sachent faire pour réellement aider des personnes en situation de fragilité.

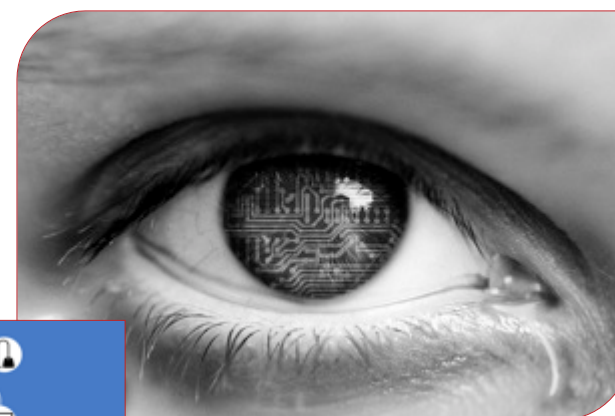
L'équipe a alors décidé d'approfondir la réflexion de deux façons complémentaires :

- La prise en compte d'un certain nombre d'éléments de contexte d'ordre sociologiques éthiques ou philosophique : mouvements transhumanistes, statut de l'artificiel, postulats nécessaires sur la primauté de l'humain, écarts entre la motivation de concevoir pour d'autres et ce que ressentent les personnes destinataires du dispositif – ce dernier point n'étant pas spécifique aux robots ;
- L'approfondissement de la question de l'utilité des robots sur un point particulier du traitement de certaines fragilités : la stimulation cognitive. Pour cela l'équipe a rencontré des chercheurs spécialisés en stimulation cognitive, au CEN STIMCO (Centre National de Stimulation Cognitive, dans les locaux de l'hôpital Broca à Paris).

A ce stade, compte-tenu de l'état d'avancement des recherches en robotique, du moins telles qu'accessibles publiquement, l'équipe a décidé d'arrêter là son investigation sur la question du rôle des robots dans l'assistance aux situations de fragilité.

Enfin, la question des objets connectés est à la fois différente et complémentaire : ce domaine serait à explorer dans des recherches ultérieures, tant le nombre de recherches et d'expérimentations en cours dans ce domaine est devenu récemment important, avec le développement, plus largement, de l'Internet des Objets et des possibilités d'analyse de grandes masses de données collectées par une multitude de dispositifs.

Futur ?



Nuage d'objets connectés

Les résultats majeurs : sept propositions

1. **Les robots humanoïdes suscitent un très grand intérêt, ce qui est réalisé est impressionnant⁷² mais on est encore très loin de robots pouvant réellement aider des personnes fragiles.** Les tâches effectuées restent limitées, tant dans leur variété que dans la fiabilité des robots à les accomplir, tant en soi qu'en cas de perturbations ou interactions imprévues ou trop complexes. Les robots au point accomplissent des tâches spécialisées en univers industriel ou de service standardisé.

Un certain nombre de démonstrations des capacités des robots sont impressionnantes, mais au moins deux questions se posent : les robots parviennent-ils à accomplir les tâches nécessaires, et le font-ils de façon fiable et sûre pour les personnes qu'ils aident ? Aider un humain à porter une charge – une planche de grande taille, par exemple – est déjà un exploit. Or pour qu'un robot d'assistance à la personne puisse intervenir à domicile, il faut qu'il soit capable de comprendre et d'intérioriser l'environnement au sein duquel il doit intervenir. Il doit pouvoir se déplacer et effectuer un certain

nombre de gestes : par exemple repérer une paire de lunettes sur une table, aller jusqu'à la table pour les saisir et les apporter à la personne qui en a besoin. Réussir à faire faire cela à un robot est déjà un exploit scientifique et technique. Le fait de paramétrer un robot pour qu'il puisse réaliser ce type de tâche dans différents contextes – d'autres types de tables, d'autres supports qu'une table, d'autres types d'endroits qu'une surface plane, d'autres objets que les lunettes, des personnes situées à différents endroits de l'appartement, dans différentes positions, etc. – est encore plus difficile. Mais être sûr que le robot non seulement y parvienne systématiquement, mais encore qu'il le fasse sans faire prendre le moindre risque pour les personnes ni occasionner le moindre dommage ou perturbation autour de lui, voilà une frontière qui ne semble pas près d'être franchie. En revanche, des robots spécialisés, en univers standardisés, semblent tout à fait fonctionner : c'est le cas par exemple en milieu hospitalier pour des robots-brancardiers, qui peuvent déplacer une personne d'un brancard à un autre.

2. **Deux visions coexistent : concevoir des robots humanoïdes et mettre de l'intelligence dans les objets.** Pour les robots humanoïdes, on peut opposer le robot majordome et le robot compagnon communiquant. Pour les objets intelligents, on distingue les robots non humanoïdes des objets connectés.

L'équipe a pris le parti, au début, de considérer qu'il était logique de privilégier les robots humanoïdes. Les investigations menées relativisent ce point de vue et une controverse existe sur le fait de savoir quelles formes seraient les plus efficaces. L'histoire a montré qu'il n'était pas nécessaire d'avoir une forme humaine ou animale pour susciter l'empathie : un personnage stylisé sur écran, une voix peuvent suffire (voir par exemple, les Tamagotchis, animaux virtuels de compagnies lancés en 1996 par un fabricant de jouets Japonais). Aldebaran Robotics propose des robots réellement humanoïdes, tandis que d'autres sociétés conçoivent des robots qui sont plus proches d'un système à roues vertical avec un écran au bout d'un long tube, écran qui permet de faire apparaître le visage de celui ou celle qui interagit avec la personne aidée (robot Giraff). Deux grandes fonctions se dégagent, pour les robots humanoïdes ou assimilés : le robot majordome et le robot compa-

⁷² Voir par exemple <https://www.youtube.com/watch?v=S5AnWzjHtWA>

gnon communiquant. Mais ces fonctions ne sont pas, sur un plan général, spécifiques aux robots humanoïdes. Un courant de recherche plus récent concerne les « cobots », ou robots collaboratifs, qui peuvent être conçus pour un univers domestique (majordome ou compagnon) mais aussi, et peut-être d'abord, pour des univers industriels – pour des tâches dangereuses ou pénibles – ou pour des fonctions d'assistance de type prothèse ou exosquelette.

3. **Il faut renverser la perspective : étudier les situations de fragilité, les processus de fragilisation, les moments de risque d'apparition ou d'aggravation des fragilités, et imaginer le rôle que pourraient tenir des objets et dispositifs variés** (robots humanoïdes ou non, objets connectés), dans une double logique de stimulation et d'aide, et dans des schémas incluant des êtres vivants (hommes ou animaux, voire plantes).

Le risque, classique dans des champs d'innovation dans lesquels on entre par la technologie – ici, la robotique –, est que la technologie masque la valeur. Il est tout à fait naturel que les roboticiens cherchent des applications possibles à leurs travaux et inventions, et le fait d'envisager d'utiliser des

robots dans des situations de fragilité ne peut qu'être considéré comme louable, en première analyse. Mais on peut aussi avoir une démarche inversée : ayant en tête différentes approches, faisant ou non appel à des technologies relevant de la robotique, et incluant aussi les être vivants dans une approche plus globale, quels seraient les dispositifs que l'on pourrait imaginer, et quelle y serait la place des objets et êtres artificiels ? Une hypothèse est que les recherches scientifiques et techniques en robotique sont suffisamment avancées pour qu'on puisse les mettre davantage en tension sur des objectifs plus larges : un projet d'innovation bien géré doit poser des questions à la recherche, et prendre la responsabilité de la valeur des questions qu'il pose. Comme par ailleurs aucun robot, à notre connaissance, n'est pour l'instant capable de faire ce qu'il devrait savoir faire pour être réellement et complètement majordome ou compagnon communiquant, il est à la fois raisonnable et potentiellement beaucoup plus innovant qu'on ne le pense de repartir des situations de fragilité. Une certaine frugalité⁷³ pourrait être caractéristique de ces démarches, ainsi que des propriétés que l'on trouve habituelle-

⁷³ La frugalité, dans les démarches de recherche et d'innovation, désigne une façon de « faire plus avec moins » : retour créatif aux fondamentaux et économie de moyens.

ment dans des approches de type « reverse innovation » : au lieu de partir de la robotique, on essaie de trouver des solutions frugales à des situations de fragilité, et ensuite on voit comment ajouter de la robotique au dispositif ainsi imaginé.

Par innovation « reverse » on désigne le fait de repartir d'une solution simple pour réincorporer des éléments plus sophistiqués. Un exemple, est celui d'un projet mené par des chercheurs du MIT : une prothèse robotique sophistiquée permet aux personnes amputées en dessous du genou de marcher presque normalement. Cette prothèse coûte très cher. Un voyage en Inde est l'occasion de la conception d'une solution beaucoup plus frugale : on établit les équations du mouvement de la marche et, en particulier, des transferts d'équilibre et d'énergie lors des phases clés de bascule de l'arrière à l'avant du pied et d'une jambe à l'autre. On en déduit la forme idéale d'une pièce de bois, qui sera ainsi sculptée et montée sur une prothèse. Cette prothèse en bois assure plus de la moitié du travail que fait habituellement un pied, et pour un coût de l'ordre de 100 dollars, contre 75000 pour a prothèse robotisée. Ceci peut être considéré comme de l'innovation frugale. Lorsqu'ensuite on repart de cette prothèse en bois pour voir ce que la robotique peut faire pour l'améliorer, on est dans l'innovation reverse.

Pour plus de détail voir :

<http://tatacenter.mit.edu/portfolio/prosthetic-knee-for-above-knee-amputees-in-india/>

4. **On distinguera stimulation, compensation, assistance** : certains robots animaux type Paro sont destinés à stimuler, pas à aider. Aujourd'hui, selon certains de nos interlocuteurs en France et au Japon, les gens veulent des robots pour aider à un certain nombre de gestes pratiques (se lever, manipuler, porter ou déplacer quelque chose).

Si l'on repart des situations, et non de possibilités rêvées de la robotique, on trouve deux grandes catégories : stimuler et aider. Stimuler c'est donner envie, entretenir les capacités, maintenir, voire amplifier des aptitudes intellectuelles et physiques. Mettre un objet dans les mains d'une personne constitue un stimulus : prendre le phoque Paro dans ses bras, lui parler, voir ses réactions, le passer à quelqu'un d'autre oblige la personne à réagir d'une certaine façon. Cette réaction combine des réflexes sociaux d'interaction (prendre un animal ou un être humain dans ses bras, le caresser, lui parler, croiser son regard, lui dire des phrases classiques et banales, etc.) et des choses plus spécifiques à la personne, en fonction de sa situation particulière. Mais on reste dans le domaine du simulacre : Paro est à peine un Tamagotchi au sens où son statut est plus indifférencié (Paro n'est pas un animal virtuel qu'il faudra

penser à nourrir, par exemple), mais la programmation de ses réactions en situation (mouvements, petits couinements) est beaucoup plus élaborée et, surtout, il y a un contact physique, tactile entre l'animal artificiel et la personne. Stimulation et compensation sont deux fonctions très importantes et qui correspondent à des situations très variées, selon que la fragilité est, par exemple, celle d'un début de maladie d'Alzheimer ou qu'il s'agit de stimuler physiquement une personne pour qu'elle puisse continuer à se déplacer seule et ne pas augmenter son degré de dépendance.

Pour ce qui concerne l'aide aux gestes du quotidien, on est soit dans l'idée du remplacement de l'aidant par un robot, soit dans le principe de l'exosquelette : on pourra distinguer le principe d'un robot qui fait à la place de la personne de celui d'un robot ou plus globalement d'un système qui aide la personne à faire par elle-même. Les frontières, ici, entre stimulation et assistance s'estompent : un exosquelette pourra donner le surcroît de force et de confiance qui manquaient pour effectuer certaines tâches, en même temps que sa contribution pourra être dosée de telle sorte que la personne continue à faire le maximum d'efforts dont elle soit capable à un instant ou sur une période donnée.

5. **Quatre types d'objets complémentaires pourraient composer un système d'aide dans les situations de fragilité** : des robots humanoïdes, des petits robots spécialisés focalisés sur une tâche, des objets connectés (capteurs), des avatars, l'ensemble formant une « robotique éclatée » intégrant aussi l'animal et l'humain.

Ce résultat découle logiquement des précédents : une approche plus globale des situations permet d'envisager des solutions composées d'un ensemble de « briques » techniques et humaines, agencées souplement, formant un système capable d'une aide mesurée, ne prétendant pas prescrire l'action au-delà d'un certain point. On peut faire l'exercice d'imaginer concrètement de tels dispositifs, mais considérons pour l'instant cette approche globale comme un cahier des charges conceptuel.

L'aide à autrui, rappelons-le, est un des fondamentaux du lien social. C'est donc quelque chose de très subtil, trop subtil pour qu'on puisse imaginer que des systèmes artificiels soient des solutions acceptables, mais trop subtil aussi pour qu'on puisse prétendre que chaque être humain soit d'emblée capable de concevoir et de mettre en

œuvre les solutions qui conviennent. Le fait de penser une combinaison d'éléments de divers types n'est pas original en soi, mais la logique des programmes de recherche scientifique et technique, et la difficulté intrinsèque de ces programmes, qui en font des projets très ambitieux, pourrait momentanément le faire oublier. **L'avantage de penser ainsi est, en outre, que la mise en place des dispositifs d'aide devient aussi l'occasion d'expérimentations, d'échanges et de progrès.** C'est aussi une démarche moins violente pour les personnes en situation de fragilité : au lieu de leur « prescrire un robot », on conçoit et on expérimente un dispositif global. C'est déjà ce que l'on fait lorsqu'on a le temps et les ressources pour faire du bon travail : tout travailleur social dira que telle est sa démarche. Dans le cadre du présent projet, nous disons simplement qu'il faut conserver cette approche lorsqu'on conçoit et qu'on teste l'apport possible de robots, et plus largement d'objets artificiels tels qu'objets connectés ou exosquelettes.

6. **En conséquence, il devient possible de penser différents types de dispositifs :**
 - a. Des dispositifs « d'interface multimodale » (complémentarité et redondance des modes et des canaux de transmission de l'information) ;
 - b. Des dispositifs de compensation cognitive en cas de déficits (de verbalisation, d'orientation, d'initiation des mouvements, de reconnaissance des émotions) ;
 - c. Des dispositifs de stimulation (pour maintenir l'attention, donner envie, éviter le renoncement, le découragement) ;
 - d. Des dispositifs de compensation physique (« exosquelette », entendu au sens large).
7. **Ce n'est pas lorsque les gens sont déjà fragiles qu'il faut introduire des objets ou dispositifs permettant une aide.** Une question importante est donc de savoir comment introduire des technologies évolutives, c'est-à-dire utiles en cas de besoin et pas inutiles avant, et de quelle façon les dispositifs intégreront l'aide humaine (en présence physique et à distance, en particulier ou en réseau).

Ce dernier point pose la double question de l'évolutivité ou adaptabili-

té des systèmes et de leur côté non stigmatisant ou, plus généralement, de la possibilité d'un « *design for all* » ou « conception universelle », c'est-à-dire de la conception d'objets et dispositifs qui conviennent à tous et à toutes les fragilités. Il semble convenu parmi les spécialistes de l'aide aux personnes en situations de fragilité qu'il faut, dans l'idéal, « y penser avant que ça n'arrive ». On connaît les freins psychologiques à cela. Mais on constate aussi, par exemple, que les personnes bien portantes peuvent prendre plaisir à utiliser des vélos électriques, donc pourvus d'une assistance, ou, plus près de situations de fragilité et des objets et dispositifs qui les accompagnent habituellement, que des personnes bien portantes peuvent avoir envie d'utiliser, « pour le fun », des objets normalement destinés à des personnes handicapées. C'est le cas, par exemple, du fauteuil roulant à bras en levier et roue avant prolongée mise au point en Inde par des chercheurs et ingénieurs du MIT et qui permet de se déplacer sur des sols non réguliers, voire accidentés : il est également agréable de s'en servir comme véhicule sur ce type de terrain même si on n'est pas handicapé⁷⁴.

⁷⁴ Pour plus de détail se reporter à <https://d-lab.mit.edu/scale-ups/LFC>

Conclusion

Les évolutions tant sociales que technologiques peuvent être plus rapides ou plus lentes qu'envisagé. Les sept propositions précédentes sont à considérer à l'aune d'évolutions plus larges : la question du rôle des robots dans les situations de fragilité est liée au progrès des technologies elles-mêmes (et notamment de l'intelligence artificielle et des algorithmes de synthèse de données), au comportement futur des jeunes générations, à la montée en puissance d'écosystèmes davantage fondés sur les communaux collaboratifs ou, au contraire, d'une société en perte de cohésion sociale inclusive et où les solidarités se raidissent et s'atrophient.

BIBLIOGRAPHIE

Becker, J. (2012), « La mécanisation du lien social », Colloque *Humain Augmenté*, Institut des Sciences de la Communication du CNRS, 14 décembre.

De Sant'Anna, M., Morat, B. et Rigaud, A.S. (2011), « Adaptabilité du robot thérapeutique Paro dans la prise en charge de la maladie d'Alzheimer sévère de patients institutionnalisés », *Neurologie, Psychiatrie, Gériatrie*.

Dubey, G. (2013), « Les défis anthropologiques de la robotique personnelle », *Annales des Mines, Réalités Industrielles*, février, pp 1-6.

European Commission (2015), « Autonomous Systems », *Special EuroBarometer 427, June. Wave EB82.4 – TNS Opinion & Social*.

PIPAME & DGCIS (2012), *Développement industriel futur de la robotique personnelle et de service en France*.

Robinson, H., MacDonald, B., Kerse, N., Broadbent, E. (2013), « The Psychosocial Effects of a Companion Robot: A Randomized Controlled Trial », *JAMDA*, 1-7

Weistroffer, V. (2015), « Etude des Conditions d'Acceptabilité de la Collaboration Homme-Robot en utilisant la Réalité Virtuelle », *Troisième séminaire de la chaire « Robotique et Réalité Virtuelle »*, Mines ParisTech, 26 mars.

Wrobel, J. et al., (2014), « Robots et agents virtuels au service des personnes âgées : une revue de l'actualité en gérontechnologie ». *Neurologie, Psychiatrie, Gériatrie*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.npg.2014.02.007>.

CONCLUSION

1

Une armature conceptuelle

2

Des éléments de connaissances,
des principes et des postulats

3

Sept projets expérimentaux

4

Une méthodologie pour innover



Les conclusions du projet LISOHASIF 2030 se déclinent en quatre points.

1. Une armature conceptuelle

Le premier grand résultat du projet LISOHASIF 2030, c'est l'armature conceptuelle qu'il propose. Cette armature combine (1) le principe d'une relation fondamentale entre lien social, habitat et situations de fragilité (2) une définition renouvelée de la fragilité, (3) les concepts d'innovativité sociale et de cohésion sociale inclusive et (4) trois concepts principaux et sept concepts de solutions dérivés, qui sont aussi les grands paramètres de conception de dispositifs innovants.

(1) L'analyse et la gestion des situations de fragilité ne peuvent se faire sans référence au lien social, la solidarité et l'aide à autrui étant constitutives du lien social. L'habitat – défini de façon extensive : les lieux où j'habite, et pas seulement mon logement - est à la fois un lieu central de genèse et de matérialisation du lien social et le théâtre concret d'expression des situations de fragilité.

(2) Il y a fragilité lorsqu'il y a **rupture, ou risque de rupture, de la participation active, autonome et citoyenne à la vie sociale** et, plus globalement, **sentiment récurrent de ne pas avoir de place, ou sa place**, dans la société :

- Rupture ou risque de rupture forcée de la participation à la vie sociale (exclusion de l'habitat, personnes placées dans des institutions où la vie est entièrement planifiée et réglementée) ;
- Rupture ou risque de rupture de la possibilité (physique ou mentale) de participer de manière autonome à la vie sociale (personnes âgées dépendantes, handicaps lourds) ;
- Rupture ou risque de rupture de la possibilité (mentale) de participer de manière sereine à la vie sociale (brimades, ségrégation, stigmatisation, harcèlement moral) ;
- Rupture ou risque de rupture de la volonté d'avoir un rôle actif dans la vie sociale (dépression) ;
- Rupture ou risque de rupture de citoyenneté de l'approche de la vie sociale (délinquance, communautarisme, comportements de passagers clandestins).

(3) L'innovativité sociale est la caractéristique d'un groupe qui sait générer des concepts innovants ainsi que concevoir et mettre en œuvre les dispositifs correspondants, de façon régulière et fréquente. La (re)construction d'une **cohésion sociale inclusive** est un préalable nécessaire à la mise en œuvre des innovations sociales requises pour gérer collectivement les situations de fragilité. Il existe néanmoins des **paradoxes institutionnels entre cohésion et inclusion** : volonté de cohésion sociale dans une optique universaliste, mais inégalités socioéconomiques persistantes et fracture socioculturelle grandissante entre groupes sociaux.

(4) « Le territoire à énergie sociale positive », « les nouveaux essentiels du chez soi » et « parcours défragilisant, parcours sécurisant » sont **les trois concepts principaux** qui balisent l'espace de conception de dispositifs innovants de gestion des fragilités. Innover dans la gestion des situations de fragilité, c'est redonner à chaque territoire la possibilité de produire plus d'énergie sociale qu'il n'en consomme, repenser ce qu'est le chez soi et ce qui y est essentiel, c'est imaginer des parcours défragilisants et, par là même, sécurisants.



Les **7 projets expérimentaux** sur lesquels nous avons travaillé constituent aussi des concepts de solution qui complètent l'armature conceptuelle. Concevoir des solutions innovantes pour gérer les fragilités à l'horizon 2030 c'est travailler sur sept de grands paramètres de conception, sept grandes fonctions que devra combiner, à des degrés divers, tout dispositif de gestion des situations de fragilité :

- Animation du lien social (projet : « animateur de lien social) ;
- Apprentissage des fragilités (projet : « expédition apprenante de la fragilité ») ;
- Oubli, atténuation ou suppression des fragilités (projet : « la chambre qui fait oublier les fragilités ») ;
- Gestion du « chez soi » (projet « le ChezSoiOlogue ») ;
- Production, ou restauration de la production, de solidarités actives
- Repérage, cartographie, pilotage de ces solidarités (projet : « observatoire de lien social ») ;
- Organisation et coordination des acteurs, humains et non-humains, de la gestion des fragilités (projet « robots et objets connectés »).

Concevoir un dispositif innovant de gestion des situations de fragilité c'est donc

- Définir les acteurs et les leviers de l'animation du lien social (projet : « animateur de lien social ») ;
- Définir les parcours et les modes d'apprentissage de la fragilité (projet : « expédition apprenante de la fragilité ») ;
- Définir les lieux et la façon dont ils allègent le poids de la fragilité (projet : la chambre qui fait oublier les fragilités) ;
- Définir le chez soi associé (projet : le ChezSoiOlogue) ;
- Définir comment observer, cartographier les situations de fragilité et comment piloter l'action (projet : observatoire de lien social) ;
- Définir les cadres à l'intérieur desquels une « énergie sociale positive » pourrait être produite, et selon quelle feuille de route les capacités et leviers nécessaires pourraient être conçus et mis en œuvre (projet : bilan des solidarités en copropriété) ;
- Définir l'ensemble des acteurs, humains et non humains, qui vont agir au voisinage de la situation de fragilité : être humains, animaux, robots humanoïdes ou non, objets connectés ou non connectés (projet : robots et objets connectés).

Autrement dit, un dispositif de gestion des situations de fragilités sera innovant s'il suppose et entraîne des ruptures sur la façon d'animer le lien social ; sur les façons d'apprendre ce que sont les fragilités, pour soi ou pour autrui ; sur la nature des lieux pour l'allègement, l'oubli ou la suppression des fragilités ; sur ce que veulent dire « chez soi » et « être chez soi » ; sur les façons de cartographier et de piloter les situations de fragilité, sur la façon dont des cadres réglementaires sont « augmentés » pour intégrer les solidarités actives, dans la composition et le rôle des acteurs humains et non humains qui concourent au lien social et au traitement des situations de fragilité.



2. Des éléments de connaissance, des principes, des postulats

Un postulat central est que, comme pour d'autres grandes questions de société, il faut sortir de la logique fragile/non fragile. On parle de situations de fragilité et non de fragilité, pour souligner le caractère évolutif, provisoire, multi-facettes, situationnel de la fragilité : ce qui rend fragile est dans la relation, même si la maladie, la détresse, la solitude sont des facteurs lourds.

L'habitat n'est ainsi pas toujours cocon protecteur, mais peut devenir fragilisant : ce sont les espaces qui handicapent les personnes et non l'inverse. L'environnement extérieur n'est pas sans conséquence sur cette fragilité. Il peut constituer un facteur amplificateur, faute d'équipements pensés pour tous (y compris les fragiles), d'aménagements adéquats ou de modes transports adaptés. L'environnement peut ainsi favoriser ou retarder l'apparition de la fragilité.

Le lien social n'influe pas non plus toujours de la même façon sur la fragilité. Si de nombreuses études démontrent les effets préjudiciables de l'isolement sur la fragilité, notamment psychiques mais également physiques, le lien social doit être savamment dosé et entretenu, pour préserver les espaces (physiques mais aussi psychologiques) et plus largement la liberté

d'action et de décision. Il faut entretenir des confrontations régulières et des incitations à certains comportements, une « instruction civique des fragilités », tout en préservant un équilibre subtil entre besoin d'animer le lien social et laisser les choses se faire spontanément, car le lien social ne se décrète pas.

Au fil du projet ont émergés plusieurs éléments structurants pour la réflexion : le rôle de la solidarité, la multiplicité des parties prenantes et l'orchestration d'acteurs, les différents niveaux de lecture possibles de la fragilité (la société, le quartier, les pouvoirs publics, la cellule familiale, etc.), la prévention mais également la détection des situations de fragilité, l'acceptation de la fragilité, entre autres. Un élément semble central et jalonne la réflexion : la question de la temporalité et l'importance d'une approche, non pas à un instant donné, mais au fil du temps. Il importe ainsi d'appréhender la question de la fragilité tout au long de la vie et pas uniquement lorsque la situation devient problématique et appelle des adaptations voire des changements dans la façon de vivre ou le lieu de vie. De la même manière, l'acceptation de la fragilité (et de ce que cela recouvre) peut être améliorée si cette question fait l'objet de sensibilisations et d'une prise de conscience précoce. Enfin, dernier exemple, la conception et l'agencement de l'espace (privé - l'habitat- mais aussi public - le

quartier, la ville-) ne doivent pas être conçus pour des besoins immédiats mais pensés afin d'être modulables, évolutifs, transformables selon les situations.

La temporalité est centrale, à bien des égards :

- Le lien social se construit petit à petit (animateur de lien social) ;
- Les situations de fragilité peuvent être anticipées, le plus tôt possible (projet : bilan des solidarités en copropriété) ;
- Il est difficile d'apprendre la fragilité des autres, mais il est possible de sensibiliser à la fragilité très tôt (projet : expédition apprenante de la fragilité) ;
- Le chez soi s'étoffe au fil du temps, évolue et devra être capté tout au long de la vie et pas seulement au moment d'un déménagement (projet : le ChezSoiOlogue) ;
- L'habitat doit être modulable et adaptable, dans sa configuration mais également dans ses interfaces avec l'extérieur (projet : la chambre qui fait oublier les fragilités) ;
- L'espace temps comme l'espace géographique peuvent être modifiés ou réduits, grâce à la réalité virtuelle ou les humanoïdes, le maintien en autonomie et la préservation des interactions avec l'environnement étant ainsi appréhendés différemment (projet : robots).



Le projet LISOHASIF 2030 s'est voulu un terrain d'expérimentation. A ce titre, il importe de souligner les apports sur plusieurs registres.

- L'anticipation des situations de fragilité : se préparer à la fragilité, mesurer ce que cela recouvre mais également accepter la fragilité sont des étapes essentielles afin d'appréhender en temps voulu la fragilité de façon sereine ;
- La prévention de la fragilité : l'habitat, le réseau social et plus largement le chez soi sont des éléments importants dans ce domaine et qui méritent d'être travaillés. Le chez soi doit être un cocon protecteur et non facteur de fragilité ;
- La détection de la fragilité : celle-ci peut être améliorée dès lors que le collectif est en posture de veille et d'écoute. Attention néanmoins à ne pas structurer excessivement les initiatives dans ce domaine. Plusieurs pistes ont été esquissées afin d'améliorer la détection : l'animateur de lien, le bilan des solidarités en copropriété et plus globalement l'orchestration d'un réseau d'acteurs ;
- Composer avec la fragilité : en d'autres termes, vivre des situations de fragilité sans que celles-ci ne deviennent elles-mêmes source de fragilité. La fragilité qui s'oublie est probablement l'idéal vers lequel nous devrions

tendre. C'est l'affaire de tous, en tous lieux, quels que soient les circonstances ou le contexte et ce, tout au long de la vie. Cela suppose que les infrastructures, les équipements (publics, collectifs, privés) et la société l'intègrent, non comme une situation appelant un traitement d'exception mais comme une situation parmi d'autres. Nous sommes tous fragiles.

3. Sept projets expérimentaux

Les sept projets expérimentaux sont autant de facettes d'une gestion innovante des situations de fragilité. Nous avons présenté ci-dessus ces facettes comme les paramètres de conception de dispositifs innovants pour gérer les situations de fragilité. Nous en présentons une brève synthèse en tant que projets.

Nous sommes tous porteurs de fragilités, plus ou moins handicapantes, plus ou moins assumées. D'où l'importance de dispositifs universels et non stigmatisants. La ville de 2030 devra être un endroit où l'on peut expérimenter, prototyper, faire : la ville comme fablab du quotidien et d'apprentissage des fragilités.

Animateur de lien social

Animer le lien social, c'est contribuer à fabriquer un territoire à énergie sociale positive.

Le lien social n'existe pas indépendamment des activités. Favoriser l'inclusion sociale de tous (fragiles et non fragiles) passe par la mise en place d'une production d'activités qui permette à chacun d'y contribuer comme producteur et bénéficiaire. Favoriser le lien social pour tous dans la ville innovante, c'est favoriser l'émergence de lieux réels qui soient une porte d'entrée sur des activités induisant des relations à autrui. Entrer en relation avec autrui n'est pas si simple, surtout quand il est différent. L'animateur de lien social, comme le lieu, sont des facilitateurs de cette mise en relation et de son épanouissement.

On pense de nouveaux services, facteurs de lien social à travers le logement et son environnement. On laisse la vision classique dans laquelle il y a des animateurs, d'un côté, et des animés, de l'autre. Chacun peut se mettre au travail et contribuer : les personnes en situation de fragilité donnent aussi, parfois, des leçons de vie aux supposés non-fragiles, et la fragilité elle-même génère l'entraide et la solidarité. Les promesses de réciprocité sont un marqueur du lien social et un carburant de son animation.

L'animateur est aussi créateur et facilitateur de lien social : conception de dispositifs proposant des prestations, mais avec des activités nécessitant des relations de réciprocité, accompagnement de la mise en relation entre personnes qui ne se connaissent pas, consolidation et réactivation des nouveaux liens créés. Une généralisation du concept d'Accorderie, en quelque sorte.

Bilan des solidarités en copropriétés

La copropriété peut être l'un des périmètres d'un territoire à énergie sociale positive, mais le code de la copropriété n'est pas conçu dans cette optique : on y parle d'occupation « en bon père de famille », de parties communes et de parties privatives, et des règles de bonne gestion de leur occupation. L'assemblée générale annuelle n'est pas, en général, et en conséquence, le lieu où s'expriment le plus les solidarités !

Un bilan des solidarités en copropriété à une assemblée générale annuelle met en scène un Conseil Syndical qui justifie son action dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles, comme il doit justifier cette action dans les domaines qui font partie de son mandat actuel. Bien entendu, il faut justifier de cette action sans que cela signifie qu'on évoque le détail de ce qui peut être la vie privée des gens : on pourra choisir d'anonymiser les choses, ou de faire état seulement du nombre d'interventions sur chacune des catégories préalablement définies de situations de fragilité. Il faudra justifier les interventions, comme les non-interventions ! On voit bien que les choses vont se construire au fur et à mesure.

Il faut un outil pour aider les copropriétés volontaires. Son premier rôle sera de faciliter l'évocation du sujet, tant les réticences, dans certaines copropriétés, pourront être importantes. Risquer ce type d'évolution est délicat et plein d'embûches pour le Conseil Syndical téméraire qui voudrait se lancer. La roadmap « Bilan des solidarités en copropriété » aide les porteurs du projet à identifier et mettre en œuvre les capacités nécessaires, en même temps qu'elle constitue pour le législateur – si la mesure passait dans la loi – ou pour des associations comme l'ARC (Association des Responsables de Copropriété) désireuses d'aller dans ce sens sur une base de volontariat.

On pourra aller au-delà des interventions et services auxquels on peut classiquement penser. Par exemple, une copropriété, ou un ensemble de copropriétés, pourra devenir mandataire, entremetteur, organisateur ou co-constructeur de services (courses, déplacements, etc.), en lien avec des collectivités locales ou avec des plateformes de service (ensemble2générations, Voisin-Age, etc., déplacements locaux, courses, etc.). La roadmap pourra, dans la logique de la méthode 5 Steps, être actualisée une fois atteint le niveau 5 de la roadmap initiale.

En 2030, bien sûr, l'économie du partage, les communaux collaboratifs, l'omni-présence des plateformes d'intermédiation, l'évolution des modes de travail auront peut-être aussi fait évoluer ce qu'est la *co-propriété* !

La chambre qui fait oublier les fragilités

La chambre est un endroit particulier de l'habitat qui est le lieu à la fois de l'intime et du collectif. La chambre est protéiforme, présentant des caractéristiques et des usages différents aux différents âges de la vie. C'est un lieu qui permet de recentrer le regard sur l'intime mais qui reflète aussi l'usage que les individus en ont. La chambre est un lieu temporaire qu'on occupe transitoirement à diverses circonstances de la vie, mais c'est aussi un lieu central du vécu des fragilités.

La chambre qui fait oublier les fragilités, elle est adaptée, elle est ouverte, elle a une porte qu'on a envie de franchir. Elle est un haut lieu d'histoires de fragilité. Mais c'est aussi un lieu qui se transforme en même temps qu'un point fixe, ou un concept fixe : ma chambre, je dois la faire ou la refaire, je dois loger ailleurs – où j'aurai aussi une chambre –, je pars en voyage, je demande de l'aide...mais on frappe avant d'entrer.

Concrètement, la chambre adaptée est aménagée dans une logique de « design for all », elle s'adapte aux situations. Une application, « Room's coming », équipe tous types de chambre, de la chambre de l'appartement ou de la maison à la chambre d'hôtel ou d'hôpital. La chambre est ouverte : elle a de vraies fenêtres et aussi des fenêtres numériques, « ma fenêtre sur le monde », pour communiquer librement. La porte de la chambre, on a envie de la franchir, dans les deux sens. « Alfred le majordome bienveillant » est là pour filtrer les entrées et sorties, et il jette un coup d'œil à la fenêtre virtuelle, aussi, de temps à autre.

Le métier d'« opérateur d'intimité » complète celui du ChezSoiOlogue pour concevoir et gérer spécifiquement les portes et fenêtres, réelles ou virtuelles, simples ou polymorphes. Des services de réservation innovants sont créés, certains utilisant l'économie du partage et le *crowdsourcing* : « Réservation plurielle » et « Les joyeux aménageurs » se combinent pour permettre à chacun de vivre avec ses fragilités en dehors de chez lui, et aussi d'atténuer, voire d'oublier ses fragilités, ici et ailleurs. Un produit innovant, modulable, « la chambre sans âge et au rythme du quotidien », est développé et popularisé, d'abord dans les hôtels, puis dans les programmes immobiliers neufs, les logements sociaux et les établissements de santé.

Le ChezSoiOlogue

Des fragilités naissent du fait de ne pas se sentir chez soi. Réduire le chez soi à un lieu physique, espace circonscrit de murs et agencé de meubles et d'objets, serait simpliste. Le chez soi se déploie au fil de l'existence d'un individu, s'enrichit, se reconfigure. Saisir la notion du chez soi suppose donc d'en adopter une vision plus large, intégrant le cadre de vie (l'habitat, le quartier) mais également ses dimensions mentale et immatérielle.

Que veut dire, dans cette perspective, parvenir à identifier ce que sont les éléments essentiels du chez soi ? Parvenir à identifier ce qu'est le chez soi d'une personne réclame une expertise fine et cette expertise soit au croisement de plusieurs champs disciplinaires (la sociologie, la psychologie, la psychanalyse, etc.), autant de domaines d'expertise que se devrait de maîtriser l'expert du chez soi ou « ChezSoiOlogue ». Le travail entrepris sur ce projet consiste à poser la nécessité et à explorer les contenus d'un nouveau métier, que nous nommons le ChezSoiOlogue.

Les éclairages apportés par ce projet concernent la définition de ce nouveau métier, ses fonctions, sa place (y compris dans un écosystème large), son rôle et ce, en particulier, dans le cadre de l'accompagnement des personnes en situations de fragilité. La collaboration avec MOVADOM montre qu'il est possible de concevoir un « écosystème ChezSoiOlogue », qui combine des connaissances diversifiées et des compétences complémentaires autour de la question du chez soi ; cette nouvelle activité peut bénéficier d'un modèle d'affaires rentable si on délaisse la vision d'un simple accompagnement pour se positionner comme animateur de l'écosystème.

Expédition apprenante de la fragilité

Vivre avec ses fragilités et celles des autres, cela s'apprend. Les fragilités ne devraient pas être excluantes : on devrait au contraire s'appuyer sur elles pour les apprivoiser et apprendre.

On peut mieux penser des parcours, des expéditions apprenantes, si on suit quelques principes méthodologiques : développer les pratiques de pair-émulation, en considérant autant que possible les personnes en situation de fragilité comme les experts de leur situation ; provoquer des prises de conscience en attirant d'autres publics, pour lesquels la question de la (re)construction identitaire est moins forte – parce qu'elles ne sont pas, ou parce qu'elle sont moins, en situation de fragilité – . Les personnes fragiles peuvent alors, à leur tour, se constituer en guides pour les autres. On remet ainsi en cause les dispositifs classiques de sensibilisation à la fragilité, qui se concentrent sur les fragilités visibles et pas sur des fragilités invisibles qu'il est encore plus difficile d'identifier et de comprendre sans une interaction plus intime avec la personne.

Observatoire de lien social

Au cours des dernières décennies, de nombreux efforts ont été déployés pour proposer des méthodes d'évaluation de différents aspects de la vie sociale des sociétés, directement ou indirectement liés au concept de cohésion sociale. Les dynamiques d'inclusion et de solidarité se manifestent d'un grand nombre de façons. La richesse mais également la complexité de ces dynamiques tient à la variété des manières d'augmenter la cohésion sociale et plus généralement le lien social. Dans un grand nombre de situations, l'accroissement de cohésion sociale provient de comportements ou d'habitudes prises de bienveillance, d'entraide, de mutualisation, de partage. Sur de nombreux territoires, il est le fruit aussi d'actions collectives volontaires ou de politiques publiques délibérées. Cependant, il est intéressant de noter que les moments où l'on détecte le besoin d'augmenter la cohésion sociale sont également des moments où l'on découvre toutes les difficultés de le faire : des tensions paradoxales peuvent être mises en évidence. Ainsi, par exemple, l'on aimerait évidemment rendre accessibles tous les lieux publics aux personnes handicapées mais les contraintes économiques orientent souvent les choix dans des directions qui ne permettent pas cette accessibilité universelle. Un outil pour aider à favoriser les dynamiques inclusives devrait donc s'appuyer sur des dispositifs de détection de ces situations paradoxales et de tensions pour mieux les comprendre et au final les réduire.

Dans cette perspective, un observatoire du lien social sur un territoire (ou Observatoire Local du Lien Social) ne serait pas juste un instrument pour évaluer l'intensité du lien social. Il serait un outil d'aide à la décision éclairant des situations complexes faites de freins à l'inclusion tout autant que de nécessités d'inclusion. L'observatoire serait nécessairement participatif et permettrait une appropriation par les acteurs locaux de ces éclairages.

Robots et objets connectés

Au lieu de penser d'abord robots et objets connectés, il faut partir des situations de fragilité concrètes et concevoir des environnements d'aide avec des êtres multiples : humains et non humains, aidants et aidés. Humains, animaux, robots humanoïde, non humanoïdes, objets connectés, mais aussi plantes, lieux, objets non connectés. C'est d'ailleurs comme cela que sont aujourd'hui conçus des dispositifs d'aide, dans de nombreux domaines de la gestion des fragilités !

Les robots peuvent réaliser des exploits mais ne sont pas encore sûrs, les situations physiques et mentales sont trop complexes. Ils ont donc aussi leurs fragilités ! Dans ces situations d'aide il faut donc considérer que chaque élément a ses fragilités : les humains comme les robots, les aidants comme les aidés, les objets connectés comme les non-connectés.

En 2030 on aura fait des progrès considérables, on aura pris l'habitude d'utiliser des systèmes artificiels et si nous voulons que « être humain » signifie encore quelque chose, il faudra conserver cette approche d'aide adaptée, subtile, mesurée, « au voisinage de la situation » de sorte que la partie humaine des dispositifs garde toujours la vigilance sur l'ensemble.

En 2030, si les solidarités s'étaient raidies et atrophiées, on aurait un monde froid et triste dans lequel les objets et les êtres artificiels gèreraient, par délégation, les situations de fragilité. Si au contraire les solidarités s'épanouissent, on aura un monde d'aimable science fiction dans lequel des acteurs multiples, humains et non-humains, gèreront ensemble leurs fragilités.

4. Une méthodologie pour innover

La fragilité, le lien social et l'habitat, ceci dans la ville innovante de 2030 : posé ainsi, le sujet renvoie aux connexions possibles entre ces trois termes, replacés dans un environnement qui peut lui même en modifier les dynamiques. L'ensemble de la réflexion menée, de la phase K à la phase P, a exploré ces différents liens et fait apparaître une équation complexe. Le fait même de poser le sujet ainsi et de l'explorer souligne d'emblée que lien social et habitat ne réduisent pas toujours la fragilité.

Mener un projet qui pose la question des relations entre lien social et fragilité, présente plusieurs risques : l'un d'entre eux est celui de trop rapidement admettre qu'il faut juste plus de lien social pour faire face aux fragilités, sans prendre plus de hauteur que cela.

Autrement dit, il nous fallait, dans ce projet, une méthode qui permette de réinterroger les concepts pour provoquer quelques ruptures et proposer une architecture de concepts nouveaux et / ou à potentiel.

Repositionner la problématique dans la ville innovante de 2030, n'avait pas comme objectif de permettre de produire des scénarii projectifs racontant un futur lointain pour mieux se préparer aujourd'hui (qui est une méthode possible). Cela avait

plutôt pour objectif d'orienter le projet vers des explorations subtiles qui, par exemple, n'ont pas été que technologiques. Si c'est la ville innovante de 2070 qui avait été choisie, le biais de considérer des ruptures technologiques intéressantes mais incertaines pour la plupart, aurait été trop important. Par ailleurs, 2030 est un horizon de temps qui autorise la mise en chantier dès aujourd'hui de projets innovants.

La phase K (mutualisation intensive des connaissances) a été intéressante sur ce projet parce qu'elle a autant servi à mutualiser des connaissances (ce qui est le propre de cette phase, traditionnellement) qu'à constituer une communauté d'acteurs intéressés par le projet : c'est à cette occasion que différents intervenants ont embarqué dans le projet. La phase K a donc été un outil de structuration de la participation à la démarche DKCP®.

La méthode a, finalement, autorisé très simplement à défixer par rapport aux façons usuelles et actuelles d'aborder les questions de fragilité, de lien social et d'habitat. Certaines défixations ont pu aller très loin, d'autres se traduisent par des concepts et dispositifs qu'il est possible de mettre en place très concrètement d'ici 2030.

Dans la ville innovante de 2030, la cohésion sociale sera plus inclusive et l'innovativité sociale des territoires plus élevée. Des animateurs de lien social, des ChezSoiOlogues, des Opérateurs d'Intimité se coordonneront et s'accorderont pour mieux repérer et traiter les situations de fragilité. Des humains, des robots, des objets connectés, des animaux réels et virtuels, des objets non connectés, géreront ensemble leurs fragilités. Les chambres sauront s'adapter, on aura envie d'y entrer et d'en sortir, le lit ne sera plus réduit à un plateau technique de coordination. Les copropriétés et, plus globalement, les collectifs d'habitation constitueront un niveau d'organisation du traitement des situations de fragilité. Des indicateurs et des observatoires des solidarités actives aideront à piloter et à progresser dans les capacités d'innovation sociale. Des expéditions apprenantes seront organisées, mais, au quotidien, chaque interaction chaque parcours, sera vecteur d'apprentissage et de progrès...

Et vous, quelle aventure de la fragilité allez-vous vivre en 2030 ?

LA CHAMBRE QUI FAIT
OUBLIER LES FRAGILITÉS



ANIMATEUR DE
LIEN SOCIAL



LE CHEZSOIOLOGUE



OBSERVATOIRE
DE LIEN SOCIAL



ROBOTS ET
OBJETS CONNECTÉS



BILAN DES
SOLIDARITÉS EN
COPROPRIÉTÉ



EXPÉDITION APPRENANTE
DE LA FRAGILITÉ



Visualisez la vidéo d'animation de présentation du projet LISOHASIF 2030 sur :
<https://vimeo.com/156833204>