



**HABITAT
EN RÉGION**



**CONSTRUIRE, HABITER ET MIEUX VIVRE ENSEMBLE :
BATISSONS LES SOLUTIONS AUX DEFIS DE DEMAIN**

JEUDI 6 JUILLET 2017

COMPTE-RENDU DES ATELIERS

PROGRAMME

MATINÉE

- Présentation des objectifs de la journée par :
Jacques PERROCHAT, Directeur Relations Industrielles & Territoires, Schneider Electric
Marie-Hélène FOUBET, Directrice Générale, Groupe SIA
Marie-Madeleine CARPENTIER, Directrice Pôle Partenariats, Réseau Alliances
- Introduction de la thématique par :
Christel HEYDEMANN, Présidente de Schneider Electric France
Valérie FOURNIER, Présidente de Habitat en Région
- Visite du siège de Schneider Electric (LE HIVE) :
 - > **Innovation Hub** : une immersion au cœur des innovations technologiques développées par Schneider Electric.
 - > **Life@Home** : visite d'une maison construite dans le siège social présentant l'ensemble des solutions résidentielles pour expérimenter grandeur nature le logement de demain (solutions connectées, mobilité électrique, décoration...).
 - > **Parcours efficacité énergétique** : visite du HIVE et démonstration des méthodes, produits et solutions ayant permis à Schneider Electric de diviser par 4 la consommation d'énergie du site depuis 2006.



MIDI

Cocktail networking

+ Intervention de **Patricia BENCHENNA**, Director Philanthropy and Fuel Poverty, Schneider Electric



APRES-MIDI

- Ateliers de co-création collaboratifs autour des **défis de l'Habitat de demain**

Atelier 1 : Quelle qualité de vie dans la ville durable, entre innovation et usage?

Atelier 2 : Concevoir des solutions globales d'habiter

Atelier 3 : Bien vieillir à domicile, quels enjeux pour les acteurs de l'habiter ?



- Clôture en plénière

ATELIER 1 : QUELLE QUALITE DE VIE DANS LA VILLE DURABLE, ENTRE INNOVATION ET USAGE?

Animation : **Anne-Sarah SOCIÉ**, Chef de projet RSE



La ville durable concilie un double impératif : répondre à la contrainte écologique (innovation technique), tout en étant à l'écoute des habitants (innovation sociale). La « qualité de vie » est-elle une approche à même de relier ces impératifs ? La qualité de vie est une approche à la croisée des chemins, ce qui explique les différentes appréciations que techniciens et usagers peuvent en avoir : des dimensions matérielles (dont le cadre de vie), des dimensions endogènes (dont les sentiments de bien-être ou de mal-être), des dimensions sociales (dont les relations humaines et la sociabilité).

Nous avons proposé aux participants d'étudier trois cas réels d'usage d'un dispositif par les habitants dans un sens non prévu par le technicien (voir de conflits d'usages)¹. Nous avons tout d'abord travaillé sur une carte d'empathie afin de dégager les ressentis et pensées des usagers dans ces situations.

	RESSENTIS	PENSEES
Exemple 1	Crainte, doute, conditionnement, méfiance	Changer de sol, mauvaise conception, mensonges du bailleur, l'eau ne lave pas
Exemple 2	Incompréhension du dispositif et frustration	L'architecte a mal conçu les équipements
Exemple 3	Agression, incompréhension, problème d'hygiène, Envahissement de la propriété privée	Victime de la bien-pensance des « bobos »

Puis nous avons cherché à identifier pourquoi en arrive-t-on à de tels blocages, et quels espaces donner à l'expertise d'usage tout en faisant progresser l'habitat écologique.

	Actions pour RELIER Innovation technique et Innovation sociale
Exemple 1	1- Impliquer l'utilisateur dans la conception 2- Faire des démonstrations / donner des preuves, faire une transition pour respecter le geste culturel (placebo) 3- Expliquer le bénéfice (santé, écologie, économies), être + pédagogue sur les apports
Exemple 2	Anticiper les usages, partager les objectifs avec les usagers 1- Médiation sociale, 2- Installer 2 prises Schneider Electric, 3- Chiffrer le gain d'énergie à communiquer auprès de l'utilisateur 4- Mieux hiérarchiser les priorités des usages
Exemple 3	1- Expliquer, éduquer sur les avantages techniques 2- Laisser 1 choix (limité) 3- Se donner les moyens d'animer le sujet / créer les bonnes conditions pour dialoguer avec les parties prenantes

Nous avons terminé l'atelier avec l'envie de pouvoir échanger à nouveau sur les solutions concrètes pour faciliter l'appropriation des innovations techniques par les habitants. Une méthode possible a été présentée pour exemple : La co-construction d'un référentiel qualité de vie, présentée dans la thèse de A-S Socié (disponible ici <https://bdr.u-paris10.fr/theses/internet/2014PA100100.pdf>)

¹ Ces exemples étaient extraits de la Thèse de V. Renauld : www.theses.fr/2012ISAL0052.pdf

ATELIER 2 : CONCEVOIR DES SOLUTIONS GLOBALES D'HABITER

Animation : **Simon LEDEZ**, Délégué Général



Penser et vendre des solutions intégrées/globales plutôt qu'un bien ou un service, c'est déjà changer de modèle économique et c'est avancer dans ce qu'on appelle **l'économie de la fonctionnalité et de la coopération (EFC)**. Dans l'habiter, cela signifie que l'on ne vend pas juste un bien (l'habitat) avec un prix au mètre carré, mais plutôt une solution globale d'habiter qui repose sur l'intégration d'effets utiles dans différents registres (efficacité énergétique, santé, autonomie des personnes âgées, lien aux enjeux de territoire...).

L'atelier et les échanges ont permis de révéler que :

- 1) Cette logique de concevoir des solutions intégrées se répand : plus d'un des participants « faisait de l'EFC » sans le savoir (l'EFC : c'est un **nouveau modèle économique** qui consiste non plus à vendre un bien ou un service, mais une performance d'usage qui intègre des enjeux sociaux et/ou environnementaux).
- 2) Cette logique ne peut se déployer que dans un contexte de **coopération** entre les parties prenantes concernées car les effets utiles en termes de santé, d'efficacité énergétique, etc., dépendent d'un ensemble d'acteurs et non plus que d'une seule partie prenante. Malheureusement :
 - > La coopération ne va pas de soi
 - > La coopération ne se décrète pas
 - > La coopération, on ne s'est pas trop ce que ça veut dire concrètement.

Coopérer, c'est prendre en compte les contraintes de l'autre dans son propre travail.

Un enjeu important autour de la coopération consiste donc à **identifier quels sont les acteurs avec qui nous sommes capables de coopérer** afin de co-construire et de s'engager sur une performance d'usage (ex : nous nous engageons à baisser votre facture d'énergie de 20%).

- 3) Il y a une différence entre **valeur d'usage** (ce qui est perçu comme utile) et **valeur économique**. En effet, ce qui crée de la valeur d'usage ne crée pas nécessairement de valeur économique et réciproquement. Or dans l'habiter, la valeur d'usage peut être considérable si on se concentre sur les effets utiles autour de l'habiter (la santé, la performance énergétique, le lien social...). En revanche ces effets utiles ne peuvent être déployés ni valorisés si l'on reste dans le simple cadre du bâti qui réduit la valeur d'usage à un prix au mètre carré. Tout l'enjeu est de parvenir à co-définir cette valeur d'usage et d'identifier les moyens nécessaires pour maximiser cette valeur avec l'ensemble des parties prenantes concernées.

Pour conclure, il est clair que le développement durable, la RSE, la performance globale sont des occasions extraordinaires pour maximiser la valeur d'usage dans l'habiter. Grâce à l'économie de la fonctionnalité et de la coopération, valeur d'usage et valeur économique convergent, permettant ainsi de concilier intérêt économique social et environnemental. Les échanges en groupes sur les potentielles coopérations ont donné envie aux participants d'approfondir le sujet et de travailler ensemble pour co-construire une solution d' « Habiter ». A suivre !

ATELIER 3 : BIEN VIEILLIR A DOMICILE, QUELS ENJEUX POUR LES ACTEURS DE L'HABITER ?

Animation :

Laurie DECOUX, Chef de projet Economie de la Fonctionnalité
Lucile JANSOONE, Chargée de projet RSE & Mobilité Durable



Pourquoi cet atelier ? Car le maintien à domicile des personnes âgées est aujourd'hui un enjeu de société majeure et nous pensons que c'est à travers le maillage d'acteurs de tout horizon (acteurs du domaine médico-social, acteurs du logement, collectivités, entreprises, start-ups...) que nous arriverons à relever le défi du bien vieillir.

En effet, en passant de la sphère de l'habitat (qui se limite au bâti) à la sphère de l'Habiter, le périmètre d'action s'élargit et ouvre le champ des possibles en termes de coopérations d'acteurs afin de répondre aux besoins, aux aspirations, et aux modes de vie des usagers.

L'objectif de cet atelier était d'appliquer cet élargissement de périmètre à l'enjeu du bien vieillir pour en voir toutes les perspectives.

Les objectifs :

1. Comment penser de façon intégrée les enjeux liés au maintien à domicile des personnes âgées ?
2. Comment développer pertinence et efficacité grâce à la coopération ?
3. Quelles pistes de solutions innovantes au regard des usages et besoins spécifiques des personnes âgées ?

Comment ?

Nous avons travaillé à partir de 3 profils de personnes âgées ayant chacun ses caractéristiques propres. Pour chaque cas, et par groupes de travail, les participants devaient dans un premier temps lister l'ensemble des problèmes auxquels leur personnage était confronté. Ces problématiques ont été classées par catégories d'enjeux comme **l'habitat** (logement trop grand, nuisances sonores, insécurité...), **la santé** (perte d'autonomie, accès aux services de santé, médicalisation...), **la mobilité** (services de proximité, desserte de transport...), **le lien social** (éloignement de la famille, isolement), ou encore **le financement** (revenus, coûts pour les familles).

Les participants ont ensuite identifié l'ensemble des acteurs qui gravitent autour de ces grands enjeux susceptibles d'apporter un bout de la solution. Il est apparu que les acteurs révélés à travers cet exercice venaient d'horizons divers et variés et n'étaient pas tous issus de la sphère « classique » de l'habitat.

Enfin, les participants ont pu imaginer des solutions innovantes co-construites entre ces acteurs et répondant aux problématiques identifiées en première étape (plateforme collaborative autour des services aux personnes âgées, utilisation d'objets connectés pour répondre aux enjeux de santé en partenariat avec la pharmacie de proximité, services ambulants en lien avec les collectivités, plateforme qui centralise les informations liées aux besoins de logement...).

Le point commun de toutes ces idées : la coopération des acteurs au cœur des solutions pour atteindre la performance du « bien vieillir » !