

Innover dans les pratiques d'innovation : le projet Habitat Seniors

Sarah Couillaud

Ergonome doctorante, Université Paris 8

Jean-Luc Guéry

Optimum Sifisa

Sarah Couillaud : Comme l'a dit Johann, je suis consultante en ergonomie et doctorante en finalisation de thèse à l'Université Paris 8 et le projet que l'on va vous présenter a été réalisé dans le cadre d'un accompagnement que j'avais mené en étant à FCBA. Je vais passer la main à Jean-Luc qui va se présenter à son tour.

Jean-Luc Guéry : Jean-Luc Guéry, je préside un groupe qui s'appelle Optimum, notre métier c'est aménageur d'espaces de vie, plus particulièrement les placards et les dressings. Nous sommes situés dans le Lot-et-Garonne, nous employons 200 personnes et nous produisons à peu près 1 million 300 000 portes de placard par an pour tout marché européen. J'ai une autre casquette, je suis également vice-président du conseil d'administration de FCBA.

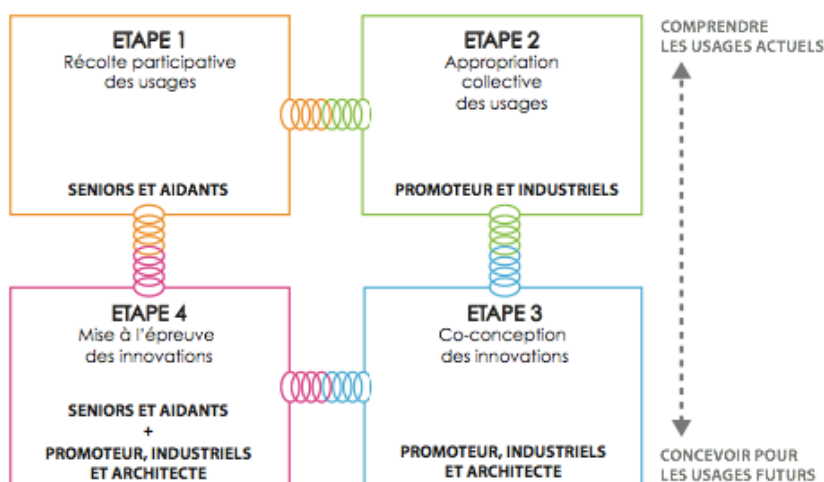
Ce texte a été produit dans le cadre du congrès des Journées de Bordeaux sur la pratique de l'ergonomie, organisée par l'équipe d'ergonomie des systèmes complexes de Bordeaux INP en mars 2017. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Couillaud, S. et Guéry, J-L. (2017). Innover dans les pratiques d'innovation : le projet Habitat Seniors. Dans *L'innovation dans le travail : quels enjeux aujourd'hui pour la pratique de l'ergonomie ? Actes des journées de Bordeaux sur la pratique de l'ergonomie*. Bordeaux.

Alors le FCBA ça ne vous parle peut-être pas, mais c'est le deuxième centre technique industriel français derrière le CETIM, F comme forêt, C comme cellulose, B comme bois et A comme ameublement. Ex CTBA pour les anciens. Le projet dont on va vous parler est parti d'un appel d'offres de la DGE en 2013, qui nous a consulté pour réfléchir avec un certain nombre d'industriels à l'habitat seniors de demain. Quand on parle d'habitats, c'est tout type d'habitats, pas que l'appartement. Avec un certain nombre d'industriels dont je suis proche et un promoteur qui s'appelle Les Senioriales, ont répondu à cet appel d'offres, et là la DGE, comme malheureusement assez souvent, a annulé l'appel d'offres. Et, on s'est dit c'est un petit peu dommage, là il y a un vrai beau sujet, prenons le risque d'auto financer cette démarche, donc pas de financement public. Pour auto financer, nous avons contacté, on le voyait sur la slide précédente, un ensemble d'industriels que vous voyez en bas de page dont certains sont très connus : Somfy, Atlantic, Bosch... Tout le monde a joué le jeu et on a donc créé un consortium avec l'objectif était de réfléchir à ce que serait l'habitat seniors de demain, pour des personnes de 55 ans, donc moins âgés que moi donc ça me concerne, jusqu'à 85 ans sans contrainte de médicalisation, ça c'est important. L'autre contexte qui nous a amené à avoir cette réflexion, c'est la réglementation PMR, ça je pense que ça parle à tous, personnes à mobilités réduites, et vous savez qu'avec la RT2020 depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les logements livrés en France doivent être PMR, donc accessibles à des personnes à mobilités réduites et on verra tout à l'heure que ce type de réglementation, comment je vais dire ça... venant de tout en haut amène à de vraies aberrations. Donc, consortium créé en 2013, 14 entreprises regroupées pour repenser la manière de concevoir le logement en proposant des innovations accessibles. Le FCBA a animé ce consortium et Sarah était la coordinatrice de tout ce projet. Comment ça se passe aujourd'hui quand nous, industriels, on travaille avec des promoteurs ? Nos clients sont à la fois des grands distributeurs français et européens et à la fois des promoteurs immobiliers : Kaufman, Cogedim ou autres. Nous industriels, nous ne voyons jamais l'utilisateur, si ce n'est en cas de réclamations, mais heureusement il n'y en a relativement peu en ce qui nous concerne. Le promoteur va voir lui l'utilisateur ou en tous les cas essayer d'imaginer ses besoins, il peut avoir parfois des échanges, mais c'est assez rare. Il va voir un architecte en disant voilà : « mon cahier des charges c'est ça, tu me le mets en forme ». Cet architecte va rédiger un CCCT (Cahier des Charges des Closes Techniques). On remet ça aux industriels, se bagarrer avec nous sur le prix et le produit, ça c'est un grand classique et nous allons livrer l'utilisateur. Mais, à aucun moment, ces quatre acteurs ne se parlent sur la conception du projet. Il est très très rare que nous ayons contact avec le promoteur sur la définition d'un projet, extrêmement rare. L'architecte, ça peut nous arriver, mais alors l'utilisateur pas du tout, on n'a pas le droit d'y accéder, ça fait partie des règles du métier. Et le côté innovant de ce projet, Sarah va prendre la parole après, ça a été à un moment donné d'arriver à mettre tous ces acteurs autour de la table sous la coordination

d'un ergonome et avec une méthode de conception d'un projet que j'ai moi personnellement trouvée innovante même si à des moments du projet, nous industriels ça nous a fortement perturbés, mais je vous en reparlerai tout à l'heure. Donc, je vais laisser la parole à Sarah.

Sarah Couillaud : Comme Jean-Luc vient de le dire en fait, on a décidé ensemble dès le début du projet, pour co-innover pour et dans l'usage, de réunir dès le départ les différents acteurs impliqués dans un projet de conception d'habitats. Donc, on a réuni au total sur le projet, une trentaine de seniors et d'aides à domicile, le promoteur, des industriels et l'architecte. Et en fait, ce qu'on s'est dit, c'est que pour innover à partir des usages, on allait essayer quelque chose, on allait essayer que les usages ne soient pas la propriété d'un type d'acteurs, mais soient appropriés par l'ensemble des acteurs, soient portés par l'ensemble des acteurs. On s'est dit aussi qu'on allait accompagner l'ensemble des acteurs à imaginer un futur souhaité et à concevoir les moyens de le rendre réalisable. On s'est dit autre chose dès ce début du projet, on s'est dit « est ce qu'on ne pourrait pas essayer de viser un peu au-delà du projet ? », je vais m'expliquer. Ce projet, on va faire une première chose qui est : développer un habitat évolutif pour les seniors, mais est ce qu'on ne peut pas aussi, par la même occasion, de faire de ce projet un espace d'apprentissage pour les acteurs, un apprentissage pour qu'ils puissent développer des gestes de professionnels de conception à partir des usages réels et pour les usages futurs. Et alors, la démarche qu'on a structurée et mise en œuvre dans le projet, c'est une démarche comme vous le voyez en quatre étapes, on va les détailler tous les deux après dans la présentation. Et en fait, ces étapes, ce qu'elles proposent c'est de réunir progressivement les différents acteurs, donc soit de manière médiatisée, soit de manière directe et de commencer les deux premières étapes qui portent sur : comprendre les usages actuels, en faire un diagnostic qui soit partagé, et puis les deux étapes d'après portent sur imaginer ce que l'on souhaite pour le futur et les moyens techniques à mettre en œuvre pour rendre ce futur réalisable.



On commence avec la première étape : la récolte participative des usages. Au début du projet, on s'est dit, on va impliquer tout de suite les seniors et les aidants dans le projet. Et alors, on a proposé de mettre en place des observations, des entretiens, mais aussi des carnets de bord, des carnets de l'observateur. J'en ai un exemple ici, donc pour ceux qui voudront, c'est possible de venir le voir. En fait, c'est un carnet qui a pour objectif d'outiller les usagers à récolter eux-mêmes leurs usages, donc à avoir une action réflexive sur leurs pratiques pour pouvoir la partager. Et donc, on a mis en place ces carnets auprès de personnes âgées et on a recueilli en quelques mois 176 situations d'usage. Je vais vous en montrer une qui est décrite par une senior dans son carnet. Elle explique quelle action elle fait, donc elle regarde la télé, elle donne des éléments de contexte : les heures, le lieu dans lequel ça se déroule. Elle décrit ce moment et puis elle nous pose les problèmes qu'elle rencontre dans cette situation. En l'occurrence, cette dame ce qu'elle a comme problème, c'est qu'elle a des soucis de vue, et ce qu'elle a aussi comme problème, c'est que l'aménagement de son appartement, donc la structure même de l'appartement, ne lui permet pas ou rend difficile de trouver un aménagement pour lui permette de regarder la télé comme il faudrait. Et donc, elle nous explique ses astuces, ses stratégies et elle nous dit « après beaucoup de réflexion et d'essais, j'ai finalement pris un meuble à roulette que je déplace dans mon habitat en fonction des activités que j'y fais ». Ce type de situations, on en a recueilli 176.




Photo # 8 Titre : Je regarde la télé

Heure de l'action : 13 h 35 Durée de l'action : 1 h 30 min

Pièce de la maison : Chambre

Description du moment : Je m'installe dans mon lit avec mes coussins et ma télé rapprochée pour regarder le "magazine de la santé Allo Docteur" comme chaque jour ou presque (sinon ordinateur) bien installée.

Difficultés rencontrées : Ma vue malade. Je n'ai pas d'autres possibilités dans l'aménagement de mon appartement pour regarder la télé.

Mes astuces : Après beaucoup de réflexion et essais : la télé posée sur meuble à roulettes, avant-veille matin et soir.

Jean-Luc Guéry : Une petite parenthèse, Sarah disait que cette personne effectivement a des problèmes d'espace au sein de son logement pour ranger. Un truc intéressant là auquel je n'avais pas fait gaffe sur la photo de droite, c'est une des conséquences de la norme PMR. Ça, ce sont donc des

toilettes, accessibles aux personnes handicapées, et la plupart des gens ne sont pas handicapés, heureusement d'ailleurs, mais vous voyez que maintenant on en fait des dressings. La personne y a mis une armoire de rangement, si les toilettes avaient été un peu plus adaptées à l'espace de logement et à la contrainte physique de la personne, elle aurait eu plus d'espace dans son logement pour ranger ses éléments.



Aujourd'hui, ça ce sont les toilettes, il faut savoir que dans les appartements livrés, les chambres à coucher sont plus grandes que les salons. Dans tous les appartements, le placard a été enlevé dans les chambres à coucher de façon à permettre la rotation du fauteuil. Enfin voilà, c'était juste une parenthèse.

Sarah Couillaud : Les différentes situations qu'ils ont récoltées sont extrêmement diversifiées, elles portent par exemple sur la gestion du linge, sur la gestion des repas, sur le soin de soi. Et ces situations que nous remontent ces seniors peuvent être fréquentes ou rares, elles peuvent être faciles ou difficiles et elles peuvent se dérouler soit à l'intérieur du logement, soit à l'extérieur. Donc en fait, ces seniors ce qu'ils nous montrent par la réalisation de ce recueil, c'est qu'ils sont capables quand ils sont outillés d'avoir un regard réflexif sur leurs pratiques et d'élaborer des observations qui puissent être directement appropriables par les concepteurs. Et ça, ça me permet de passer à la deuxième étape pour laquelle on a fait le choix de transmettre directement ces carnets au collectif de concepteurs. Alors quand je dis concepteurs, désolés, j'inclus promoteurs, architectes et industriels parce que si je dis ça à chaque fois, on va un peu se perdre.

On a choisi donc de faire des séances dans lesquelles on a transmis directement les carnets aux concepteurs. Alors, on ne les a quand même pas laissés tout seul avec ces carnets, ce qu'on a fait, c'est qu'on a construit un outil que vous voyez ici. C'est un outil pour aider les concepteurs à identifier

des situations caractéristiques, à partir des situations transmises par les seniors dans leurs carnets. Ils en ont produit en tout 83 et vous en voyez des exemples comme : mettre ses chaussures, entretenir la douche, donc des exemples sur diverses situations de la vie quotidienne des personnes âgées.

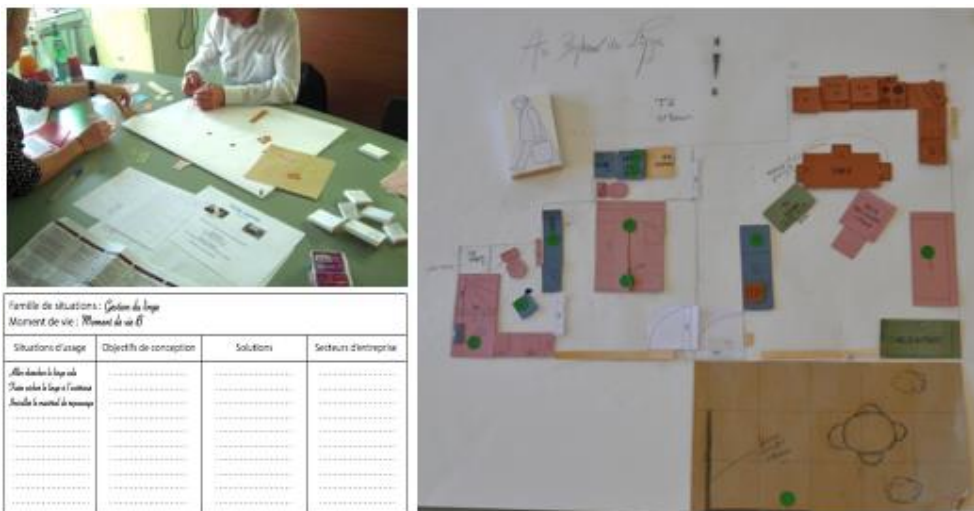


Jean-Luc Guéry : Juste préciser, les post-its de droite sont assez appréhendables par un concepteur pour reprendre les termes de Sarah. Elle ne vous a pas tout montré, mais un jour elle nous a sorti un immense tableau qui devait prendre tout un pan de mur et on s'est retrouvé nous, 11 industriels parce que parmi les 14, il y a 11 industriels, à se dire « mais bon sang de bonsoir » où est-ce qu'elle veut nous emmener. Nous on a besoin de toucher, il faut que ça aille vite, alors voilà une des caractéristiques de ce projet, c'est qu'il a été long, donc ça nous a appris aussi, à nous industriels, à se dire « on innove dans la durée », ce n'est pas 2013 et 2014 « je lance mon produit », on en parlera tout à l'heure sur le calendrier de lancement, mais surtout franchement, il y a eu un moment et je l'ai souvent dit à Sarah où elle m'a dit « comment tu as vécu ce projet ? », il y a un moment où on s'est dit « mais on va dans le mur ». Et ce qui est important c'est que dans le groupe, il y en a un ou deux, tu en parleras un petit peu, qui se disaient « on lui fait confiance, on y va, on avance ». Et, on verra sur la slide suivante qu'on va commencer à devenir un petit peu plus concret et à jouer avec des petits bouts de papier.

Sarah Couillaud : En fait, ce retour on en a beaucoup discuté avec Jean-Luc et en fait en analysant un peu plus précisément ce qu'ils ont produit dans ces séances, ce qu'on s'est rendu compte c'est que premièrement, ils ont été capables assez rapidement de construire des situations d'action caractéristiques à partir de situations singulières, mais aussi ils se sont tout de suite approprié ces

situations d’actions caractéristiques pour commencer à envisager des situations futures. Et donc forcément, en ayant découpé de manière extrêmement précise les deux étapes, on s’est retrouvé dans une situation un peu inconfortable... Et alors finalement, heureusement, on arrive à cette étape tant attendue de la co-conception des innovations.

Jean-Luc Guéry : Donc là, vous me voyez là à gauche, je suis en train de coller des petits bouts de papier, c’est le début de l’habitat seniors. On est en train de s’occuper là de la gestion du linge en fait et le premier résultat, si l’on peut appeler ça un résultat, c’est la première simulation de l’appartement, parce que là on était parti sur un appartement type, c’est celui que vous avez face à vous. Sauf qu’à un moment le promoteur nous a dit « vous êtes bien gentils les gars, mais quand je mesure tout ça, je suis à 70 m² et moi mes appartements ils font 42 m² ». Là, on s’est un peu gratté la tête pour être franc, et il y a des choses très intéressantes qui en sont ressorties. Pour la gestion du linge donc, vous voyez le petit pavé bleu donc la salle de bain est à gauche, on est arrivé à développer, en réfléchissant entre nous, ce que j’appelle un peu trivialement des passe-plats, en gros on le verra un petit peu plus loin sur la réalisation, on a développé des passes linges entre la salle de bain et la chambre à coucher, où en général dans la salle de bain, vous avez la machine à laver voir le sèche-linge parfois. Et dans la chambre à coucher, vous vous changez, donc il y a un système de passe linges entre les deux de façon à résoudre la problématique de rangement et de déplacement du linge.



Famille de situations : Gestion du linge Moment de vie : Moment de vie E			
Situations d'usage	Objectifs de conception	Solutions	Secteurs d'entreprise
Aller dans la salle de bain Aller dans la chambre à coucher Aller à la salle de rangement			

Sarah Couillaud : Et en fait, du coup, dans le cadre de ces séances, les concepteurs, ils ont été outillés : ils sont repartis de leurs situations d’actions caractéristiques, et ils ont essayé d’imaginer tous ensemble, donc tous les secteurs industriels plus le promoteur, d’imaginer ensemble des objectifs de conception, des solutions et des secteurs d’entreprise pertinents, impliqués dans le cadre de ce qu’ils étaient en train d’imaginer. Et en fait, ils ont produit au total, 403 objectifs de conception, donc en fait

qu'est-ce que l'on souhaite pour le futur et ils ont produit 262 solutions techniques, alors pas toutes réalisables concrètement, mais qui commencent quand même à donner des perspectives de réalisation. Et, ce qui est très intéressant et qui m'a beaucoup marqué dans ces séances-là, c'est que vous ne vous êtes pas intéressés seulement qu'aux secteurs, alors déjà il y en avait un certain nombre on est d'accord, mais pas qu'aux secteurs industriels qui étaient les vôtres. Ils ont produit des idées pour des secteurs industriels totalement différents, ils ont impliqué la poste vous avez impliqués les sociétés de transport, etc. tout le monde finalement petit à petit était réfléchi dans le projet.

Jean-Luc Guéry : On va vous montrer quelques exemples de réalisation.

Sarah Couillaud : Comme pour eux vous allez devoir patienter encore un peu ! Pendant ces séances, j'ajouterais juste que les différents concepteurs ont en même temps enrichi ensemble leur volonté pour le futur et la faisabilité des moyens techniques pour rendre réalisable ce futur. On arrive à la présentation des prototypes, aux tests d'usage des prototypes.

Jean Luc Guéry : C'est le tout premier test d'usage qui a été réalisé pour les deux photos du haut à gauche à Tonneins, dans le Lot-et-Garonne pour ceux qui en connaissent pas. Chez un des industriels concernés, la société Righini et la photo du bas à droite, une séance animée par Sarah, dans une résidence Seniorales pour tester une application qui a été développée avec Somfy.



Juste quelques verbatim de cette démonstration, notamment la photo du haut à droite. Sur cette penderie et plus précisément à côté de cette penderie on avait développé une porte coulissante entre la salle de bain et la chambre à coucher. En se disant naïvement, et pourtant tu l'as rappelé je suis senior, il faut la motoriser parce que c'est assez lourd et les seniors ont du mal à déplacer les portes. On a motorisé la porte, on l'a installée et on a demandé aux résidents des Seniorales de Casteljaloux de nous dire ce qu'ils en pensaient. Leurs réactions ont été doubles : la première c'est de nous dire « vous nous dégradez, on a 60-65 ans on est capable d'ouvrir une porte » et deuxièmement « si elle

tombe en panne ? ça nous fait peur ». Il faut savoir que chez les seniors l'anxiété est très présente. « Par contre ce qui serait sympa, c'est que le jour ou effectivement physiquement ça devient compliqué pour nous, vous puissiez prévoir une option de rajout d'un moteur. Donc on a démonté notre moteur et on a reconçu l'ensemble du caisson de la porte de façon à pouvoir le démonter et y ajouter un moteur.

Sarah Couillaud : Ce qu'on peut pointer, c'est que c'est dans ces séances de tests d'usage, et Jean-Luc vient d'en témoigner, les usagers sont devenus petit à petit des acteurs décisionnaires des évolutions des prototypes. En fait, ils n'ont pas seulement dit ce qui ne marchait pas ils ont conçu avec les concepteurs des solutions, des évolutions techniques pour pouvoir adapter du plus que possible les prototypes à leurs usages.

Jean Luc Guéry : Le logement est un 42m² dans une résidence existante on verra des photos tout à l'heure du logement. Les différentes pièces de ce logement les innovations, sur chaque pièce il y a une innovation. On peut parler de deux innovations majeures qui sont sur le meuble d'entrée, un meuble d'entrée qui permet de résoudre la problématique du linge la problématique du nettoyage, la problématique du repassage. Dans ce meuble d'entrée, on a intégré une planche à repasser escamotable, donc vous n'avez pas à la ranger. On a intégré quelque chose qui plaît beaucoup, on verra une photo tout à l'heure, un siège escamotable qui permet aux personnes de s'asseoir pour lacer leurs chaussures ou les enlever. Ce n'est rien comme innovation, mais je peux vous dire que beaucoup en parlent. L'autre innovation majeure se situe entre le séjour et la chambre à coucher où la cloison est déplaçable. C'est une cloison-meuble on le verra tout à l'heure sur une photo. Là aussi élément intéressant, on s'était donné avec l'architecte et le promoteur un cahier des charges : en 30 minutes je dois pouvoir déplacer ma cloison pour donner de l'espace au séjour ou à la chambre. Quand on a parlé de ça aux seniors, ils nous ont dit « attendez-vous êtes barjo, excusez-nous, mais toutes les 30 minutes on ne va pas s'amuser à bouger notre cloison. Si dans le déroulé de notre vie on la bouge deux ou trois fois c'est le grand maximum ». Le cahier des charges est devenu : il faut qu'en 3 heures se soit déplaçable par un professionnel. Et je peux vous dire qu'en termes de conception et d'impact économique ça n'a strictement rien à voir. Si ça avait été une demi-heure, ça aurait été beaucoup plus cher.

Quelques exemples la cloison dont je vous parle c'est celle où le meuble télé est encastré.



On a l'impression que c'est un mur, mais en fait c'est deux meubles qui sont entre la chambre et la salle à manger avec des découvertes assez étonnantes. Acoustiquement, c'est bien plus sympa qu'une cloison classique et on s'en est rendu compte après.

Ensuite, vous connaissez sans doute les étagères escamotables, ce sont des produits qui existent déjà aujourd'hui sur le marché pour pouvoir stocker en hauteur, tirer et ramener à hauteur de préhension on va dire. En haut à droite, vous voyez sur la droite de la porte, trois petits tiroirs. Ce sont les fameux passe-plats ou passe-linge qui sont des tiroirs traversant avec des paniers à linge, pour en bas la gestion du linge sale et en haut la gestion du linge propre.

Notre petit tiroir tabouret, sur la droite, on parlera tout à l'heure est en cours de commercialisation d'industrialisation, s'il y a quelque chose qui a eu du succès et qui sera prochainement commercialisé c'est ça. C'est-à-dire le fait d'avoir un tiroir que vous pouvez rentrer dans lequel vous pouvez mettre le cirage, la brosse ou tout ce que vous voulez et qui permet aux personnes quelles qu'elles soient, ce n'est pas que pour les seniors, de pouvoir s'asseoir et tranquillement en toute « ergonomie » de pouvoir lacer ces chaussures.



Sarah Couillaud : On a réfléchi aussi à la domotique dans le logement, et plus précisément, à qu'elles étaient les technologies, parmi toutes les techniques possibles, celles qui étaient pertinentes dans le cadre des résidences seniors.

Jean Luc Guéry : Il y a un truc que je trouve génial, je vous disais tout à l'heure, l'anxiété c'est je sors de chez moi et « ah zut ! Est-ce que j'ai coupé l'eau ? » Je viens couper l'eau. « Ah zut est-ce que j'ai coupé le gaz ? » Ça pour les personnes âgées, c'est vraiment quelque chose prégnant. Il a été développé par Somfy, deux petits boutons qui sont dans le placard d'entrée ou si je pars pour une journée j'appuie sur ce bouton et ça baisse les volets et ça coupe l'eau. Je pars pour plus d'une journée, on continue à baisser les volets on coupe l'eau, le gaz, l'électricité, on coupe tout. Et ça pour les personnes âgées c'est extrêmement rassurant. Alors, vous allez me dire : elles sortent et elles peuvent toujours se demander si elles ont appuyé sur bouton. Mais là par contre je n'ai pas de solutions.

Alors en synthèse de tout ça, nous avons écrit avec Sarah « développement de convictions partagées » pour la co-innovation pour et dans l'usage. Ça c'est très universitaire, mais ce que je peux retenir de ça c'est qu'il y a des choses importantes là-dedans. Je disais tout à l'heure à Sarah que l'on est presque dans une logique de coworking qui est très à la mode aujourd'hui. En fait en 2013, on a co-worker avec 14 partenaires, usagers, promoteurs, industriels. Ce qui est essentiel dans tout ce projet, comme je l'ai vécu, c'est effectivement que nous partagions tous l'envie d'avancer et que nous ne nous voyons pas comme des concurrents. Au tour de la table, il y avait quelques industriels ou nos domaines de compétences se chevauchaient et on aurait tout à fait pu se dire « attends-moi je ne te dis pas tout ». Mais tout le monde a joué le jeu. Ce qui est également essentiel, c'est que dans ce groupe, il y ait les décideurs. On a vécu un moment un peu compliqué avec un des partenaires ou dans le groupe de travail, il y avait quelqu'un qui était tout à fait respectable, mais qui ne pouvait pas décider. On se retrouvait assez souvent à la fin de séance ou c'était souvent des séances de deux jours, donc avec beaucoup d'investissements, à dire : « bon alors tu fais quoi ? » « Je ne sais pas il faut que j'en parle ». Je connaissais son patron alors je l'ai appelé et j'ai dit « écoute il faut que tu viennes parce que là on avance plus, on est bloqué ». Et donc, il s'est investi et du coup le projet s'est trouvé débloqué. Je suis dans un autre projet dans lequel Sarah n'est pas qui tourne autour de l'habitat connecté avec à peu près ce même schéma aujourd'hui, c'est qu'il n'y a pas de décideurs autour de la table et on perd beaucoup, beaucoup, beaucoup de temps. C'est vraiment quelque chose d'essentiel.

Coopération durable, pour illustrer ce point-là, il y avait autour de la table 14 industriels qui se connaissaient ou non, je dirais peu importe. Aujourd'hui, et là je vais parler pour moi, il y a certains de ces industriels avec lesquels nous travaillons toujours et avec lesquels nous travaillons des produits ou des projets qui n'ont strictement rien à voir avec l'Habitat Senior. Ça nous a appris à nous connaître, à connaître nos forces, nos faiblesses. Je pense, j'ai une conviction profonde, que nous, industriels,

on est loin d'avoir tous les savoirs, on est très loin. Dans tous nos écosystèmes il y a des gens qui en savent beaucoup plus et ça n'est pas la peine d'aller, désolé s'il y a des Parisiens dans la salle il y en a au moins une que je connais, d'aller à Paris. En Aquitaine, on a tout ce qu'il faut, même dans le Lot-et-Garonne, on a vraiment autour de nous des écosystèmes avec des gens qui sont professionnels, spécialisés, donc n'essayons pas de faire de l'ergonomie. De l'ergonomie je ne sais pas en faire, il y a dans la salle deux stagiaires Marion Albert et Anthony Ducos qui sont chez nous. Ils nous rendent de fiers services, et ce n'est pas que d'aujourd'hui puisque c'est la deuxième année.

Sarah Couillaud : Le directeur d'innovation des Senioriales a été impliqué dans le projet. Ils ont décidé de poursuivre l'aventure dans le sens où ils ont décidé que les résidences seniors pouvaient être un lieu d'innovation industriel. Ils ont constitué récemment un « LAB » dans lequel différents industriels peuvent venir développer des solutions avec leurs propres résidents. Ils se sont dit : « pour pouvoir faire faire ça, on va probablement utiliser les carnets de l'observateur pour qu'on soit plus outillé méthodologiquement ».

En ce qui concerne les seniors, un retour venant d'une personne âgée m'a beaucoup marqué dans le projet. Elle nous disait : "merci de nous avoir fait participer à ce projet, le fait de revenir en entreprise ça valorise notre savoir".

Jean Luc Guéry : Je vais prendre la parole pour conclure, juste pour préciser ce que dit Sarah, j'ai croisé tout à fait par hasard il y a quelques semaines un de ces seniors et la personne m'a dit : "il y a vraiment quelque chose qui m'a marqué, c'est que quand j'ai visité l'appartement témoin, j'ai vu que vous nous aviez écoutés". On a inauguré l'appartement en novembre 2015, et j'ai rencontré cette personne en février 2016. Ça l'a vraiment marqué.

L'ergonome chef de projet, Sarah est modeste donc elle ne va pas se mettre en valeur, mais le rôle de Sarah a été essentiel à deux titres : la coordination, car tu nous as construit quelque chose de sur mesure, ça, c'est très clair. Puis l'adaptation des outils. Et surtout de bien faire le lien entre les acteurs, car nous étions deux présidents de ce consortium donc les Senioriales et moi-même pour nous assurer que l'on va dans le bon sens, que les partenaires trouvent du sens à la démanche. Il n'y en a pas un qui est resté au bord de la route et qu'il faut aller chercher. Le rôle de Sarah a été vraiment essentiel.

Sarah Couillaud : Je rajoute juste, avant que l'on discute tous ensemble, que dans ce projet ce que j'ai fait c'est que vous l'avez vu je n'ai pas produit de repères de conception. J'ai conçu des outils pour accompagner les acteurs à récolter, s'approprier les usages, co-concevoir et tester les usages. En fait ce qu'a dit Jean-Luc et du coup je corrobore avec son propos, en concevant les outils durant le projet, je me suis rendu compte que j'avais extrêmement besoin des industriels pour pouvoir ajuster ma

pratique au fur et à mesure du projet. D'où les nombreux échanges que l'on a eus avec ce que j'appelle le "trio de pilotage" tout au long du projet pour veiller à ce que la démarche prenne en compte tous les acteurs que les outils soient adaptés. Ces moments d'échanges ont été, pour moi, un espace de réflexivité sur ma pratique et d'évolution de ma pratique. Juste pour conclure ce que l'on vient de se dire avec Jean-Luc, c'est que finalement le projet d'innovation a été à la fois un terreau pour l'innovation technique, un terreau d'apprentissage de nouveaux gestes professionnels et un terreau de renouvellement pour la pratique de l'ergonome.