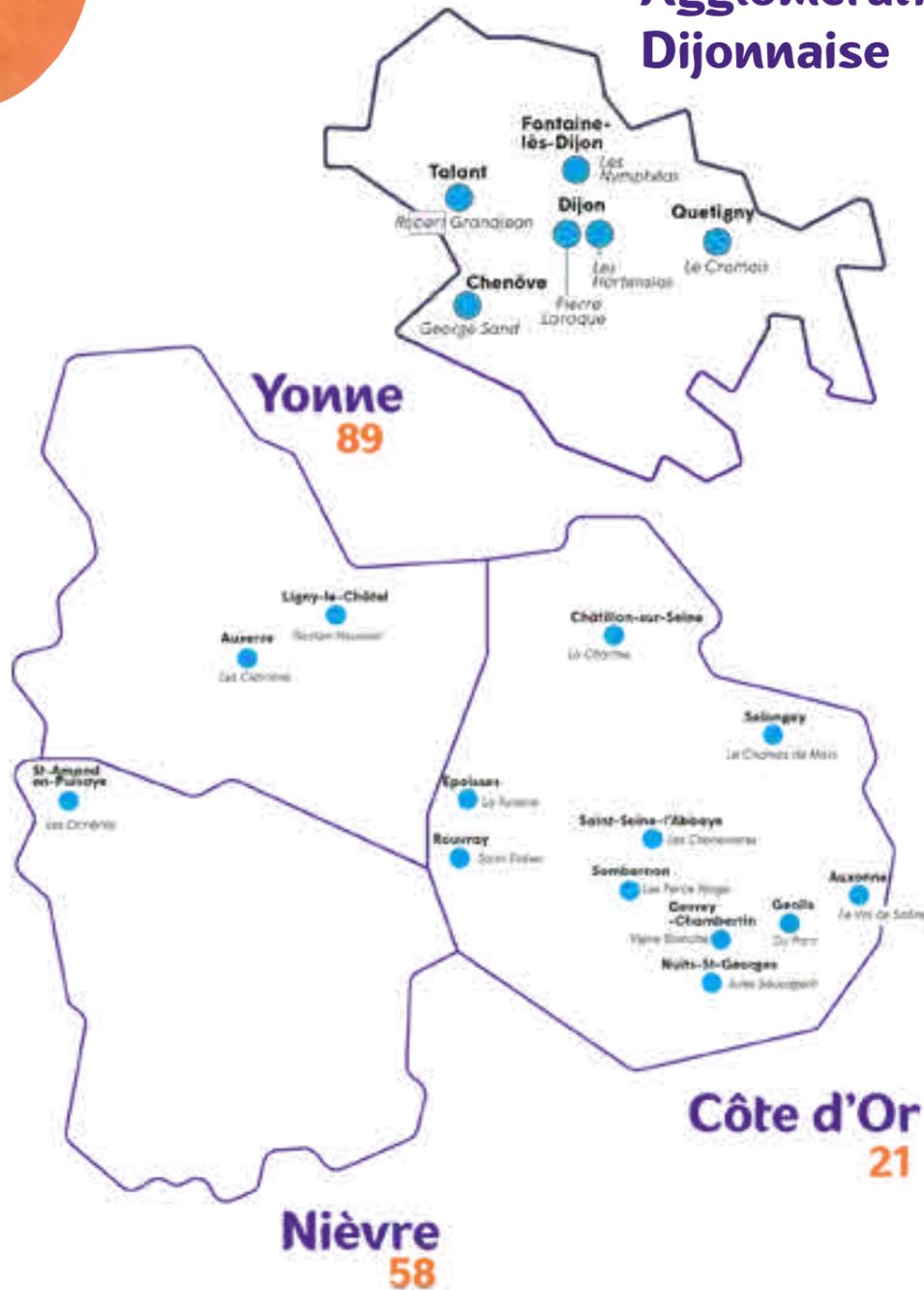


# Les Orientations pour nos Maisons du Grand Âge



## Agglomération Dijonnaise



Ce référentiel a été réalisé par :



En partenariat avec :



# PRÉFACE

## Le mot de la présidente

### Lucie GRAS



La Mutualité Française Bourguignonne Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes a ouvert sa première résidence pour personnes âgées en **1970**. C'était à **Châtillon sur Seine** dans le Nord de la Côte-d'Or. Aujourd'hui, 19 établissements sont mutualistes, à gestion non lucrative, en Côte-d'Or, mais aussi dans la Nièvre et dans l'Yonne.

Que de chemin parcouru, au fil des décennies, pour améliorer et adapter **l'accompagnement aux besoins** et aux attentes, pour accueillir des personnes de plus en plus dépendantes et aider les familles dans ce parcours, pour se conformer aux **réglementations et législations** en vigueur, sanitaire, sécuritaire, logistique... tout en respectant ce qui est, en définitive, l'essentiel : les choix de vie des aînés, y compris des plus fragilisés.

Un long chemin reste encore à parcourir...

Avons-nous le droit de vieillir dans une société qui privilégie par-dessus tout l'image, la performance, la rapidité, la beauté ?

Avons-nous le droit de vieillir très vieux au risque d'être dépendant et d'être considéré davantage comme une charge plutôt qu'une chance pour cette société et son avenir ?

C'est une immense responsabilité que d'accompagner les personnes dans les dernières années de leur vie, car c'est bien de cela que l'on parle : accompagner dans les derniers **choix de vie**, les dernières relations sociales, les derniers amours, les dernières activités, les ultimes décisions, le dernier « chez soi ». Oui, l'Ehpad est très souvent le dernier lieu de vie. C'est même pour cela, semble-t-il, que l'Ehpad apparaît encore bien souvent comme un lieu tabou, car il nous renvoie à l'énorme angoisse que chacun d'entre nous peut éprouver à l'idée du grand âge et de la mort. Mais un Ehpad, c'est avant tout de la vie, c'est la vie, ce sont des moments ultimes qu'il est, pour notre société, éminemment important de considérer et **d'accompagner comme il se doit, dans la dignité et dans le respect** de ceux qui ont traversé les ans et parfois un siècle d'Histoire.

Même si nous ne pouvons imaginer l'avenir de nos Ehpad sans décision politique forte relative au financement et aux moyens de l'accompagnement, nous avons la conviction que nos réflexions peuvent concourir voire **anticiper ce que devront être demain nos « Ehpad »** ou plutôt nos **« Maisons du Grand Âge »**.

C'est dans cet esprit, impatient et militant mais plein d'espoir, que j'ai le plaisir de vous présenter ce référentiel des Maisons du grand âge. Il est une contribution pour un changement de regard de la société sur le grand âge. Il est aussi le fruit d'un travail participatif des équipes de la Mutualité Française Bourguignonne et de ses partenaires, notamment l'Atelier d'Architecture Humaine de Fany Cérèse. Je leur adresse mes remerciements sincères pour le travail réalisé car ce document présente de nombreuses pistes pour améliorer nos établissements et nos manières de faire, plein d'astuces pour **lutter contre les idées-reçues et plein de bon sens aussi**.

Je vous en souhaite bonne lecture.

# AU PROGRAMME

Pourquoi ce référentiel et comment l'utiliser.....	p.6
Comment ce référentiel-t-il été élaboré .....	p.8
Que vise-t-on à travers ce référentiel .....	p.10



## THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

Quelques éléments de contexte et de réflexion.....	p.14
<b>Défi 1.1</b> - Porter un regard positif sur les personnes.....	p.16
<i>Focus : Employer un vocabulaire plus respectueux des personnes et de leur identité.....</i>	p.18
<b>Défi 1.2</b> - Accompagner l'emménagement des personnes en préservant leur identité.....	p.20
<i>Focus : Repenser la procédure d'accueil dans une logique domiciliaire.....</i>	p.22
<b>Défi 1.3</b> - Un personnel pleinement acteur de l'accompagnement.....	p.24
<i>Focus : Recruter des professionnels qui partagent nos valeurs.....</i>	p.26
<b>Défi 1.4</b> - Garantir l'effectivité des droits et libertés des habitants.....	p.28
<i>Focus : Ce qui est autorisé, recommandé et interdit.....</i>	p.30



## THÈME 2 : DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

Quelques éléments de contexte et de réflexion.....	p.36
<b>Défi 2.1</b> - Créer des espaces chaleureux «comme à la maison».....	p.38
<i>Focus : Choisir des équipements domestiques et adaptés.....</i>	p.40
<b>Défi 2.2</b> - Dissimuler le soin.....	p.42
<i>Focus : Faire disparaître le matériel de soin.....</i>	p.44
<b>Défi 2.3</b> - Adapter les résidences aux personnes qui souffrent de troubles cognitifs.....	p.48
<i>Focus : Créer des repères pour favoriser l'orientation.....</i>	p.50
<b>Défi 2.4</b> - Favoriser le respect de l'intimité dans la maison.....	p.52
<i>Focus : Concevoir l'espace privatif pour qu'il soit un véritable lieu d'intimité.....</i>	p.54



## THÈME 3 : DES RÉSIDENCES VIVANTES ET OUVERTES

Quelques éléments de contexte et de réflexion.....	p.56
<b>Défi 3.1</b> - Permettre aux habitants de se sentir utile.....	p.58
<i>Focus : Des habitants acteurs de leur vie quotidienne.....</i>	p.60
<b>Défi 3.2</b> - Enrichir le quotidien des habitants.....	p.62
<i>Focus : Mobiliser des personnes extérieures, au sein des résidences.....</i>	p.64
<b>Défi 3.3</b> - Ouvrir sa résidence à et sur son territoire.....	p.66
<i>Focus : Créer un tiers-lieu qui a du sens pour les habitants.....</i>	p.68

## THÈME 4 : L'ÉCO-RESPONSABILITÉ

Quelques éléments de contexte et de réflexion.....	p.72
<b>Défi 4.1</b> - Communiquer durablement.....	p.74
<i>Focus : Les points clés d'une communication durable.....</i>	p.76
<b>Défi 4.2</b> - Agir pour la biodiversité.....	p.78
<i>Focus : Intégrer la biodiversité dans sa résidence.....</i>	p.80
<b>Défi 4.3</b> - Trier les déchets à la source.....	p.82
<i>Focus : Réduire les déchets au sein de sa résidence.....</i>	p.84
<b>Défi 4.4</b> - Gérer les ressources de manière durable.....	p.86
<i>Focus : Rénover durablement sa résidence.....</i>	p.88
<b>Défi 4.5</b> - Eco-construire une résidence.....	p.90
<i>Focus : Construire durablement.....</i>	p.92



## ANNEXES

### Fiches méthodes centrées utilisateurs

<b>Fiche 01</b> - Transformer une Maison du Grand Âge.....	p.96
<b>Fiche 02</b> - Apprendre à écouter - grille d'entretien.....	p.98
<b>Fiche 03</b> - Apprendre à voir - grille d'observation.....	p.100
<b>Fiche 02</b> - Construire ou restructurer une Maison du Grand Âge.....	p.102



### Ressources pour aller plus loin :

Les rapports.....	p.104
Les ouvrages.....	p.105
Les publications scientifiques.....	p.105
Sources photos.....	p.105
Les sites internet.....	p.106
Les médias.....	p.107



### À propos des auteurs

Atelier AA - Architecture Humaine.....	p.108
Aïna.....	p.109
Primum Non Nocere.....	p.109



# Pourquoi ce référentiel ?

## LES EHPAD APPELÉS À SE TRANSFORMER

Le vieillissement de la population avec une génération de baby-boomers qui aura des exigences différentes de la génération précédente ainsi que la crise traversée par les établissements lors du COVID, nous mène cette réflexion.

Ces dernières ont accentué le besoin de transformation des EHPAD. Plus de 30 % n'ont pas été rénovés depuis plus de 20 ans.

**Aujourd'hui, trop souvent considérés comme des mouirois, ces établissements doivent évoluer pour devenir de véritables lieux de vie.**

Ils se doivent d'être désirables pour nos aînés et ceux qui les accompagnent tout en étant adaptés à un public qui aura de plus en plus besoin, de soin et d'accompagnement.

C'est dans ce contexte que la Mutualité Française Bourguignonne Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes a décidé de lancer un chantier de réflexion sur le futur de ces EHPAD, afin de donner une vision partagée à l'ensemble de ses établissements ayant un projet de rénovation, de construction ou non.

Cette réflexion a été menée par un groupe de travail multidisciplinaire animé par Atelier AA, Aïna et Primum Non Nocere.

L'objectif de ce référentiel est de donner de grandes orientations pour les établissements de demain et de partager des idées très concrètes à mettre en place dans les EHPAD afin qu'ils soient de réels lieux de vie, désirables, pour vieillir en humanité.

**La première orientation commence par la transformation du vocabulaire en changeant le nom « d'EHPAD » au profit des « Maisons du Grand Âge » !**



# Comment l'utiliser ?

## UNE BOITE À OUTILS

Comment penser les Maisons du Grand-Age de demain ? Un référentiel qui donnerait toutes les clés des établissements de demain serait à la fois bien trop long et surtout inadapté à la diversité des résidences ayant chacune leur projet, leur histoire et leur situation géographique, une culture et des habitants.

Ce document présente les grandes orientations différenciantes et qui nous ont semblées clés pour penser les lieux de vie de demain. **Il ne se veut en aucun cas être exhaustif.** En fonction de votre projet, allez piocher dans la section qui vous concerne, découvrez les questions clés à se poser et quelques pistes de solutions à compléter.

## ... AVEC DES CHALLENGES À RÉSOUDRE

Avant d'imaginer des solutions, il est d'abord nécessaire de **se poser les bonnes questions sur les attentes des usagers et sur ce qui est désirable, de leur point de vue.** Ce référentiel est ainsi organisé autour de défis à relever pour créer des Maisons du Grand Âge centrées sur les aspirations et besoins de ceux qui y vivent et y travaillent.

## ... QUI DOIT ÊTRE ENRICHIE PAR VOS EXPÉRIENCES

Si dans chacune des thématiques, nous présentons des idées à mettre en œuvre, **n'hésitez pas à les compléter par vos propres solutions !** En fonction de vos moyens et de vos contextes, d'autres idées pourront être à imaginer. Faites appel à l'intelligence collective de vos équipes pour les enrichir !

Pour vous aider et vous inspirer des fiches focus présentent plus en détail certaines des solutions imaginées ou apportent un complément d'information pour initier concrètement la transformation attendue.



Les idées spatiales à retenir pour vos projets architecturaux sont repérées avec le logo

Complétez avec vos idées



Le challenge à résoudre pour rendre les établissements désirables

Des solutions clés avec les bonnes idées et les pièges

# Comment ce référentiel a-t-il été élaboré ?

## LA DÉMARCHE

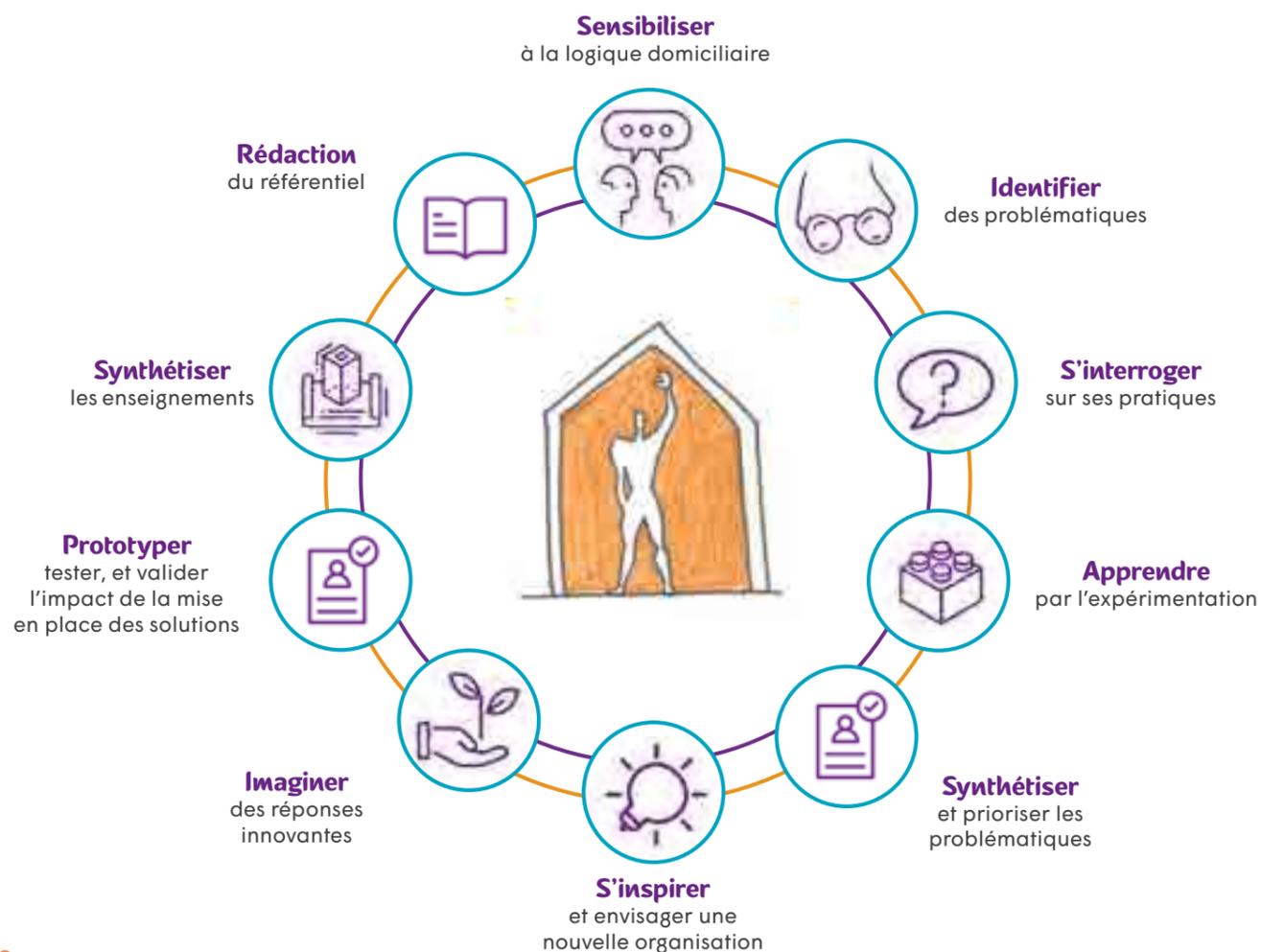
Conçu **avec et pour** des professionnels de l'accompagnement de la MFBSSAM, ce référentiel vise à donner un outil à l'ensemble des équipes au sein de chaque résidence.

La réflexion a été menée à travers différents ateliers participatifs permettant d'explorer de nouvelles manières de voir, penser et concevoir les lieux de vie collectifs dédiés à des personnes qui avancent en âge.

Animés par l'Atelier AA, Aïna et Primum, ces ateliers ont permis de mobiliser l'intelligence collective du groupe et d'initier la transformation attendue en faisant émerger une nouvelle culture commune de l'accompagnement au sein de la MFBSSAM.

### Au programme :

- Découverte de la logique domiciliaire et des méthodologies centrées utilisateurs
- Autodiagnostic de l'offre actuelle et de sa désirabilité
- Visites d'inspiration sur le territoire et à l'international (avec la plateforme Dialog Health)
- Entretien auprès des résidents actuels et de jeunes retraités en vue de comprendre leurs aspirations et besoins
- Atelier LEGO pour imaginer à moyens constants de nouvelles formes d'habitat et d'accompagnement
- Atelier sur les droits et libertés des résidents
- Synthèse sur les problématiques pertinentes à retenir pour le référentiel



## L'EQUIPE PROJET MFBSSAM

<b>PAQUET Martial</b>	Directeur Régional Personnes Âgées
<b>DESMARIS Véronique</b>	Responsable immobilier - Service Patrimoine
<b>BERDJA Nadia</b>	Administratrice - Conseil d'Administration
<b>PIORO Véronique</b>	Chef de Service SPASAD-ATOME
<b>JOURNIAC Aline</b>	Directrice EHPAD - Résidence « De Vigne Blanche »
<b>OLLIN Fabienne</b>	Responsable Hôtelière EHPAD - Résidence « La charme »
<b>LABOURDETTE Cécile</b>	Médecin Coordinateur et Prescripteur EHPAD «Les Hortensias - Fred Wormser»
<b>FRAIROT Angélique</b>	IDE Coordinatrice EHPAD Résidence « Le Cromois »
<b>MARINIER Audrey</b>	Animatrice EHPAD Résidence « Robert Granjean »
<b>NAPPEY Anne-Cécile</b>	Technicienne de Maintenance EHPAD Résidence «Le Val de Saône»
<b>JACHYRA Elena</b>	IDE EHPAD Résidence « Les Hotensias - Fred Wormser »
<b>CASTELJON Patricia</b>	Aide-soignante diplômée EHPAD Résidence «Saint Didier»
<b>DA ROCHA Julia</b>	Agent de Collectivité Polyvalent EHPAD Résidence «Le Cromois»
<b>Représentant des familles</b>	Conseil à la Vie Sociale EHPAD Résidence « Les Hortensias - Fred Wormser »



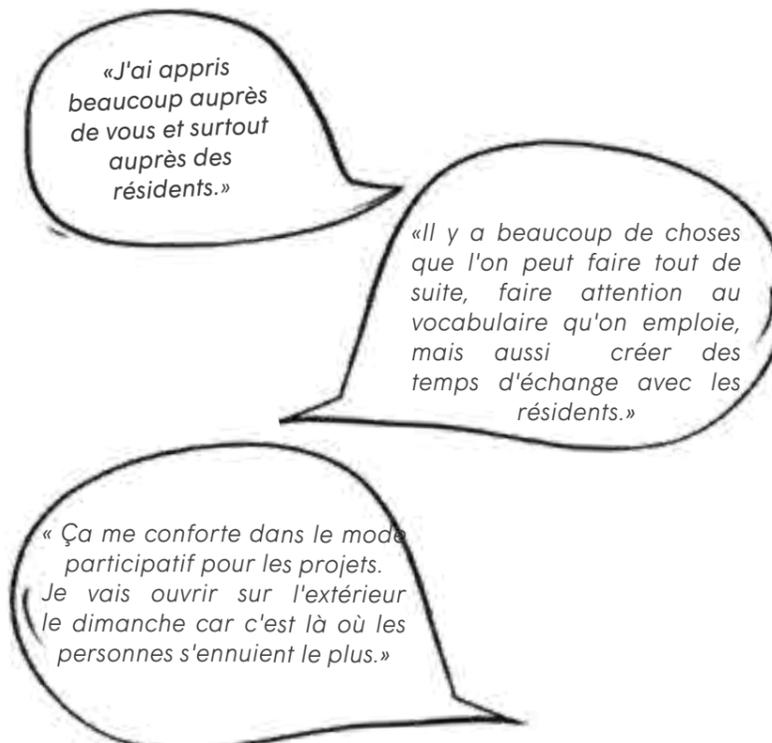
**IMAGINONS ENSEMBLE L'EHPAD DE DEMAIN !**

COMMENT CRÉER DES ÉTABLISSEMENTS OÙ L'ON SE SENT CHEZ SOI ?  
COMMENT IMAGINER DES LIEUX DE VIE OÙ L'ON AURAIT ENVIE DE VIEILLIR ?

VENÉZ PARTICIPER À UN ATELIER COLLABORATIF DE REFLEXION SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE DEMAIN !  
Jeudi 2 décembre 2021 de 9h à 12h

**AU PROGRAMME**  
Partagez vos attentes, vos envies et réagissez sur les modèles d'établissements inspirants

**NOTRE OBJECTIF**  
Développer un cahier des charges pour que la Mutualité Française Bourguignonne transforme son offre au plus près des aspirations des futurs habitants de ses EHPAD



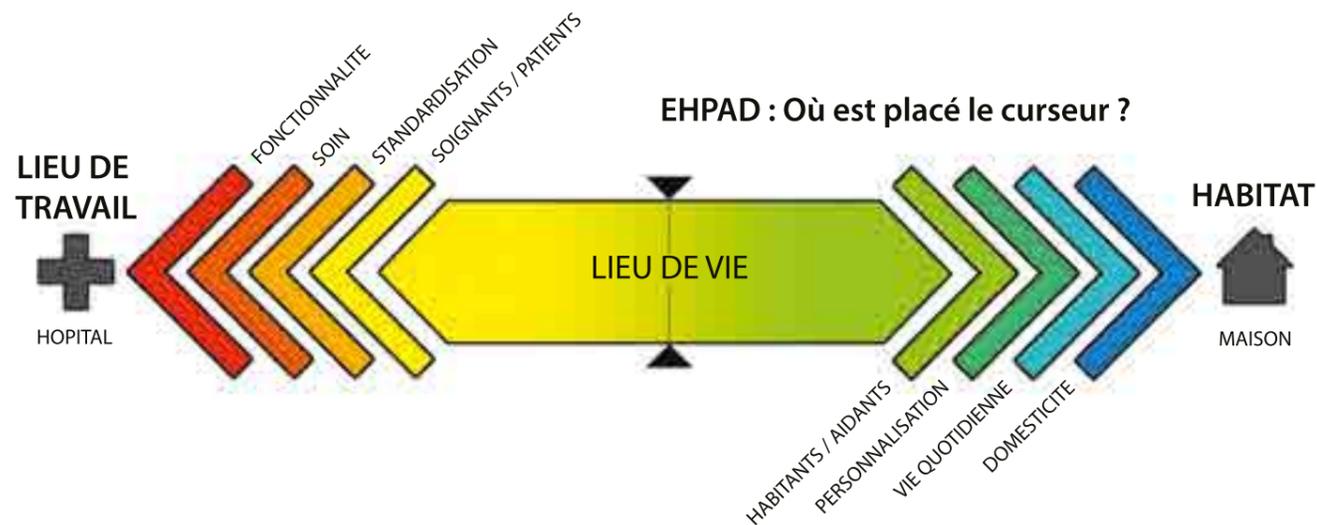
# Que vise-t-on à travers ce référentiel ?

## LA TRANSFORMATION DOMICILIAIRE DES RÉSIDENCES

Les évolutions démographiques et sociétales (arrivée des baby-boomers au grand âge) invitent les acteurs du secteur médico-social, mais aussi ceux du cadre bâti, à repenser, voire **réinventer le cadre** de leur action.

La multiplication des solutions alternatives et complémentaires à l'EHPAD et au maintien au domicile, viennent interroger l'EHPAD dans sa capacité à **répondre aux aspirations et besoins des personnes** qui avancent en âge. Sortir d'une logique institutionnelle, d'hébergement, à une **logique domiciliaire**, tel que proposé par la CNSA dans son chapitre prospectif « Pour une société inclusive ouverte à tous », nécessite de mobiliser de nouveaux concepts et de nouvelles méthodologies. Il faut penser le futur des établissements si l'on souhaite **créer des lieux à forte désirabilité** pour les personnes, leurs proches et les professionnels.

Plusieurs études internationales mettent en avant l'intérêt et les **bénéfices de la domesticité, du «comme à la maison»** en institution, qui permet aux personnes accueillies de **préserver leur autonomie malgré la survenue de la dépendance**, de se sentir chez soi et de conserver ainsi leur statut d'habitant et un rôle social. Cette nouvelle approche, qui rompt avec l'approche hospitalière ou hôtelière, requiert de nouvelles pratiques, tant dans la dimension architecturale dont l'accompagnement, mais aussi une réflexion sur le consentement au risque et le **partage de responsabilités**.



À ces considérations et face au succès de nombreuses expérimentations sur le territoire français et international, il convient de **réinventer la perméabilité et l'ouverture de l'EHPAD**, de sortir de l'institution-ville, repliée sur elle-même, implantée en marge de la vie de la cité, et qui devient trop souvent pour ses résidents un lieu d'enfermement. Tisser un véritable partenariat avec le territoire pour faire de **l'EHPAD une ressource territoriale à part entière** pour l'ensemble des habitants de la commune, notamment les plus âgés, tel est la volonté nationale sous-tendue par la notion de « virage domiciliaire ». Si l'ouverture permet d'enrichir la vie de tous les habitants, elle permet aussi d'**améliorer l'image des EHPAD**, mise à mal de manière récurrente et qui nuit à sa désirabilité.

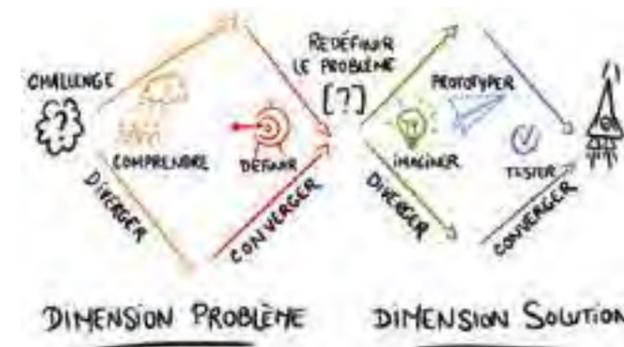
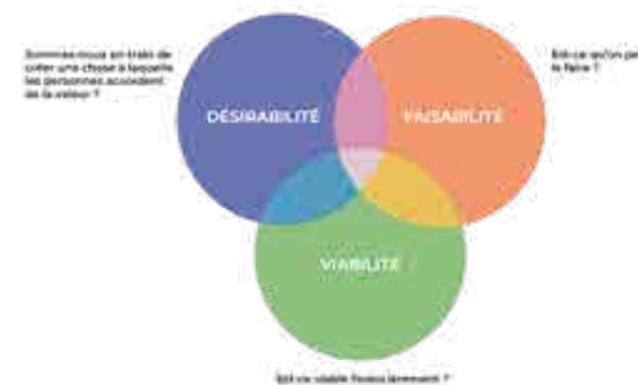
L'ambition développée par la Mutualité Française Bourguignonne Franche-Comté à travers ce référentiel, est notamment de faire de **l'architecture des résidences au-delà d'un simple cadre de vie un support à part entière de l'accompagnement**, un manifeste innovant de ce que l'on peut attendre pour le **futur des EHPAD**.



## LE DÉVELOPPEMENT DE DÉMARCHES CENTRÉES SUR L'HUMAIN AU SEIN DES RÉSIDENCES

Pour imaginer demain des lieux de vie désirables pour nos aînés, il est de se mettre à leur place en développant son empathie et d'y apporter des réponses pertinentes et nouvelles grâce à une approche créative. Contexte budgétaire, contraintes spatiales d'un établissement, fatigue des équipes sont souvent autant de raisons de ne pas passer à l'action ou de s'éloigner des aspirations des usagers pour qui ces lieux de vie sont créés.

La démarche du design centré sur l'humain incite à un **changement de culture profond** : celui de regarder toute situation ou problème du point de vue des usagers finaux. Cela est une clé pour créer des lieux de vie où l'on pourrait tous s'imaginer vieillir. Cette démarche propose pour cela des outils concrets et pragmatiques qui accompagnent les équipes dans leur transformation d'établissement, en leur apportant cohésion et sens.



La méthode : identifier les problèmes à résoudre avant les solutions. (détail de la méthodologie p. 96).

**Ce que l'on vise : chercher la désirabilité en lien avec des principes de réalisme technique et financier.**



## VERS UN FUTUR ÉCO-RESPONSABLE

L'**approche domiciliaire** en EHPAD, c'est avoir l'ambition de proposer aux résidents de **construire un chez soi en institution**. C'est également permettre aux professionnels de **travailler** dans un lieu qui **favorise la pratique** du «prendre soin», et ainsi devenir «accompagnateur».

Cette démarche, en participant à l'amélioration de la **qualité de vie des résidents** et des **professionnels**, favorise la reconnexion à son écosystème : social, sociétal, et environnemental.

Ainsi engager une démarche domiciliaire en EHPAD c'est se diriger vers un modèle plus **durable fondé sur la santé environnementale**.

*«La santé environnementale comprend les aspects de la santé humaine, y compris la qualité de la vie, qui sont déterminés par les facteurs physiques, chimiques, biologiques, sociaux, psychosociaux et esthétiques de notre environnement.»*

*Elle concerne également la politique et les pratiques de gestion de résorption, de contrôle et de prévention des facteurs environnementaux susceptibles d'affecter la santé des générations actuelles et futures. »*

Conférence d'Helsinki, OMS, 1994.



# THÈME 1

## LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

### 4 DÉFIS À RELEVER :

**Défi 1.1** - Porter un regard positif sur les personnes

**Focus :** *Employer un vocabulaire plus respectueux des personnes et de leur identité*

**Défi 1.2** - Accompagner l'emménagement des personnes en préservant leur identité

**Focus :** *Repenser la procédure d'accueil dans une logique domiciliaire*

**Défi 1.3** - Un personnel pleinement acteur de l'accompagnement

**Focus :** *Recruter des professionnels qui partagent nos valeurs*

**Défi 1.4** - Garantir l'effectivité des droits et libertés des habitants

**Focus :** *Ce qui est autorisé, recommandé et interdit*





## THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

### Quelques éléments de contexte et de réflexion Pour qui construisons-nous aujourd'hui et demain ?

Malgré la projection d'augmentation du niveau de dépendance à l'entrée en établissement, il existe une grande variabilité des profils et des situations des personnes qui emménagent en EHPAD, pour leurs derniers jours.

S'il est courant de parler en termes de GIR, d'autres marqueurs tout aussi importants comme le mode de vie antérieur, le niveau socio-économique, l'intensité des relations sociales, les personnalités, les goûts et les dégoûts, tout ce qui fait la diversité et la richesse humaine en somme, ne disparaît pas avec l'âge et l'entrée en EHPAD.

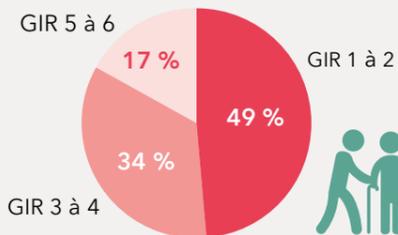
#### LES RÉSIDENTS DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES



##### PROFIL DES PERSONNES RÉSIDANT EN INSTITUTION



##### NIVEAU DE DÉPENDANCE DES RÉSIDENTS



##### LES 6 NIVEAUX DE DÉPENDANCE, SELON LA GRILLE « AGGIR\* »

GIR 1 à 2 : état de dépendance totale ou sévère  
 GIR 3 à 4 : état de dépendance légère ou modérée  
 GIR 5 : état de dépendance très légère  
 GIR 6 : Personnes totalement autonomes

\*Autonomie gérontologie groupes iso-ressources

##### BESOIN D'AIDE DANS LES GESTES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Part des résidents confrontés à une perte d'autonomie partielle ou totale\*



\*Hors résidences autonomie

©Dress Social - Infographie EHPAD 08

“ Les octogénaires de demain seront différents aujourd'hui. Plus instruits, plus concernés par l'entretien de leurs capacités physiques et intellectuelles, plus en lien avec le monde grâce aux outils de communication numérique qu'ils manieront facilement, ils seront aussi plus convaincus de la nécessité de garder des activités valorisantes pour eux, utiles pour la société et excellente pour leur longévité cognitive. ”

Muriel Anfray, professeur de gériatrie à l'université de Bordeaux



#### LA QUESTION CLÉ

Comment faire pour que les structures s'adaptent à la diversité des personnes accueillies et à leur évolution ?



#### LES ASPIRATIONS ET BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Une série d'entretiens a été menée auprès des habitants actuels des résidences de la MFBSSAM et auprès de jeunes retraités, afin de déterminer ce dont ils ont besoin pour mener une **vie épanouissante** et qui a **du sens jusqu'à la fin**.

Les projets (d'établissement, d'accompagnement, architecturaux) devraient viser en premier lieu à créer les conditions pour que ces besoins fondamentaux, au-delà des besoins physiologiques (se nourrir, dormir, être protégé des intempéries, etc.) soient satisfaits.

- ▷ Besoin de vivre comme avant, de **préserver son identité**.
- ▷ Besoin de **rester connecté à son histoire**, à travers ses rituels et souvenirs.
- ▷ Besoin d'être reconnu dans son individualité, dans son **identité**.
- ▷ Besoin de **repères**, de familiarité, de **maintenir des habitudes**, de territoire connu.
- ▷ Besoin d'être accompagné pour les **actes de vie quotidienne**.
- ▷ Besoin de **préserver l'image de soi**, de ne pas être stigmatisé malgré les difficultés rencontrées.
- ▷ Besoin de **liberté**, de pouvoir aller et venir sans demander l'autorisation.
- ▷ Besoin d'**autonomie malgré la dépendance**, par rapport à ses proches, aux professionnels.
- ▷ Besoin d'être **informé et rassuré** sur le maintien de ses droits.
- ▷ Besoin de **maintien des liens sociaux**, de rencontres et d'ouverture.
- ▷ Besoin d'**équilibre dans les relations**.
- ▷ Besoin de **maintenir son rôle social** et de continuer à **se sentir utile**.
- ▷ Besoin de contacts physiques, besoin d'**affection**.
- ▷ Besoin d'attention, **écoute**, de disponibilité.
- ▷ Besoin de temps, d'**être respecté dans son rythme** de vie.
- ▷ Besoin de ne pas tout partager, de **respect de son intimité**.
- ▷ Besoin de calme et de **tranquillité**.
- ▷ Besoin d'être en **contact avec la nature**, le vivant.
- ▷ Besoin de vie, de **se sentir vivant chaque jour**, de faire partie du monde.



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Jeandel C., Guérin O., (2021) «25 recommandations pour une prise en soins adaptée des patients et des résidents afin que nos établissements demeurent des lieux de vie», Rapport de mission.
- ▷ Guedj, J., Broussy, L., & Lafont, A. K. (2018). *Les personnes âgées en 2030. Etats de santé, démographie, revenus, territoires, modes de vie: portrait-robot de la génération qui vient*, Les études de Matières Grises.



# DÉFI 1.1

## Porter un regard positif sur les personnes

**L'ESSENTIEL :**

Trop souvent, le regard porté sur la vieillesse est emprunt de stéréotypes négatifs; ce qui conduit à construire des projets / solutions qui sont parfois peu désirables pour les personnes

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Recenser en même temps que le besoin d'aide, toutes les compétences restantes des personnes.
- ▷ Limiter la sur-assistance.
- ▷ Mettre à disposition des personnes, du matériel qui leur permette de poursuivre des activités qu'ils peuvent encore faire.

### LES PIÈGES

- ▷ Ne pas réévaluer régulièrement l'évolution de ces compétences.

### LES PIÈGES

- ▷ Confondre empathie et bienveillance car cette dernière renvoie les personnes à leur dépendance.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Mettre en place des temps de mise en situations professionnelles en simulant les difficultés rencontrées et des situations de vie réelle.
- ▷ Se poser la question : est-ce que j'aimerais vivre ça ?
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Faire des entretiens individuels semi-dirigés avec les habitants.
- ▷ Observer les signaux faibles, ce qui anime les personnes, suscite leur intérêt, leur enthousiasme, éclaire leur visage.
- ▷ Formation Montessori.
- ▷ Autre : .....

Donner l'opportunité aux personnes d'exercer leurs compétences

Développer l'empathie des professionnels / leur capacité de se mettre à la place des personnes

Comment faire pour faire changer le regard sur les personnes et voir au delà de leur dépendance ?

Favoriser l'écoute et l'observation pour comprendre les aspirations et besoins

Employer un nouveau vocabulaire commun plus respectueux

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Se poser la question : est-ce que j'aimerais que l'on me parle comme ça ?
- ▷ Quels mots est-ce que j'utiliserais si je travaillais au domicile de la personne ?
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Réaliser un projet d'accompagnement personnalisé plusieurs semaines ou mois après l'entrée.
- ▷ Se limiter à la liste des activités proposées par la résidence.

### LES PIÈGES

- ▷ Tutoyer les habitants.
- ▷ Appeler les habitants par des surnoms familiaux ( ma petite dame, papy et mamie ...)
- ▷ Parler des personnes en ne mentionnant que leur niveau de dépendance ( Les GIR...), sa pathologie ( les déments, les grabataires...), ou la charge qu'ils représentent ( les lourds, les légers...).
- ▷ Parler des personnes devant elle comme si elles n'étaient pas là.
- ▷ Autre : .....

### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

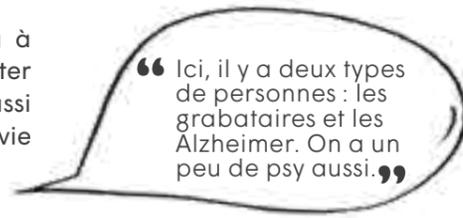


## THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

### DÉFI 1.1 Porter un regard positif sur les personnes

## Employer un vocabulaire plus respectueux des personnes et de leur identité

Prendre conscience puis changer de vocabulaire amène peu à peu à des concepts et des représentations différentes, qui permettent de porter un regard positif et respectueux de l'identité des personnes, mais aussi de penser de manière radicalement différente les environnements de vie et les modalités d'accompagnement.



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Quels sont les mots employés ?
- ▷ Quelle image cela renvoie-t-il aux habitants ?
- ▷ Quelle image cela renvoie-t-il aux familles ?
- ▷ Si on n'était pas dans cette structure, mais à domicile, quels mots utiliserait-on ?
- ▷ Autre : .....

### Approche sémantique



Terme/notion fréquemment utilisés	Termes retenus par les membres du Conseil
Personne âgée Personne en situation de handicap Malade Personne vulnérable/en situation de vulnérabilité	▷ Personne (quel que soit l'âge ou la situation de handicap)
Besoins	▷ Aspirations et besoins
Offre	▷ Réponse
Acteurs	▷ Parties prenantes, au premier rang desquelles la personne <sup>1</sup>
Perte d'autonomie	▷ Besoins d'accompagnement à l'autonomie
Mixité sociale	▷ Mixité d'usage
Établissement d'hébergement (exemples : EHPAD, FAM, MAS)	▷ Chez-soi, une réponse domiciliaire
Par et pour la personne	▷ Avec et pour la personne
Production d'une offre	▷ Construction de réponses
Mesurer, évaluer	▷ Évaluer par la preuve
Usagers, patients, bénéficiaires	▷ Citoyens, personnes
Diagnostics	▷ Diagnostics partagés à 360° (prenant en compte toutes les dimensions de la vie de la personne)



### LES ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

- ▷ Le vocabulaire employé pour parler des personnes.
- ▷ La façon dont on parle aux habitants
- ▷ La dénomination des lieux (unités, secteurs, services, etc.)
- ▷ La dénomination des temps (ateliers cuisine thérapeutiques, etc.)



### LA DÉMARCHE EN ETAPES

- Réfléchir en équipe sur le vocabulaire employé dans la résidence. le .../.../..... à ....h.....
- Identifier les mots et réfléchir à des mots plus ordinaires : s'ils étaient à domicile quels mots emploierait-on ?
- Changer les mots dans les documents institutionnels. le .../.../..... à ....h.....
- Informer les équipes/expliciter pourquoi c'est important. le .../.../..... à ....h.....
- Nommer un référent qui a la charge d'écouter et de faire attention/reprendre les écarts de langage. le .../.../..... à ....h.....
- Transmettre aux nouveaux salariés l'approche sémantique. le .../.../..... à ....h.....
- Autre : .....



### ON SE LANCE ?



### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DE LA LOGIQUE DOMICILIAIRE ... ... CHANGER RADICALEMENT DE VOCABULAIRE

LOGIQUE INSTITUTIONNELLE Mots repérés dans les EHPAD actuels	LOGIQUE DOMICILIAIRE Mots retenus pour les futures maisons
Hébergement	Habitat
Unité/secteur d'hébergement	Ensemble d'habitations / logements
Résident/Patient	Habitants
Soignant	Accompagnant / aidant
Chambre	Logement
Centralisation	Éclatement et proximité
Repérage par couleur	Repérage par l'ambiance et l'usage
Standardisation	Personnalisation
Accueil	Emménagement
Collectivité	Individualité / Privacité
EHPAD	Résidence / Maison du Grand Âge
« Ici, c'est la table des Gir 1-2 »	« C'est la table des personnes qui bénéficient d'une aide au repas »
« Voulez-vous participer à l'atelier cuisine thérapeutique ? »	« Voulez-vous cuisiner avec nous ? »
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ CNSA (2018). Pour une société inclusive ouverte à tous. Chapitre prospectif de la CNSA
- ▷ Gil, R., & Poirier, N. (2018). Alzheimer: de carpe diem à la neuropsychologie. Editions Érès.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



# DÉFI 1.2

## Accompagner l'emménagement des personnes en préservant leurs identités

**L'ESSENTIEL :**  
Le changement de domicile des personnes est généralement pensé à travers un protocole d'accueil. Pour autant, cela représente un seuil important qui doit être accompagné pour que le sentiment de chez soi soit possible dans ce nouvel habitat.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Faire une visite au domicile de la personne et observer les gestes dans leur environnement et les noter.
- ▷ Solliciter l'aide à domicile pour recenser les habitudes quotidiennes
- ▷ Demander à la personne de raconter en détail une journée de sa vie dans son domicile et voir comment transposer

### LES PIÈGES

- ▷ Enfermer les personnes dans des rituels
- ▷ Si nous avons tous des habitudes, il nous arrive de vouloir les changer.

### LES PIÈGES

- ▷ Ne pas inclure la personne dans le processus et ne s'adresser qu'à la famille.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Proposer à celui qui en ressent le besoin d'aller se recueillir sur la tombe de ses proches.
- ▷ Conserver son numéro de téléphone.
- ▷ Conserver son animal de compagnie.
- ▷ Informer son entourage de son changement d'adresse.
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Proposer de l'aide aux personnes pour emmener leurs effets personnels
- ▷ Leur demander comment ils souhaitent que les choses soient disposées et le communiquer à l'ensemble de l'équipe
- ▷ Leur laisser à disposition des cartons

Préserver les gestes et les rituels de la vie quotidienne

Rester connecté à son histoire personnelle

Comment faire pour passer d'une logique d'entrée à une logique d'emménagement ?

Permettre la personnalisation de l'espace privatif

Recenser ce qui est essentiel pour les personnes

### LES PIÈGES

- ▷ Équiper entièrement la chambre en mobilier, avec des équipements fixes.
- ▷ Limiter la personnalisation à un tableau de liège sur un mur ou l'installation de cimaises
- ▷ Écrire une liste de trousseaux qui se limite au strict nécessaire d'habillement et de toilette

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Demander aux personnes ce qui est important pour eux, sans juger.
- ▷ Être attentif aux signaux faibles, écouter, observer, noter et transmettre.
- ▷ Chaque professionnel, quelque soit sa connaissance de la personne peut accéder aux transmissions et au projet personnel réalisé.
- ▷ Se rapprocher de l'ancien service d'aide à domicile pour recueillir les habitudes de vie
- ▷ Se rapprocher des amis et voisins
- ▷ Autre : .....

### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

### LES PIÈGES

- ▷ S'adresser uniquement aux enfants pour recenser l'histoire de vie, les goûts et les dégoûts.
- ▷ Faire un projet de vie de plusieurs mois, semaines, après l'emménagement.
- ▷ Faire un projet de vie où on coche des cases par rapport aux activités proposées
- ▷ Autre : .....



**THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS**  
**DÉFI 1.2 Accompagner l'emménagement des personnes**  
**Repenser la procédure d'accueil**  
**dans une logique domiciliaire**

«Ça va être très sommaire, ce qu'on sait est sur les besoins d'aide, mais pas du tout les habitudes de vie, ce qui est vraiment important.»

«J'ai amené pas grand chose, parce qu'il fallait rien amener, tout est fourni ici, que tout était réglé par la maison, à part quelques vêtements que j'ai ramenés.»

«Les résidents ne sont pas toujours informés que ce passage est définitif, c'est une grande difficulté. Et pourquoi je suis là, je veux rentrer chez moi !»



Dépôt du dossier  
Instruction en équipe :  
la maison est-elle en  
capacité de répondre  
aux besoins ?

Faire ses cartons  
trier, jeter, choisir  
ce qui est essentiel

Dire au revoir  
à ses voisins, amis  
et donner sa nouvelle  
adresse, numéro

Emménagement :  
déballer ses cartons,  
installer ses meubles,  
accrocher ses tableaux

Pôt d'accueil /  
Rencontrer ses  
nouveaux voisins



Visite de la maison  
et entretien  
sur les attentes

Visite à domicile du futur  
habitant : observer  
le mode de vie

Préparation de l'espace  
privatif (repeindre,  
accrocher des tableaux)

Signature du contrat  
État des lieux

Mettre son nom sur  
le logement / la boîte  
aux lettres

Recevoir ses proches  
et leur faire visiter

**OBJECTIF : UN VÉRITABLE EMMÉNAGEMENT DANS UNE MAISON DU GRAND ÂGE**



**LA DÉMARCHE EN ÉTAPES**

- Analyser la procédure actuelle.
- Organiser un temps de travail en équipe autour de la question suivante : comment faire pour que l'entrée soit le plus proche possible d'un déménagement ordinaire ?
- Classer les idées qui ressortent en fonction de leur intérêt et leur faisabilité
- Tester rapidement les idées qui ont le plus de potentiel et qui sont les plus faciles à mettre en œuvre
- Évaluer
- Généraliser si c'est pertinent ou tester autre chose.



**D'AUTRES IDÉES ?**

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....



**ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?**

- ▷ Cérèse, F., Eynard, C., & Charras, K. (2021). Environnement, santé et vieillissement: regard interdisciplinaire sur le territoire habité et ses évolutions. *Environnement et vieillissement : Partenaires ou adversaires ?*
- ▷ Podcast Nos mémoires vives « Habiter sa ville, habiter sa vie. »

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !





# DÉFI 1.3

## Un personnel pleinement acteur de l'accompagnement

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Que tout professionnel puisse partager sa connaissance de la personne pour implémenter le projet.
- ▷ Se rapprocher des professionnels qui accompagnaient à domicile.
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Recruter des professionnels qui ont des expériences variées.
- ▷ Associer les différents professionnels à la vie sociale en fonction de leurs talents.
- ▷ Proposer à ceux qui le souhaitent des temps de bénévolat, privilégiés selon leurs envies.,

### LES BONNES IDÉES

- ▷ L'ensemble des professionnels en tenue civile ( t-shirt-jean ) avec leur prénom en gros, lisible (brodé ou badge) et en petit leurs fonctions.

### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

### LES PIÈGES

- ▷ N'écouter que la famille
- ▷ Ne pas porter attention aux signaux faibles, non verbaux

### LES PIÈGES

- ▷ Faire des contrats précaires de type CDD
- ▷ Proposer des temps partiels ou coupés

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Renforcer l'esprit d'équipe.
- ▷ Des temps où l'on partage le sens de l'action.
- ▷ Des attentions auprès des professionnels.
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

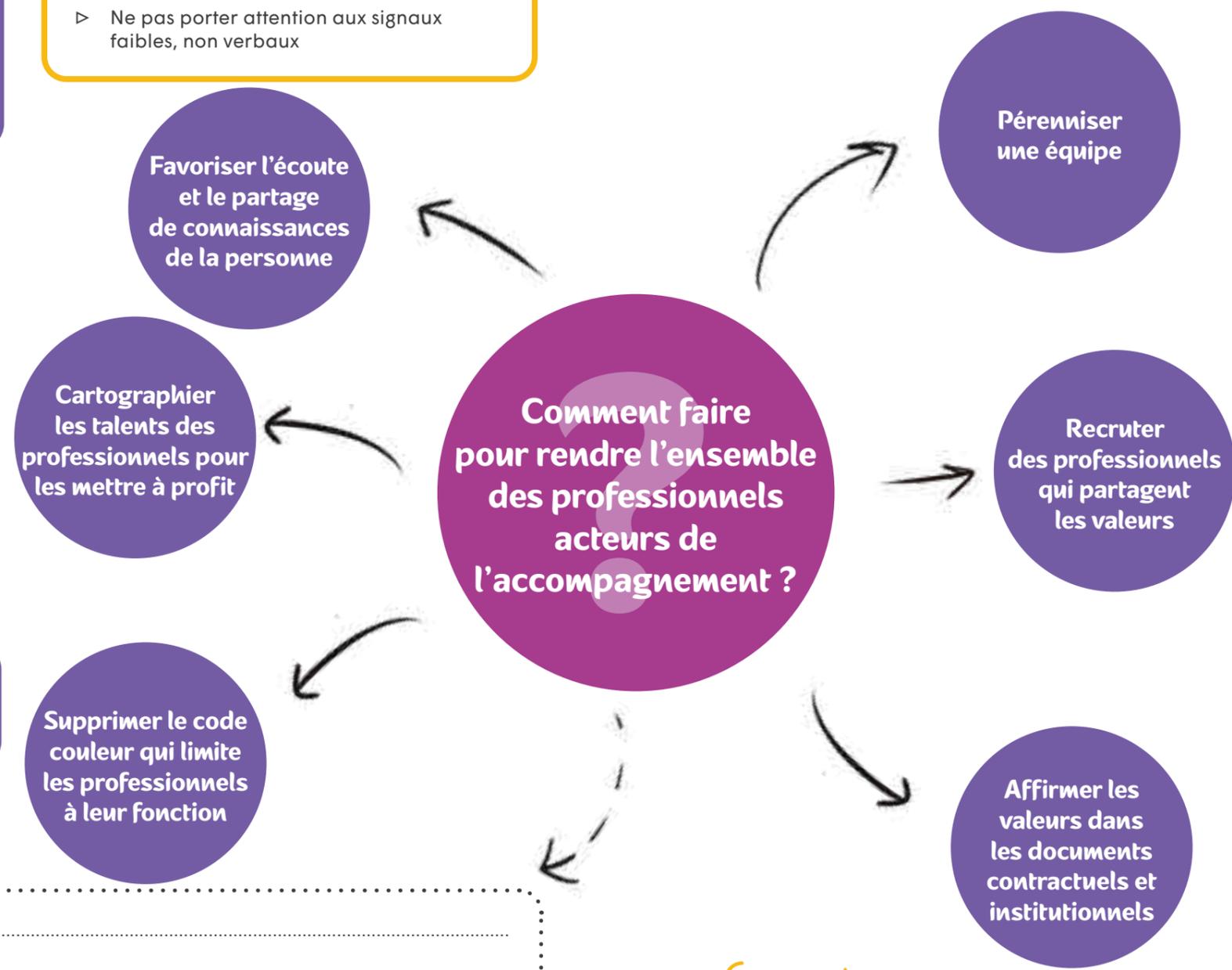
- ▷ Communiquer autour des valeurs.
- ▷ Donner envie de venir travailler dans l'établissement.
- ▷ Faire participer les résidents au recrutement.
- ▷ Donner plus d'autonomie aux professionnels.
- ▷ Recruter des professionnels qui ont une expérience dans le champ du handicap ou à domicile
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Dans le livret d'accueil des salariés, rappeler la mission première et en quoi chaque fonction participe à l'accompagnement.
- ▷ Dans la fiche de poste, décrire les missions au delà des actes techniques.
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Se limiter à de grands principes (bienveillance, etc.) sans exprimer la façon concrète dont cela s'incarne sur le terrain





# THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

## DÉFI 1.3 Des professionnels acteurs de l'accompagnement

### Recruter des professionnels qui partagent nos valeurs

#### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Est-ce que l'établissement est structuré autour d'une mission et de valeurs fortes ?
- ▷ Quelles sont les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces de notre établissement quant à l'intégration et la fidélisation des professionnels ?
- ▷ Dans ce contexte, qui souhaite-t-on recruter ? Pour faire quoi ? Quelles compétences professionnelles et quelles qualités humaines ?
- ▷ Au delà du salaire, qu'est ce que l'établissement peut offrir ?
- ▷ Autre : .....

#### LES ÉLÉMENTS QUI MÉRITENT RÉFLEXION

- Attractivité des métiers / Ce qui peut faire la différence :
- ▷ Une équipe soudée engagée autour d'une mission et de valeurs partagées.
  - ▷ Un cadre de travail agréable avec un établissement bien aménagé et qui donne envie.
  - ▷ Une organisation des horaires de travail qui puisse être en adéquation avec la vie personnelle des employés.
  - ▷ De la reconnaissance et une certaine liberté d'action pour mener des projets.
  - ▷ De la formation / un label (Humanitude, Montessori, CarpeDiem, Eval'zheimer,...)
  - ▷ Une expérience d'intégration fluide

Notes personnelles : .....



#### LA DÉMARCHE EN ÉTAPES

- Identifier ce qui distingue son établissement en terme de conditions de travail et de missions. Développer des solutions pour améliorer ces conditions si celles ci ne semblent pas suffisamment fortes pour attirer et fidéliser des employées.
- Définir le(s) profil(s) souhaité(s)
- Travailler l'expérience d'embauche (offre, circuit de diffusion, réception des candidatures, entretiens...) en adéquation avec le profil souhaité et les caractéristiques de votre établissement. Par exemple : si ce qui vous distingue est la participation des habitants aux projets, pourquoi ne pas les solliciter pour participer à des entretiens ?
- Travailler l'expérience de l'intégration du nouveau salarié et du suivi de son développement en cohérence avec l'offre initiale et ce que vous recherchez dans vos équipes. Si la gentillesse et l'accueil sont des piliers forts de vos valeurs, il faut quel e jour, la semaine et le mois d'intégration du nouveau salarié le reflètent.

#### ON SE LANCE ?

le .../.../..... à ....h.....

le .../.../..... à ....h.....

le .../.../..... à ....h.....



#### L'EXEMPLE INSPIRANT DE LAPHP - POST COVID

A la suite des différentes vagues épidémiques du COVID, l'APHP a du faire face à un manque très important d'infirmières. Pour attirer des candidats, elle a développé un nouveau plan de recrutement s'appuyant sur différents piliers :

- Mieux faire connaître les dispositifs d'attractivité propres à sa structure.
- Renforcer l'autonomie des équipes dans la gestion de leur planning. Proposer plus de souplesse dans les temps de travail afin qu'ils soient plus proches des aspirations des professionnels.
- Accompagner les prises de postes avec du tutorat, une journée d'intégration, un livret d'accueil...
- Donner des perspectives aux agents et les former.
- Lutter contre les irritants quotidiens en investissant dans des solutions qui facilitent le quotidien des équipes



#### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DE LA LOGIQUE DOMICILIAIRE ... ... POUR ALLER VERS DES ASSISTANTS DE VIE

Des initiatives innovantes d'accompagnement des personnes âgées comme Carpe Diem ou le village landais ont développé un nouveau type de poste dans le secteur : **assistant de vie ou de bien-être**.

Les personnes concernées ont souvent des compétences d'aides-soignantes mais pas toujours et animent plus globalement la vie de la maison où elles travaillent.

Aider les résidents à cuisiner, à jardiner, à faire le ménage, à laver le linge et à faire le plus par eux-même fait partie intégrante de leur travail. Les **équipes sont polyvalentes** et leur fonctions va bien au delà de leurs compétences techniques et professionnelles.

Ce type d'initiative participe à **donner un réel sens au travail**. Dans une période où de nombreux professionnels s'interrogent sur le sens de leur travail et se réorientent complètement, ce nouveau type de métier ne pourrait-il pas être une façon de **recruter en dehors du secteur médico-social** ?



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ COUTROT, Thomas et PEREZ, Coralie. "Quand le travail perd son sens". 2021

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



## THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

# DÉFI 1.4

## Garantir l'effectivité des droits et libertés des habitants

### QUIZZ

Date : ...../...../.....

## DANS MA RÉSIDENCE, ACTUELLEMENT EST-IL POSSIBLE DE ... ?

Remplissez individuellement le quizz, puis partagez le en équipe.

### La famille

- Recevoir la visite de la famille à n'importe quelle heure ?
- Recevoir sa famille pour dîner ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Les sorties

- Se déplacer librement dans l'établissement ?
- Aller faire les courses seul ?
- Sortir sans prévenir ?
- Passer Noël, des vacances en famille ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### La santé

- Refuser un médicament ?
- Choisir son médecin ?
- Conserver le médecin de famille ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### L'hygiène

- Refuser d'être accompagné pour la toilette même si l'on ne peut pas la faire seul ?
- Choisir le moment où l'on se douche ?
- Choisir les produits d'hygiène et quand on va aux toilettes ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Les objets personnels

- Disposer de ses meubles ?
- Disposer d'une bouilloire ?
- Afficher ses tableaux au mur, où l'on veut ?
- Choisir la manière dont le linge est rangé dans son placard ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Le ménage

- Refuser que l'on nettoie son espace privatif ?
- Avoir des produits d'entretien pour faire seul son ménage ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### L'ESSENTIEL :

Habiter et être chez soi, c'est avant tout pouvoir vivre selon ses propres règles, faire ce que l'on veut quand on le veut dans la limite de ce qui est possible. S'interroger sur les libertés offertes aux habitants est alors essentiel si l'on vise une transformation domiciliaire des maisons.

### Les repas / alimentation

- Choisir où l'on mange ?
- Choisir l'heure à laquelle on mange ?
- Aller au restaurant avec un autre résident ?
- Se faire livrer un repas ?
- Manger un repas apporté par la famille ?
- Manger les fruits et légumes du potager interne à l'établissement ?
- Aider les professionnels à mettre le couvert ?
- Aider les cuisiniers à préparer le repas (épluchage des légumes, etc.) ?
- Faire des crêpes avec d'autres habitants ?
- Manger un gâteau au chocolat si l'on est diabétique ?
- Manger des provisions gardées dans mon frigo si je n'aime pas le repas ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### L'intimité

- S'enfermer dans son espace privatif ?
- Dormir avec un autre résident ?
- Avoir des rapports sexuels avec quelqu'un de l'extérieur ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Le libre arbitre

- De choisir les vêtements que l'on porte aujourd'hui ?
- De choisir l'heure à laquelle on se couche ?
- De participer à l'élaboration du projet de vie de soin ?
- Fumer dans son espace privatif ?

OUI	NON	NE SAIT PAS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### LES QUESTIONS À SE POSER

#### Lorsque la réponse est "OUI"

- Est-ce que cette règle est connue par tous ?
- Est-ce que les habitants le savent ?
- Est-ce que les familles le savent ?
- Est-ce que les professionnels le savent ?
- Est-ce que c'est formalisé ?
- Que pourrait-on faire pour s'assurer que ce droit soit effectif et connu de tous pour diffuser cette information ?

#### Lorsque la réponse est "NON"

- Pensez-vous que ce soit important pour les habitants ?
- D'où vient cette interdiction ? Qui interdit ? Pourquoi ?
- Est-ce légal d'interdire ? Cf. page suivante sur les aspects réglementaires.
- Si on l'autorisait, quel impact cela aurait sur les habitants et notre organisation ?
- Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour que ce soit possible ?

#### Lorsque la réponse est "NE SAIT PAS / ÇA DÉPEND"

- Pourquoi ce point fait-il débat ?
- Ce point est-il formalisé dans les documents institutionnels ?



## THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

### DÉFI 1.4 Garantir l'effectivité des droits et libertés

## Ce qui est autorisé, recommandé et interdit

### VOS RÉSULTATS AU QUIZ

TOTAL  OUI  NON  NE SAIT PAS

#### MAJORITÉ DE «OUI»

Félicitations ! Votre maison est sur la bonne voie pour permettre aux personnes accueillies de se sentir véritablement chez elles. Continuez sur cette voie et assurez vous que l'ensemble de l'équipe, habitants et familles soit bien informées de ce qu'il est possible de faire ici. N'hésitez pas à le formaliser dans l'ensemble de vos documents institutionnels.

#### MAJORITÉ DE «NON»

Aïe ! Imaginez-vous vivre avec autant de restriction de libertés... Il est sûrement possible de progresser et de supprimer quelques interdits. Au programme : se mettre autour de la table en équipe et trouver les solutions qui vont permettre aux habitants d'avoir une vie plus épanouissante au sein de la maison. C'est possible ! D'autres établissements y arrivent déjà.

#### MAJORITÉ DE «NE SAIT PAS»

Objectif de l'année : définir de manière claire ce que l'on peut faire et dans quelles conditions et le communiquer largement auprès des équipes et des habitants. Et rappelez-vous qu'en droit français : «tout ce qui n'est pas interdit est autorisé» contrairement aux établissements où trop souvent «tout ce qui n'est pas formellement autorisé est interdit ». Il est urgent d'autoriser !



### LA DÉMARCHE EN ÉTAPES

En équipe, fixez-vous 3 points sur lesquels progresser dans les 3 prochains mois :

Point 01 : .....

Point 02 : .....

Point 03 : .....

Nommez un responsable pour chaque action et mettez en place ces nouvelles autorisations avec a communication appropriée

Au bout de 3 mois, évaluez. Cela a-t-il posé des problèmes ? Quelle a été la réaction des habitants ? Des familles ? Des professionnels ?

Pourrait-on aller plus loin et se fixer 3 nouveaux points ?

Au bout de quelques temps, refaire le quizz des droits et libertés et poursuivez la démarche

### L'ESSENTIEL :

Trop souvent, des interdictions sont posées par peur du risque ou méconnaissance de la réglementation. Il est essentiel de se questionner et de se renseigner pour sortir de ces stéréotypes. Concernant le risque ; celui-ci est-il réel ou fantasmé ? Quelle est la balance bénéfice / risque pour l'habitant ? Comment formaliser le partage des responsabilités avec l'ensemble des parties ?



Ce qui est autorisé par la réglementation / la loi.



Ce qui est recommandé.



Ce qui est interdit par la réglementation ou de la loi en vigueur.

### La famille



Il n'existe aucune restriction. La seule interdiction observée est le règlement interne à l'établissement. Les familles doivent être encouragées à visiter leurs proches. **Réglementations : CIPDH / code civil / Charte des droits**

### Les sorties



Les habitants sont libres d'aller et venir. L'autonomie de chacun en situation de handicap est un droit. **Réglementation : PIDCP / CIDPH / DDHC**



**Sécurité des personnes en établissement Médico-Social** : les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer sont elles aussi, libres d'aller et venir.



Des mesures individuelles exceptionnelles peuvent être prises par l'établissement, mais ne doivent pas être disproportionnées par rapport au risque encouru par le résident et sont prévues seulement quand elles s'avèrent strictement nécessaires. Elles ne doivent pas excéder 6 mois sans réévaluation ni contrôle judiciaire. **Réglementation : CASF**



**Géolocalisation** : La géolocalisation est possible mais soumise au cadre d'un projet personnalisé de soins et d'accompagnement. **Réglementation : CNBD / CNIL**



**Contention** : Il s'agit d'un traitement considéré comme inhumain ou dégradant si la contention dure plus de 23 heures en établissement psychiatrique. **Réglementation : Convention internationale contre la torture ou traitements cruels, inhumains ou dégradant de 1984 / CESDH**

### Le vivant qui m'entoure



Les personnes âgées qui ont un animal familier doivent être autorisées à le garder avec elles, dans la mesure où il ne générera pas de nuisance anormales.



**Seules les plantes artificielles sont soumises à des normes au feu.** Aucune restriction ne concerne les plantes naturelles. **Réglementation : Circulaire Franchesci 1986/Arrêté 29 septembre 1997**



## THÈME 1 : LES IDENTITÉS AVANT LES INCAPACITÉS

### DÉFI 1.4 Garantir l'effectivité des droits et libertés

## Ce qui est autorisé, recommandé et interdit



Ce qui est autorisé par la réglementation / la loi.



Ce qui est recommandé.



Ce qui est interdit par la réglementation ou de la loi en vigueur.

### La santé



Le droit protège le libre choix de son praticien.



Attention aux contraintes de localisation et contractuelles de l'établissement.  
**Réglementation : Code de la santé publique / CSP / Loi du 4 mars 2002**

### L'hygiène



Le droit protège le consentement de toute personne au sujet des actes de soin. Il n'y a pas de restriction sur les produits d'hygiène.  
**Réglementation : Code de la santé publique / Loi du 4 mars 2002**

### Les objets personnels



Les gros mobiliers (bars, comptoirs, vestiaires, bibliothèques, étagères, armoires, etc.) peuvent être installés dans tous les espaces s'ils respectent certaines règles de circulation et sécurité incendie.



Le mobilier meublant (tableaux, fauteuils, chaises, miroirs, pendules, tables, etc...) peut être installé sans restriction.



Dans les établissements classés type J, la chambre est considérée comme le domicile de la personne. Aucune contrainte en matière de sécurité incendie ne s'applique.

### Le ménage



Aucune interdiction n'existe sur le ménage des espaces privés en EHPAD.



De nombreuses recommandations sont cependant à prendre en compte quant aux risques d'infections nosocomiales.



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Rapport « Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD » Défenseur des Droits (2021)
- ▷ Fiche repères ANESM (2019), Normes de sécurité incendie dans les EHPAD (structure J et U) : entre normes et personnalisation des espaces
- ▷ Gzil F. (2021), Charte éthique et accompagnement du grand âge, Espaces Ethique /IDF

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !

## Les repas / alimentation



Il n'existe pas de normes écrites quant au lieu, l'heure et la compagnie lors des repas. De même que la prise des médicaments, le **consentement**/refus du résident doit être **respecté**.



Il est recommandé de travailler autour des raisons pour lesquelles le résident refuse de s'alimenter pour retrouver son consentement (manque d'appétit, mauvaise qualité du repas, etc...)

**Réglementation : Loi Léonetti du 22 avril 2005**



La majorité des apports est autorisée sous réserve de respecter les **règles sanitaires en vigueur**.

**Réglementation : Règlements du CE 2004**



La participation collective des résidents à la cuisine doit encore être encadrée sous forme d'ateliers pour raisons sanitaires institutionnelles.

**Réglementation : Règlements du CE 2004**



Aucune règle n'interdit de cuisiner pour soi, dans sa propre cuisine en EHPAD et aucune règle n'oblige à participer à l'intégralité des repas proposés par l'établissement.



Le **consentement et le refus du résident doit être respecté**.

**Réglementation : Loi Léonetti du 22 avril 2005**



Il est interdit de fumer dans tous les lieux fermés affectés à un usage collectif.



Dans l'espace chambre, qui est considéré comme un espace domiciliaire, fumer est autorisé par la loi. Il est cependant interdit de fumer dans les lits pour raisons de sécurité incendie.

**Réglementation : Décret 2006-1386 de 2006**



### L'intimité



Les relations familiales et sociales doivent être maintenues. La vie intime et la vie privée des résidents doivent être respectées.

**Réglementation : Charte des droits et liberté de la personne âgée dépendante / Loi du 4 mars 2002**

### Le libre arbitre



Le résident doit être intégré à son projet de vie et de soin, c'est une obligation légale.

**Réglementation : Loi du 2 janvier 2002 / Code civil**



Aucune restriction ou recommandation n'est écrite sur la manière dont les gens doivent ranger leurs vêtements.



## THÈME 2

# DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

### 4 DÉFIS À RELEVER :

**Défi 2.1** - Créer des espaces chaleureux «comme à la maison»

*Focus : Choisir des équipements domestiques et adaptés*

**Défi 2.2** - Dissimuler le soin

*Focus : Faire disparaître le matériel de soin*

**Défi 2.3** - Adapter les maisons aux personnes qui souffrent de troubles cognitifs

*Focus : Créer des repères pour favoriser l'orientation*

**Défi 2.3** - Favoriser le respect de l'intimité dans la maison

*Focus : Concevoir l'espace privatif pour qu'il soit un véritable lieu d'intimité*





## THÈME 2 : DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

### Quelques éléments de contexte

# Penser l'architecture en support à l'autonomie des habitants



L'aménagement de l'espace est un support important pour l'autonomie des habitants, c'est à dire leur capacité d'autodétermination, à vivre selon leurs propres règles et ce, quelque soit le niveau de leur dépendance.

Parce que l'environnement architectural reflète et crée l'expérience humaine, il est essentiel de fonder la conception des Maisons du Grand âge sur les usages domestiques qui permettent aux habitants de satisfaire leur besoin d'habiter, celui de se sentir chez soi et de continuer à mobiliser ses compétences restantes, malgré le besoin d'aide.

L'espace dans lequel nous vivons se structure à différentes échelles (de l'objet à la pièce, au bâtiment et au site, à la ville) et ses caractéristiques ont une incidence sur la santé et les comportements individuels, le fonctionnement organisationnel et les modèles culturels.

Aussi, la conception des espaces de vie doit fournir des conditions optimales qui favorisent la santé et le bien-être car les répercussions d'environnement iatrogènes peuvent être très grandes sur les habitants et les professionnels.

#### Environnement iatrogène

Augmentation des troubles  
Moins d'autonomie  
des résidents

Contention  
Perte de la vie sociale  
Perte de l'estime de soi

Augmentation de la charge de travail

Perte du sens de la vie  
Perte du sens du travail

Moins de temps  
des professionnels  
auprès des résidents

Augmentation de la dépendance

Épuisement professionnel  
Situations de non-traitance  
Risque de maltraitant



A titre d'exemple, si la déambulation des personnes atteintes de troubles cognitifs mérite une attention architecturale spécifique, l'état de l'art actuel sur le sujet proscrit les espaces de déambulation circulaires (contrairement à ce qui est généralement préconisé) car cela augmente la désorientation des personnes (Marquardt et al., 2014).

### Impacts de caractéristiques environnementales sur les troubles liés à la maladie d'Alzheimer issu de la littérature (Charras et al., 2011)

Caractéristiques environnementales évaluées	Comportements impactés
Espace privatif et personnalisation de l'environnement	Agression, agitation, sommeil, qualité de vie
Espaces commun et ambiance résidentielle	Retrait social
Circulation articulée à des activités	Fuites, humeur, implication de la famille
Ambiance domestique	Retrait social, autonomie, sommeil, visite des familles, qualité de vie, déambulation
Compréhension sensorielle	Agitation verbale
Accès libre au jardin	Tentative de fuite
«Cadre de vie» devant la porte de chambre et personnalisation	Orientation spatiale

Les grandes intentions à retenir pour un projet architectural sont les suivantes :

- Ambiance chaleureuse, espaces à l'échelle humaine
- Aménagement domestique, support d'une vie « comme à la maison »
- Structuration claire de l'espace, du public à l'intime, avec la matérialisation des seuils
- Aménagement permettant différentes stratégies d'occupation de l'espace
- Une ambiance distincte pour chaque lieu afin de favoriser le repérage et l'orientation
- L'utilisation des référents culturels locaux pour renforcer la familiarité des lieux pour les habitants

Ces intentions sont fondées sur des données issues de la littérature scientifique sur l'aménagement de l'espace adapté au grand âge.



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Charras, K., & Cérèse, F. (2017). Être «chez-soi» en EHPAD: domestiquer l'institution. *Gérontologie et société*, 39(1), 169-183.
- ▷ Marquardt, G., Bueter, K., & Motzek, T. (2014). Impact of the design of the built environment on people with dementia: an evidence-based review. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 8(1), 127-157.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



# DÉFI 2.1

## Créer des espaces chaleureux «comme à la maison»



### LES BONNES IDÉES

- ▷ Préférer plusieurs petits espaces que des grands espaces polyvalents
- ▷ Limiter les distances à parcourir entre les chambres et les espaces de vie collectifs
- ▷ Quand les espaces sont grands, choisir des lustres, éléments de décoration de plus grande dimension
- ▷ A l'idéal, préférer des maisons de petite dimension, accessibles par l'extérieur plutôt qu'un grand ensemble connecté par l'intérieur pour garder une échelle humaine

### LES PIÈGES

- ▷ Vouloir de grands espaces permettant de tout faire
- ▷ Avoir peu de choses dans un grand espace donne un sentiment de vide

#### Échelle domestique



### LES BONNES IDÉES

- ▷ Permettre aux habitants d'utiliser l'espace à leur guise
- ▷ Permettre aux habitants de participer à la vie quotidienne (mettre la table, faire le ménage)

### LES PIÈGES

- ▷ Avoir des éléments factices (ex : un vaisselier dans lequel il n'y a pas de vaisselle)

### LES BONNES IDÉES

- ▷ L'ambiance mobilise tous les sens : la vue, le toucher, l'odorat, l'ouïe, le goût
- ▷ Utiliser des matériaux naturels (fauteuils en cuir véritable, table en bois massif) pour créer un confort haptique
- ▷ Cuisiner dans les espaces collectifs, étendre du linge, utiliser une lessive connue, du produit ordinaire pour le lavage des sols, etc pour créer une ambiance olfactive domestique

#### Usage domestique



#### Ambiance domestique



### LES PIÈGES

- ▷ Utiliser des éléments sensoriels factices (diffuseurs de parfums, bruits, matériaux d'imitation bois ou cuir, etc.)
- ▷ Laisser les chariots (poubelle, linge, soin, etc.) dans les couloirs

## Comment faire pour créer des espaces domestiques ?

### L'ESSENTIEL :

Afin que les personnes puissent se sentir chez elles, il est essentiel que l'environnement soit familier et qu'il reprenne tous les codes domestiques d'un habitat ordinaire.

### LES PIÈGES

- ▷ Choisir des éléments aux couleurs vives pour «égayer» qui donne des allures pédiatriques aux espaces
- ▷ Avoir le même mobilier partout

#### Image domestique



### LES BONNES IDÉES

- ▷ Choisir le mobilier et les éléments de décoration dans des enseignes ordinaires de mobilier
- ▷ Récupérer du mobilier ancien
- ▷ Impliquer les habitants dans le choix du mobilier
- ▷ Choisir des éléments différents, voire même dépareillés
- ▷ Donner à chaque lieu une identité clairement reconnaissable (une salle à manger ne doit pas ressembler à un salon)
- ▷ Dissimuler tous les équipements techniques ou médicaux (chariots, affichage, matériel, etc.)

### QUE NOUS DISENT CES FAUTEUILS DES PERSONNES QUI S'Y INSTALLENT ?



#### Dépendant

Adapté  
Ignifugé  
Imperméable  
Coloré



#### Client

Épuré  
Confortable  
Nettoyable  
Lisse



#### Habitant

Confortable  
Imparfait  
Chaleureux  
Ordinaire



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Charras, K., & Cérèse, F. (2017). Être «chez-soi» en EHPAD: domestiquer l'institution. *Gérontologie et société*, 39(1), 169-183.
- ▷ De Botton, A., & Aoustin, J. P. (2009). *L'architecture du bonheur*. LGF.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



## THÈME 2 : DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

### Défi 2.1 : Créer des espaces chaleureux «comme à la maison»

## Choisir des équipements domestiques et adaptés



### LES ÉLÉMENTS QUI MÉRITENT RÉFLEXION

- ▷ Les assises (fauteuils, chaises, canapés)
- ▷ Les tables
- ▷ Les meubles de rangement (vaisselier, buffet, bibliothèque)
- ▷ Les luminaires (plafond, muraux, mobiles)
- ▷ Les plantes
- ▷ La décoration murale
- ▷ Les tissus d'ameublement (coussins, plaids, nappes, serviettes, rideaux)
- ▷ Les objets d'usage (vaisselle, bibelots, livres, vases, etc.)

« On ne peut pas manger dehors, il n'y a pas assez de chaises. »

« Je pense à ma maison qui était belle, à ma belle cheminée, mes fauteuils, mes tapis. »

« Ici, y a plus rien, y a que cette surface là et du mobilier. »



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Pour chaque lieu à aménager : A quoi ressemble cet environnement dans le monde ordinaire ?
- ▷ Pour tout achat : Est-ce que je mettrai ça chez moi ? Est-ce que cet élément est familier pour les habitants ?
- ▷ A-t-on vraiment besoin d'acheter les équipements ? Les habitants ne pourraient-ils pas amener ce qu'ils ont de leur ancien domicile ? Pourrait-on faire un appel au don ?



### LA DÉMARCHE EN ÉTAPES

- Pour chaque lieu à aménager, s'inspirer en allant chercher des images d'aménagement ordinaire (banques de données d'image, catalogues de décoration, photographie de lieux connus, etc.) en faisant participer les habitants
- Dresser la liste des éléments nécessaires
- Parmi la liste, vérifier ce qui est soumis à une contrainte en matière de sécurité (cf. fiche repère téléchargeable p.103 en annexe)
- Choisir avec les habitants et les professionnels les éléments mobiliers et de décoration dans des enseignes ordinaires pour chaque espace en s'assurant d'avoir de l'hétérogénéité dans chaque espace
- Installer le mobilier, ajuster
- Communiquez auprès de l'ensemble de l'équipe ; pour être facilement appropriable, un environnement doit rester en place !



### ON SE LANCE ?

le .../.../..... à ....h.....



### L'EXEMPLE INSPIRANT DE LA TRANSFORMATION DOMICILIAIRE DES UNITÉS DE PSYCHOGÉRIATRIE DE L'INSTITUT HELIO MARIN (LABENNE)



### APRÈS RÉAMÉNAGEMENT...

Le traitement architectural des ambiances intérieures est trop souvent calqué sur le modèle hospitalier et ses contraintes fonctionnelles. Dans le cadre de ce projet, l'idée a été de **créer des lieux de vie d'aspect familial et confortable**, qui intègrent les notions de plaisir et de désir d'habiter, à la **prise en compte des besoins spécifiques** liés au grand âge (dépendance, troubles cognitifs et sensoriels).

Un travail simultané sur ces deux aspects a permis non seulement une amélioration de la qualité de vie des habitants mais aussi la satisfaction et l'adhésion des familles, déculpabilisées d'avoir eu à « placer » leur parent dans un lieu où apparemment, il fait bon vivre. Le personnel bénéficie également de ces réflexions puisqu'**un environnement de qualité permet de valoriser leur travail** et d'amoinrir les représentations souvent négatives associées aux établissements pour personnes âgées.

### Évolution du regard porté sur les habitants après réaménagement

enthousiasme participation  
implication  
détendu solidarité vie **apaisé** à l'aise  
autonomie être bien  
envie habitant

### Évolution du regard porté sur les conditions de travail après réaménagement

implication convivialité facile  
être bien  
plus de temps humain envie  
bonne ambiance beaucoup de chance



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Fiche repère ANESM «Normes de sécurité incendie dans les EHPAD (Structures J et U) : entre normes et personnalisation des espaces»

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



# DÉFI 2.2

## Dissimuler le soin



**L'ESSENTIEL :**  
Pour créer un environnement domestique, il est nécessaire que tous les éléments liés aux soins soient les plus discrets possibles pour quitter le registre hospitalier.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Trouver avec la bonne personne le bon endroit pour ranger le matériel dans la chambre (protections, gants ...)
- ▷ Se mettre au niveau de la personne et demander à voir.
- ▷ Faire des demandes discrètes (accompagner aux sanitaires, etc.)
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Donner des traitements devant tout le monde.
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Avoir une couleur par type de professionnel
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Choisir et porter des tenues identifiant l'apparence des professionnels à l'établissement mais qui ne les identifient pas au soin.
- ▷ Les tenues doivent résister au lavage, être confortables, avoir des poches.
- ▷ Avoir un badge / insigne qui donne le nom et la fonction de la personne.
- ▷ Donner aux bénévoles et aux stagiaires une tenue différente qui permet de les reconnaître.
- ▷ Pour le service du repas, porter un tablier ou une tenue différente.
- ▷ Pour l'accompagnement aux toilettes et les tâches salissantes, prévoir un tablier

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Positionner le bureau d'un professionnel soignant de sorte à garantir la confidentialité. 
- ▷ Mettre les bureaux en dehors des unités de service. 
- ▷ Autre : .....

Intimiser les actes de soin

Désanimer les tenues des professionnels

Comment faire pour rendre le soin invisible ?

Sortir les espaces de soin des espaces de vie

Faire disparaître le matériel de soin des espaces collectifs

### LES PIÈGES

- ▷ Avoir un bureau vitré sur les espaces collectifs 
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Recenser ce dont on a vraiment besoin et se débarrasser du reste
- ▷ Réduire le nombre de chariots et les remplacer par du mobilier ordinaire
- ▷ Placer des locaux de stockage régulièrement dans l'espace.
- ▷ Autre : .....

### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

### LES PIÈGES

- ▷ Conserver du matériel inutilisé «au cas où» au milieu des couloirs et espaces collectifs
- ▷ Autre : .....



## THÈME 2 : DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

### Défi 2.2 Dissimuler le soin

## Faire disparaître le matériel de soin



« Du matériel est stocké dans ma chambre. Le fauteuil ils le laissent là mais je ne l'utilise pas. »



### LES ÉLÉMENTS QUI MÉRITENT RÉFLEXION

- ▷ Le pèse-personne
- ▷ Le chariot de linge sale / propre
- ▷ Le chariot de ménage
- ▷ Le chariot de soin
- ▷ Le lève-personnes
- ▷ Les fauteuils roulants non utilisés
- ▷ Les déambulateurs
- ▷ Les boîtes de gant, les protections, etc.

« Je reconnais c'est pas très décoratif. Parfois il y a même 2 fauteuils car il n'y a pas d'endroit pour les mettre ailleurs. »



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Si j'habitais ici, est-ce que je souhaiterais être entouré de tous ces équipements qui me rappellent en permanence les difficultés liées à l'avancée en âge ?
- ▷ Au moment d'acheter du matériel : existe-t-il une version esthétique ?
- ▷ A-t-on vraiment besoin de ce matériel ici ?
- ▷ Pourrait-il être rangé ailleurs ou à proximité de sorte à ne plus être visible des habitants tout en restant pratique pour les professionnels ?

Notes : .....

.....

.....

.....

.....

.....



### LA DÉMARCHE EN ÉTAPES



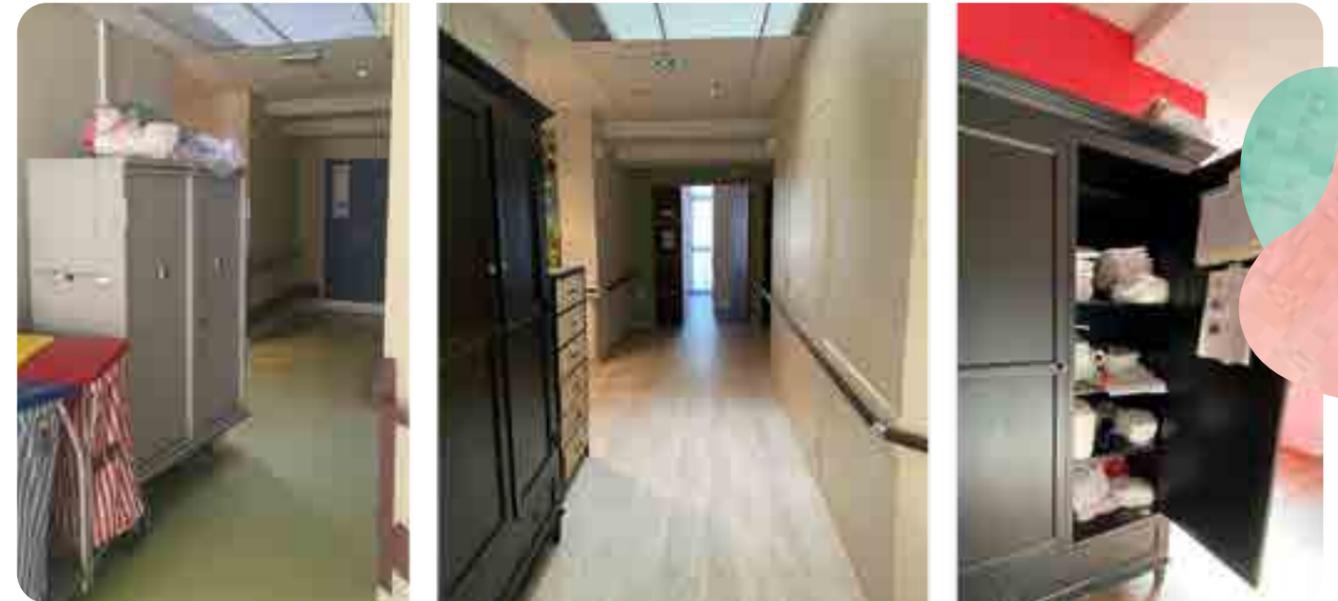
- Recenser tout le matériel / équipement présent dans les espaces de vie des habitants (collectifs / privés) qui renvoie une image sanitaire le .../.../..... à ....h.....
- Pour chaque matériel réfléchir en équipe sur la base des questions à se poser
- Pour les espaces privés, intégrer chaque habitant et ses proches à la réflexion pour dissimuler au mieux le matériel (ex : mettre la boîte de gants dans une boîte à mouchoirs décorative) le .../.../..... à ....h.....
- Mettre en place un plan d'action et en informer l'ensemble du personnel le .../.../..... à ....h.....
- Désigner un référent qui veille dans le temps Qui ?.....



### ON SE LANCE ?



### L'EXEMPLE INSPIRANT DE LA TRANSFORMATION DOMICILIAIRE DES UNITÉS DE PSYCHOGERIATRIE DE L'INSTITUT HELIO MARIN (LABENNE)



### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DE LA LOGIQUE DOMICILIAIRE ...

### ... RÉINVENTER LE MODÈLE SUR LA BASE DU DOMICILE

#### OPTION 01 : Des colocations

- ▷ Les espaces de vie à l'échelle humaine (quelques habitants) ne nécessitent pas de chariots pour franchir de grandes distances : Imaginer une structure pavillonnaire pour supprimer les immenses couloirs.

#### OPTION 02 : Des logements assistés

- ▷ Avoir une machine à laver dans son logement permet de traiter le linge sur place et de faire de ce temps un temps d'accompagnement auxquels les habitants peuvent participer.
- ▷ Avoir du matériel d'entretien dans son logement permet de ne pas avoir besoin d'un chariot ménage.

**Dans les deux cas, organiser l'accompagnement comme une intervention à domicile, avec une mallette de soin.**



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Rapport Think Tank Matières Grises (2021), L'EHPAD du futur commence aujourd'hui.
- ▷ Cérèse, F., Eynard, C., & Charras, K. (2021). Environnement, santé et vieillissement: regard interdisciplinaire sur le territoire habité et ses évolutions. *Environnement et vieillissement: Partenaires ou adversaires?*, 43.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



# DÉFI 2.3

## Adapter les maisons aux personnes qui souffrent de troubles cognitifs



**L'ESSENTIEL :**  
Soutenir l'indépendance des habitants leur permet de la conserver.  
L'essentiel est donc d'aider chaque individu à utiliser les capacités dont il dispose.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ La chambre doit être un sanctuaire et doit offrir de l'intimité
- ▷ Les habitants doivent pouvoir personnaliser leur chambre
- ▷ Des indices personnels et des indices sur le passé d'une personne devraient entourer le résident

### LES PIÈGES

- ▷ Des parcours de circulation dégagés clarifient les destinations, qui doivent être évidentes
- ▷ Les personnes doivent pouvoir voir où ils vont
- ▷ Évitez les chemins circulaires qui empêchent de voir une destination
- ▷ Inclure des objets qui sont familiers aux personnes
- ▷ Utilisez des points de repère pour marquer les points clés du trajet
- ▷ Fournir des éléments intéressants le long des cheminements pour permettre une marche vers un but

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Le sentiment d'être chez soi est la clé du confort des habitants et de leurs proches
- ▷ Les habitants peuvent afficher leurs propres objets et souvenirs
- ▷ Les chambres sont à l'échelle de celles d'une maison
- ▷ Le bâtiment doit ressembler à une maison de l'extérieur, mais aussi à l'intérieur (mobiliers domestiques)
- ▷ Une personne doit trouver des choses à faire

- ▷ Les pièces doivent refléter les différentes utilisations prévues. Les indicateurs d'usage de l'espace améliorent le comportement
- ▷ Fournir des signaux environnementaux clairement compréhensibles
- ▷ Faire attention à l'échelle de l'espace, du mobilier, des caractéristiques et des accessoires



### LES BONNES IDÉES

- ▷ Des contrôles de sortie bien conçus sur les portes, les fenêtres et les clôtures de jardin favorisent l'indépendance des habitants
- ▷ Les portes d'accès aux endroits dangereux doivent être moins attractives et aussi invisibles que possible ou camouflées
- ▷ Les portes d'accès aux endroits sûrs doivent être aussi attractifs que possible
- ▷ Utilisez des portes vitrées pour inviter vers des endroits sûrs
- ▷ Les clôtures autour des jardins doivent être aussi invisibles que possible ou camouflées
- ▷ Offrir des activités significatives et créatives dans un monde circonscrit

### LES PIÈGES

- ▷ Les jardins doivent être sûrs et facilement accessibles
- ▷ Les espaces extérieurs doivent être sûrs, comporter des éléments attrayants, un cheminement piéton et être à l'abri d'un danger public potentiel au-delà du jardin
- ▷ Créer un extérieur que les habitants peuvent utiliser en toute indépendance

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Les habitants s'inspirent des détails sensoriels qu'ils comprennent
- ▷ Ce que les habitants voient, entendent et touchent doit leur être compréhensible
- ▷ Les messages environnementaux doivent être cohérents pour tous les sens à la fois
- ▷ Utiliser l'environnement pour aider les personnes à développer une image cohérente de leur vie



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Flemming, Bennet, Zeisel, World Alzheimer Report 2020 - Design Dignity, Dementia Vol. 01 et Vol 02
- ▷ Eynard, C., & Charras, K. Du spécifique au générique Conception et usage des unités de vie. *Les Cahiers de l'Actif-N*, 414(415), 1.



## THÈME 2 : DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

### Défi 2.3 Adapter les résidences aux troubles cognitifs

## Créer des repères pour favoriser l'orientation



### LES ÉLÉMENTS QUI MÉRITENT RÉFLEXION

- ▷ La signalétique qui doit être logique, contrastée et positionnée à la bonne hauteur
- ▷ Les sorties d'ascenseurs pour créer une vraie distinction d'un étage à un autre
- ▷ Les vues et perspectives dans les couloirs qui créent des repères
- ▷ Les portes des espaces privés qui doivent apporter un caractère domiciliaire et être différenciables
- ▷ La luminosité des espaces



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Quels sont les lieux où les habitants peuvent se rendre seuls, en toute autonomie ?
- ▷ Quels sont les parcours que les habitants doivent pouvoir faire pour s'y rendre seul ?
- ▷ Sur ces trajets : y a-t-il des éléments qui permettent de se repérer à chaque point clé (intersections, portes, zone, étage...) ?
- ▷ Si oui, sont-ils suffisamment clairs, lisibles et distinctifs ? Intégrer des repères multisensoriels
- ▷ Si non, que pourrait-on imaginer pour créer un repère ? Pensez signalétique mais aussi lumière, mobilier, ambiance...



### LA DÉMARCHE EN ÉTAPES

- Observez des habitants sur leur trajet et identifiez les points de confusion.
- Utilisez un simulateur de vieillissement pour vous rendre compte de la complexité des déplacements avec la diminution des habilités motrices et sensorielles des habitants
- Cartographiez tous les points où il est difficile de se repérer.
- Imaginez une signalétique adaptée lisible, logique. Attention, elle ne doit pas ressembler à une signalétique d'hôpital !
- Testez-la avec des habitants. Ajustez.
- La signalétique ne suffit pas... on l'oublie rapidement. Les personnes se repèrent avec des «grandes masses» distinctives. Soyez créatifs et imaginez ce que vous pourriez mettre en place pour créer des repères aux points compliqués en jouant sur l'éclairage, l'ambiance, le mobilier, en imaginant des usages...



### ON SE LANCE ?

le .../.../..... à ....h.....



### L'EXEMPLE INSPIRANT DE CRÉATION D'UNIVERS DANS DES ÉTAGES

La distinction d'un étage à un autre est souvent compliquée pour beaucoup de personnes âgées, notamment avec des troubles cognitifs. Si certains établissements ont mis en place **un code couleur**, celui-ci s'avère souvent **peu concluant** dans la mise en place de repères. En effet, les couleurs sont vite oubliées.

Pour créer des repères long terme, il faut aller plus loin et offrir des **expériences multisensorielles complètes** qui permettent de réellement distinguer des espaces et de se dire «*cela me rappelle quelque chose que je connais*».

On peut faire le parallèle avec le déplacement dans une ville.

Très rapidement, les panneaux de circulations sont oubliés et les repères se font glace à des éléments distinctifs forts : une place de village, un gros carrefour, une boulangerie, un clocher. Il est important de recréer la même typologie de repères dans un établissement, notamment dans la distinction des étages.

Une personne arrivera plus à se repérer grâce à un gros fauteuil bien particulier placé dans son couloir qu'avec une couleur de mur différente.

Pour créer des univers distinctifs qui créent des repères, plusieurs ingrédients clés sont à prendre en compte. Ces repères doivent :

- ▷ Faire appel si possible à plusieurs sens.
- ▷ Être facilement nommables (ex : je suis à l'étage de la bibliothèque)
- ▷ Privilégier des repères vivants, qui font appel à la vie
- ▷ Avoir été co-conçus avec les habitants et les professionnels pour être familiers

Ces grands principes ont été appliqués pour réaménager les espaces de circulation des unités de vie protégées de l'Institut Hélios Marin à Labenne.

Résultat : grâce à **une identité forte et des repères structurants**, habitants, familles et professionnels se repèrent aisément dans ces lieux. C'est également l'occasion de faire disparaître les marqueurs hospitaliers et donner une ambiance plus domestique !



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Livre Blanc «Réinventer les repères en EHPAD pour une meilleure qualité de vie des résidents.», Aïna



# DÉFI 2.4

## Favoriser le respect de l'intimité dans la maison



**L'ESSENTIEL :**  
Pouvoir bénéficier d'une véritable intimité au sein d'un lieu de vie collectif est une condition sine qua non pour que les habitants puissent se sentir véritablement chez eux au sein d'une Maison du Grand Âge

### LES BONNES IDÉES

- ▷ S'isoler systématiquement pour échanger une information sur un habitant
- ▷ Donner discrètement les traitements

### LES PIÈGES

- ▷ Faire des transmissions dans des espaces collectifs, les couloirs en présence de personnes
- ▷ La pesée dans un espace collectif

### LES BONNES IDÉES

- ▷ La serrure
- ▷ Le heurtoir sur la porte

### LES PIÈGES

- ▷ Les chambres doubles (hors couples)
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Avoir une chambre qui permette d'installer un lit double
- ▷ Avoir la possibilité de s'enfermer dans sa chambre
- ▷ Sensibiliser le personnel sur le sujet pour sortir des tabous
- ▷ Frapper et attendre la réponse avant d'entrer
- ▷ Autre : .....

De l'intimité dans l'accompagnement

Un espace privatif à soi et personnalisé

Comment faire pour préserver l'intimité de la personne ?

Pouvoir échanger avec l'extérieur en toute intimité

Avoir un espace privatif à soi

Avoir une hygiène corporelle en toute intimité et dignité

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Pouvoir appeler et être appelé à toute heure sans avoir à demander l'autorisation
- ▷ Conserver son ancien numéro
- ▷ Avoir sa boîte aux lettres et recevoir son courrier en dehors du regard institutionnel et familiale
- ▷ S'assurer que les personnes signent elles-mêmes leurs courriers et recommandés
- ▷ Avoir la possibilité d'acheter des choses de l'extérieur en toute intimité et avoir accès à ses moyens de paiement

### LES PIÈGES

- ▷ Le « parler COVID »
- ▷ Le salon des familles comme unique espace d'échange avec ses proches
- ▷ S'adresser en premier lieu à la famille pour toutes les décisions qui concernent la personne
- ▷ Le carnet de suivi des visites visible par tous

### LES PIÈGES

- ▷ Tenir informé la famille d'une personne sur sa vie sexuelle et affective sans son accord
- ▷ Laisser les portes des chambres ouvertes
- ▷ Une « chambre d'amour » sur réservation
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Avoir une salle de bain individuelle pour chaque espace privatif
- ▷ Avoir une configuration des sanitaires qui permet qu'on ne voit pas les personnes déshabillées même si la porte reste ouverte
- ▷ Accès à un appel malades pour demander de l'aide

### LES PIÈGES

- ▷ Laisser la porte des sanitaires ou d'une salle de bain collective ouverte lorsqu'on accompagne une personne
- ▷ Répondre à une personne qui demande d'aller aux toilettes qu'elle a une protection et que ce n'est pas nécessaire

### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....



## THÈME 2 : DES ENVIRONNEMENTS ORDINAIRES ET DOMESTIQUES

### Défi 2.4 Favoriser le respect de l'intimité

# Concevoir l'espace privatif pour qu'il soit un véritable lieu d'intimité



### LES ÉLÉMENTS QUI MÉRITENT RÉFLEXION



- ▷ La porte et l'espace d'entrée qui constituent un seuil entre les espaces collectifs et l'espace privé.
- ▷ La position du lit pour éviter de voir ou recevoir ses proches directement sur le lit.
- ▷ La dimension du lit.
- ▷ La taille des rangements et de la penderie.
- ▷ Les surfaces des murs afin d'offrir le maximum de personnalisation.
- ▷ La conception de la salle de bain



### LES QUESTIONS À SE POSER

#### Dans le cadre d'une structure existante :

- ▷ Pourquoi ne pas permettre aux résidents de mettre leur lit contre un mur afin d'augmenter la zone de vie dans l'espace privatif ? Autoriser et communiquer auprès des équipes, des résidents et des familles la possibilité de personnaliser la position de son lit pour agrandir son espace privatif.
- ▷ Comment donner un code domiciliaire aux espaces privés grâce à des revêtements chaleureux ? A chaque rénovation, choisir des matériaux et finitions que l'on aimerait avoir chez soi
- ▷ Comment permettre une personnalisation complète des espaces de la part des résidents ? Inciter les résidents à meubler par eux-mêmes leurs chambres et accompagner les résidents sans famille dans cette démarche grâce à des bénévoles par exemple.
- ▷ Comment insister sur la frontière du domicile ? Intégrer un heurtoir ou une sonnette et habiller les portes.

#### Dans le cadre d'une structure neuve :

- ▷ Pourquoi limiter l'espace privatif à une chambre ? Un véritable logement, même petit n'offrirait-il pas une bien meilleure qualité de vie ?

« À propos d'un lieu, l'intimité est la « qualité de ce qui favorise l'épanouissement de la vie privée par sa situation retirée ». Nous construisons toute notre vie quotidienne à partir du tracé que nous faisons de la frontière entre ce que nous voulons montrer, cacher, l'intime et ce qui est public, « extime » [...]

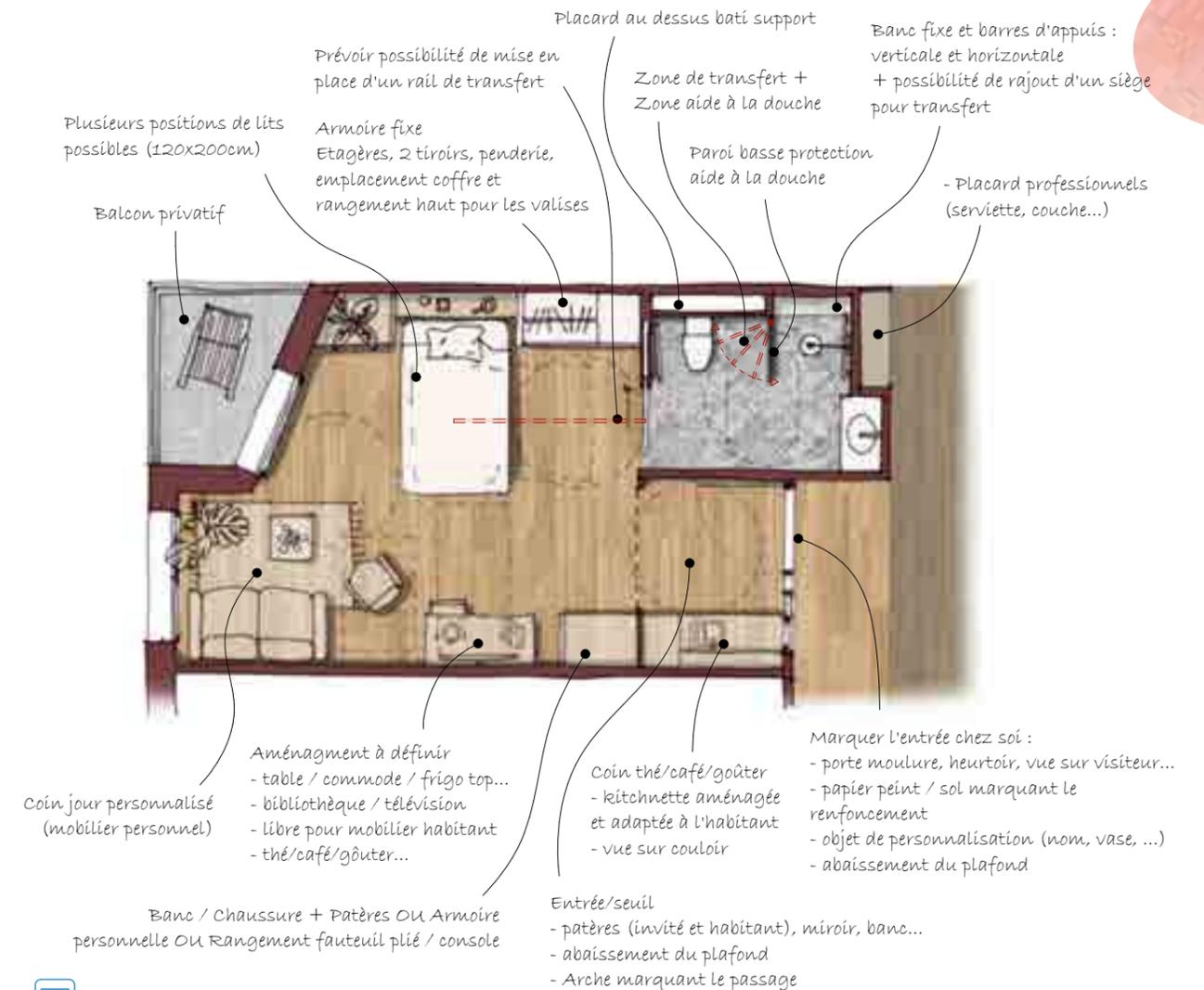
Pour soi, la chambre peut être un espace de retrait offrant des moments de silence nécessaires pour développer une intériorité, une intimité avec soi-même. Avec autrui, elle peut être un lieu d'amour, de désir, de plaisir. Dans les deux cas, les tiers sont des intrus, et il est absolument nécessaire de pouvoir s'en prémunir, de pouvoir refermer derrière soi la porte, d'être assurés que nous ne serons pas dérangés, surpris, dévoilés. »

(Cérèse, 2020)



### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DE LA LOGIQUE DOMICILIAIRE ...

#### ... DES ESPACES PRIVATIFS COMME PETITS LOGEMENTS



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Cérèse, F. (2020). Architecture et intimité : réflexions sur les lieux de vie institutionnels. *Soins Gerontologie*, 25(144), 25-28.
- ▷ Les usagers au cœur de la conception des chambres d'EHPAD, livre blanc Aïna et Spie Batignolles
- ▷ Rapport Think Tank Matières Grises (2021), L'EHPAD du futur commence aujourd'hui.



## THÈME 3

# DES MAISONS VIVANTES ET OUVERTES

### 3 DÉFIS À RELEVER :

**Défi 3.1** - Permettre aux habitants de se sentir utile

*Focus : Des habitants acteurs de leur vie quotidienne*

**Défi 3.2** - Enrichir le quotidien des habitants

*Focus : Mobiliser des personnes extérieures, au sein des maisons*

**Défi 3.3** - Ouvrir sa Maison du Grand Âge à et sur son territoire

*Focus : Créer un tiers-lieu qui a du sens pour les habitants*





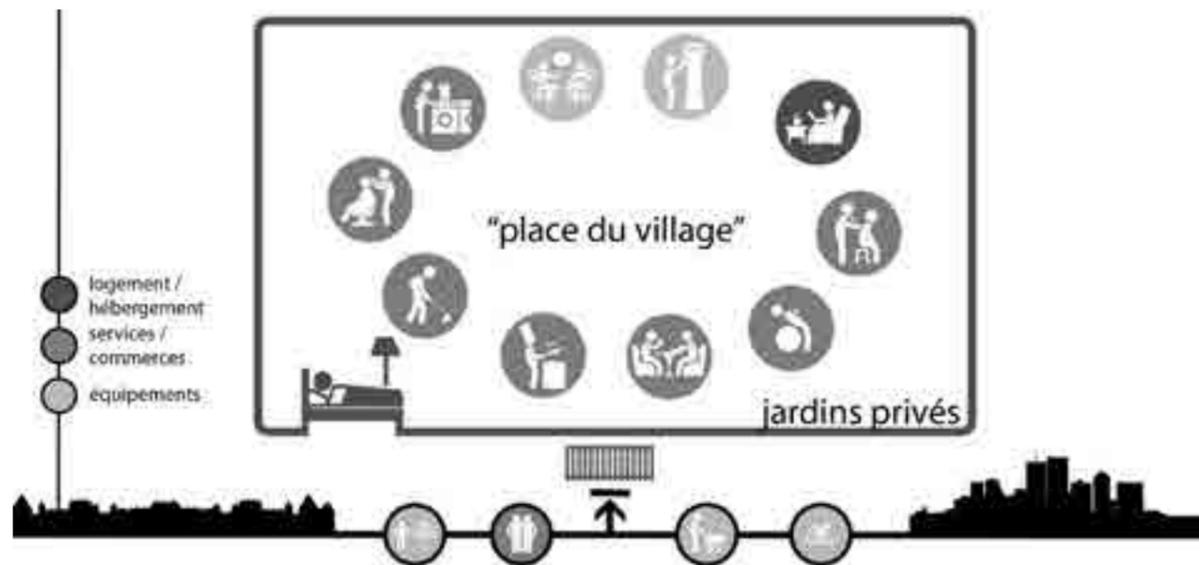
### THÈME 3 : DES RÉSIDENCES VIVANTES ET OUVERTES

## Quelques éléments de contexte et de réflexion Vers un changement radical de modèle, en lien avec son territoire

Actuellement, les EHPAD sont souvent constitués telles des « bulles ». C'est-à-dire, des structures refermées sur elles-mêmes, capables de faire vivre leurs habitants en autarcie complète, de leur assurer tous les services dont ils ont besoin (hébergement, entretien ménager, blanchisserie, gestion administrative, soins, animation, prise en charge de la dépendance) au sein d'un espace sécurisé.

Le tout est souvent organisé autour d'une « place du village » symbolique, parfois nommée « agora », recréée au cœur de l'établissement, sans que l'on réfléchisse toujours à son usage possible et effectif, en tant que tel. Que dire par exemple d'une « place de village » dont le revêtement de sol est le même que celui des établissements de type hospitalier ?

#### Organigramme du fonctionnement actuel des EHPAD



On pourrait dans un premier temps concevoir l'EHPAD de manière à ce qu'il devienne un pôle de ressources pour un territoire, qu'il ouvre ses services et ses locaux aux personnes extérieures afin de favoriser le maintien du lien social entre la personne accueillie, sa famille, ses relations et l'environnement extérieur. Ainsi, il sera possible de passer d'un lieu de retraite, exclu, à une forme d'habitat, intégré puis central dans un quartier.

La dissociation de la partie « services », de la partie « habitation » permettrait de ne plus confondre « lieu de vie » et lieu de soin. Cela donnerait aux habitants la possibilité de poursuivre les relations qu'ils entretenaient auparavant et d'exercer leur citoyenneté. De plus, l'ouverture de ces services au territoire pourrait constituer une véritable ressource pour les personnes âgées d'un quartier, en participant pleinement à leur maintien à domicile.

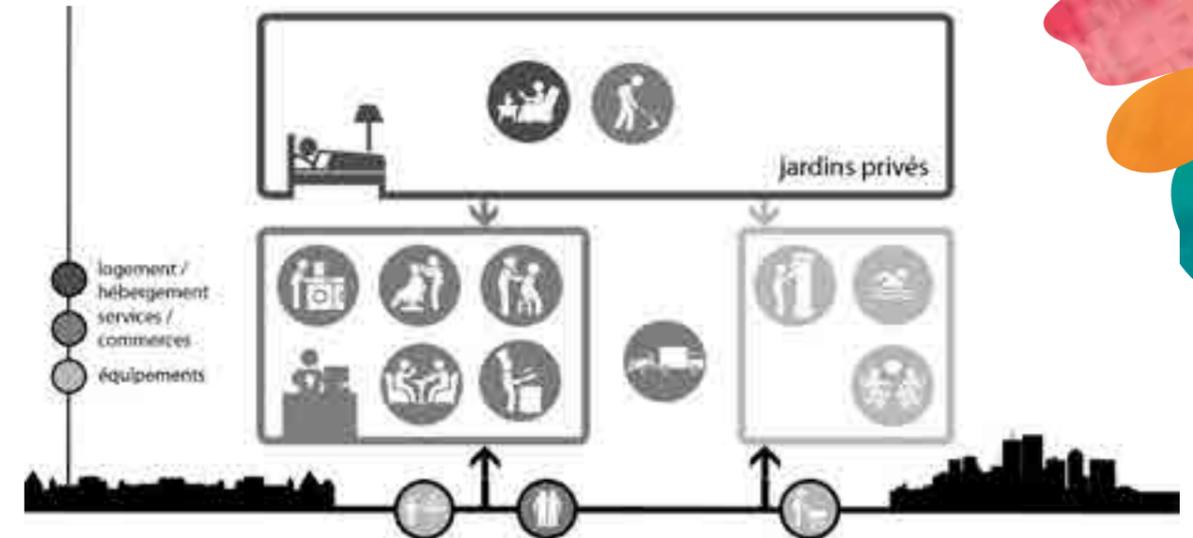


#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Cérèse, F., & Eynard, C. (2014). Domicile, habitats intermédiaires, EHPAD: quelles mutations à opérer pour soutenir l'autonomie dans le parcours résidentiel. *Vieillir chez soi. Les nouvelles formes du maintien à domicile*. Rennes: Presses universitaires de Rennes, 99-115.



#### Organigramme d'une Maison du Grand Âge, pôle de ressources et de services



Ces propositions d'évolution, à construire sur chaque territoire, présentent de nombreux avantages :

- Maintien de la vie sociale des personnes fragilisées et des liens qu'elles souhaitent entretenir avec les autres générations;
- Déconstruction de la notion de dépendance et changement de regard des personnes amenées à côtoyer dans les espaces communs les habitants des Maisons Du Grand Âge ;
- Enrichissement de l'offre locale de services pour les personnes âgées, vivant dans un domicile ordinaire, ce qui semble particulièrement intéressant en milieu rural;
- Création locale d'emplois avec divers niveaux de qualification;
- Mutualisation des moyens humains et matériels ;
- Réduction des coûts d'investissement et de fonctionnement.



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Broussy, L., Gueji, J., Kuhn-Laffont, A. (2021). L'EHPAD du futur commence aujourd'hui - Propositions pour un changement radical de modèle. Rapport Think Tank Matières grises.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



# DÉFI 3.1

## Permettre aux habitants de se sentir utile

**L'ESSENTIEL :**  
L'accompagnement des personnes aboutit trop souvent à les déposséder de tout sentiment d'utilité. Leur relation aux autres est déséquilibrée car ils ne peuvent pas donner à hauteur de ce qu'ils ont reçu.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Connaître les métiers et les hobbies des habitants.
- ▷ Dans le cadre des différents projets des résidences, impliquer les habitants dans le choix, la conception et dans la réalisation (ex : choix de la vaisselle, des plantes, etc.)
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Se limiter à recenser les incapacités ou le besoin d'aide des habitants.
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Dans la fiche de poste / livret d'accueil du salarié, intégrer la notion d'aider à faire et non de faire à la place.
- ▷ Dans le contrat de séjour, auprès des personnes et auprès des familles affirmer la participation des habitants.
- ▷ Au moment de l'accueil, informer les personnes de tout ce à quoi elles peuvent participer.

### LES PIÈGES

- ▷ Se limiter à une communication au moment de l'entrée, sur les possibilités de participation.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Permettre aux résidents de s'entraider.
- ▷ Permettre aux habitants qui le souhaitent d'aider un professionnel.
- ▷ Faire en sorte que les résidents puisse offrir un cadeau aux personnes de leur choix (y compris les professionnels).
- ▷ Avoir une cafetière à soi permet de maintenir un rôle d'hôte et d'offrir un café.
- ▷ Permettre aux habitants de disposer de leur argent.
- ▷ Pouvoir faire des courses (épicerie interne, sorties au supermarché, livraison de courses).
- ▷ Être informé des différents événements dans la résidence (mariage d'un salarié, départ à la retraite, naissance d'un enfant, décès, etc.)

Recenser les compétences des personnes

Permettre le don

Comment faire pour continuer à se sentir utile dans la résidence ?

Affirmer cette philosophie d'accompagnement dans les documents contractuels et institutionnels

Permettre systématiquement aux personnes de participer aux gestes de la vie quotidienne

### LES PIÈGES

- ▷ Ne pas s'assurer en chaque instant que a personne donne par envie, en toute liberté et non par obligation.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Positionner et aménager des espaces de cuisine pour que les résidents puissent participer.
- ▷ Mettre à disposition une machine à laver.
- ▷ Mettre à disposition des habitants du matériel d'entretien (aspirateur, fer à repasser, etc.)
- ▷ Avoir la possibilité dans son espace privatif d'installer un frigo, une cafetière, etc.
- ▷ Pouvoir faire des courses.
- ▷ Proposer de participer à l'épluchage des légumes.
- ▷ Proposer de participer à la mise du couvert.
- ▷ Avoir accès à un espace extérieur pour jardiner.
- ▷ Avoir la possibilité de nourrir des animaux.

### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

### LES PIÈGES

- ▷ Penser que comme ça a été dit au départ et comme c'est écrit, il n'y a pas besoin de le rappeler (aux résidents, aux professionnels et aux familles).



## THÈME 3 : DES RÉSIDENCES VIVANTES ET OUVERTES

### Défi 3.1 Permettre aux habitants de se sentir utile

## Des habitants acteurs de leur vie quotidienne



### LA VIE QUOTIDIENNE, C'EST...

- Participer à la préparation du repas.
- Mettre la table (pour soi et/ou pour autrui).
- S'occuper de son linge;
- Faire son ménage.
- Ranger ses affaires à sa manière.
- S'occuper du jardin ou d'un animal.
- Regarder la télévision, écouter son émission.
- Aller chercher son courrier.
- Se préparer un café.
- Lire son journal, faire ses mots croisés.
- Appeler ses proches.
- Sortir ses poubelles.
- Et beaucoup d'autres choses propres à chacun !



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ A quelles tâches / actions les habitants pourraient-ils participer ?
- ▷ A quelle fréquence ont-ils envie de le faire ? (régulièrement ou occasionnellement ?)
- ▷ Ont-ils besoin d'être accompagnés ou peuvent-ils le faire seul ?
- ▷ De quel matériel ont-ils besoin ?
- ▷ Quels sont les risques ? Les contraintes ?
- ▷ Comment pourrait-on réduire ces risques ? Lever les contraintes ?



### LA DÉMARCHE EN ETAPES

- Définir grâce à un entretien avec les habitants ce à quoi ils aspirent (cf. grille d'entretien en annexe).
- Évaluer leurs compétences restantes de chaque habitant.
- Réunir l'équipe pour partager et définir la participation qui peut être proposée de façon individuelle aux habitants.
- Commencer avec des «petits pas» ; mettre la table, etc.
- Évaluer, capitaliser, aller plus loin.
- Réaménager l'espace pour rendre accessible aux habitants les supports de la vie quotidienne (cuisine ouverte, machine à laver, local ménage, etc.)
- Réorganiser le travail pour intégrer la participation des habitants à leur rythme.
- Formaliser la participation dans les documents institutionnels.

**FAIRE PARTICIPER LES HABITANTS ; UN PARI GAGNANT-GAGNANT MAIS TRÈS ÉLOIGNÉ DE LA CULTURE SOIGNANTE.**

**Pour l'ancrer, cela requiert un changement culturel dans les pratiques, une formation ou accompagnement peut-être un bon levier.**



### L'EXEMPLE INSPIRANT DE ...

### LA MAISON DE RETRAITE PROTESTANTE DE MONTPELLIER

Créé sur la base d'une salle à manger traditionnelle, le «lieu de vie» invite les habitants à perpétuer ou à **se réapproprier les gestes de la vie quotidienne** dans un cadre propice et adapté.

L'objectif de ce lieu est d'accompagner et d'accueillir les personnes dans un **environnement familial**, dans le respect de son rythme et orienté vers les gestes de la vie quotidienne.

Des gestes simples et connus, permettant de **se sentir utile au sein de la maison et revalorisant l'identité sociale** : cuisine, mise en table, couture, jardinage...



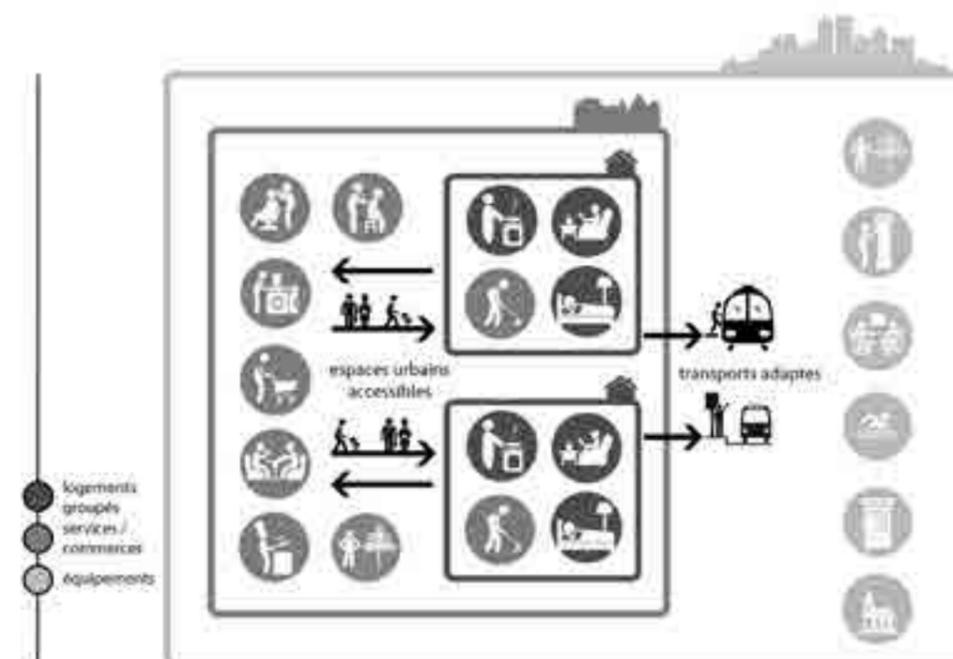
### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DE LA LOGIQUE DOMICILIAIRE ...

### ... DES MAISONS AUTONOMES INTÉGRÉES DANS LEUR QUARTIER

#### Les vill'âges bleus : le futur des EHPAD ?

Avoir un véritable logement à soi, même regroupé parmi d'autres permet aux personnes de poursuivre plus longtemps les gestes de la vie quotidienne que lorsque leur espace privatif est restreint à une chambre.

Sans doute existe-t-il des manières plus inclusives de repenser les lieux de vie pour ceux et celles qui ne peuvent plus rester chez eux : un modèle moins concentrationnaire, qui pourrait toutefois mutualiser des moyens et fonctionner en réseaux. Tout est à inventer !





# DÉFI 3.2

## Enrichir le quotidien des habitants

### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Voir par la fenêtre.
- ▷ Vue sur la parking / les livraisons qui peuvent être intéressante au lieu de tout cacher.
- ▷ Système de prévisualisation dans les salles d'activités et les locaux où il y a de l'activité.
- ▷ Autre : .....



### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Construire une résidence éloignée de tout
- ▷ Autre : .....



### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Créer un accès à la Nature.
- ▷ Avoir des animaux.
- ▷ Être entouré de belles choses.
- ▷ Créer la possibilité de la surprise .
- ▷ Autre : .....

### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Aller vers des choses artificielles ou factices (ex : peluches ou robots, imitant des êtres vivants, plantes artificielles).
- ▷ Ne pas désigner de personne responsable pour prendre soin des animaux ou des plantes.
- ▷ Autre : .....

### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Une hétérogénéité de sensations.
- ▷ La possibilité de faire varier l'ambiance lumineuse.
- ▷ Des draps qui sentent bon et qui sont doux.
- ▷ Son oreiller à soi.
- ▷ De la musique que l'on aime.
- ▷ Autre : .....

### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Recourir à des choses artificielles ou factices (ex : faux feu de cheminée, trompe l'œil, papiers peint).
- ▷ Des espaces de stimulation sensoriels dédiés dans des environnements très standardisés.

Avoir des espaces qui permettent de voir des choses intéressantes

Etre entouré de vivant

Comment faire pour enrichir le quotidien des habitants ?

Créer un environnement qui mobilise les sens

Favoriser la venue et l'investissement de personnes extérieures auprès des habitants

### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Changer les horaires d'ouverture pour s'adapter au rythme des actifs.
- ▷ Créer des espaces attractifs.
- ▷ Faciliter la réservation d'un repas et proposer un repas de qualité à un prix attractif.
- ▷ Avoir un espace privatif suffisamment grand de type studio pour recevoir.
- ▷ Cartographier les talents des proches et leur proposer de le mettre à profit des résidents ou de leur parent.
- ▷ Autre : .....

### ⚠ POINT DE VIGILANCE

- ▷ Bien cadrer le champ d'action de chacun en complémentarité et pas, à la place des professionnels
- ▷ S'assurer qu'en aucun cas ce qui est réalisé par des proches, relève du transfert de tâches professionnelles
- ▷ Sécuriser / rassurer les professionnels sur cette présence extérieure.

### 💡 D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....



### THÈME 3 : DES RÉSIDENCES VIVANTES ET OUVERTES

#### Défi 3.2 Enrichir le quotidien des habitants

## Mobiliser des personnes extérieures, au sein des résidences



#### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Quelles ressources existent sur le territoire ? (associations, école hôtelière, blouses roses, , etc.)
- ▷ Qui mobiliser ? (chômeurs, retraités, étudiants, services civiques, demandeurs d'asile, etc.)
- ▷ Pour faire quoi ?
- ▷ Quand ? Et sur quelle durée ?
- ▷ Avec quel cadre ?



#### QUELLES ACTIONS LEUR PROPOSER ?

- ▷ Conciergerie (faire des courses, etc.)
- ▷ Aide administrative
- ▷ Usage des nouvelles technologies
- ▷ Sortie (aller au cinéma, se promener, au marché, boire un verre, etc.)
- ▷ Lecture, discussions
- ▷ Jeux
- ▷ Jardinage
- ▷ Autre : .....

Notes : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



#### LA DÉMARCHE EN ÉTAPES

- Recenser auprès des habitants les besoins non couverts par les professionnels ou les proches.
- Créer un rôle ou une mission au sein de la structure autour de la coordination de ce bénévolat et des partenariats.
- Organiser des rencontres avec des personnes du territoire qui ont du temps libre et manquent peut-être d'occupation. Qu'ont-elles envie de faire ? Pourraient-elles le faire avec un habitant ?
- Créer le cadre pour l'intervention de ces personnes (association, convention, tenue, formation, etc.)
- Créer la rencontre entre les bénévoles et les habitants.
- Autre : .....



#### ON SE LANCE ?

le .../.../..... à ....h.....

Qui ?.....

le .../.../..... à ....h.....

Délai : .....

le .../.../..... à ....h.....



### L'EXEMPLE INSPIRANT DES PAYS BAS

#### UN SYSTÈME STRUCTURÉ DE MOTIVATION ET DE MANAGEMENT DES BÉNÉVOLES

Les structures néerlandaises, dénommées «logements assistés» accueillent autant de bénévoles que d'habitants. Si l'on peut penser que le bénévolat est une spécificité culturelle du Nord de l'Europe, la réalité est tout autre et les gestionnaires ont dû faire preuve d'ingéniosité, mettre en place une stratégie, et mener un travail au long cours pour mobiliser des bénévoles, afin d'enrichir la vie des habitants.

La **stratégie de mobilisation** (dans la durée) des bénévoles est la suivante :

#### COMMUNIQUEZ !

**1.** Les bénévoles doivent avoir une image positive de l'établissement.

#### VISEZ UN ENGAGEMENT FONDÉ SUR LE PLAISIR !

**2.** Les bénévoles doivent trouver un **intérêt personnel** à venir, et que les activités qui leurs sont proposées, correspondent à leurs attentes et savoir faire.

#### RECENSEZ LES ASPIRATIONS ET BESOINS DES HABITANTS !

**3.** La structure doit proposer la réalisation de tâches gratifiantes et utiles, à l'exception de tout acte technique de soin.

#### FORMEZ VOS BÉNÉVOLES !

**4.** Il faut que les bénévoles se sentent capables d'intervenir auprès de personnes âgées, notamment lorsqu'elles ont des troubles.

#### PRÉVOYEZ UNE EQUIPE DE REMPLAÇANTS !

**5.** Le système mis en place doit être suffisamment souple pour que les personnes puissent s'engager sans pour autant se sentir enfermées, tout en assurant un continuité auprès des habitants.

#### CRÉEZ UNE ASSOCIATION OÙ BÉNÉVOLES ET HABITANTS ADHÉRENT POUR PARTAGER !

**6.** La question de la responsabilité et de l'assurance, en cas de problème avec un habitant, doit être réglée.

#### CHOISISSEZ UNE TENUE QUI PERMET DE LES IDENTIFIER !

**7.** Les tâches qui sont confiées aux bénévoles sont clairement établies; une tenue leur est fournie.



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Cérèse, F. (2021). De l'Ehpad aux logements assistés: la leçon néerlandaise. *Gérontologie et société*, 43(2), 107-123.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !





# DÉFI 3.3

## Ouvrir sa résidence à et sur son territoire

### LES BONNES IDÉES

- ▷ S'intéresser aux besoins des professionnels (récupérer un colis, avoir un moyen de garde, etc.)
- ▷ S'intéresser aux besoins des familles, proches.
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Reproduire des schémas/choix par d'autres résidences sans que ce soit adapté au contexte.

Cartographier les besoins des usagers de la résidence

Favoriser l'intégration des habitants dans la vie de la Cité

### LES PIÈGES

- ▷ Choisir une localisation excentrée pour la résidence, sans accès aux services et aux transports.

Comment faire pour ouvrir sa résidence sur l'extérieur ?

Accueillir les aînés du territoire dans la résidence

### LES PIÈGES

- ▷ Idéaliser la cohabitation.
- ▷ Ne pas anticiper les potentiels conflits d'usage (entretien des locaux, gestion des clés, du matériel, disponibilité de la salle, etc.)
- ▷ Autre : .....

Créer les conditions pour partager les espaces de la résidence

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Définir les services de la résidence qui peuvent être ouverts à d'autres personnes âgées.
- ▷ Se rapprocher du CCAS de la ville.
- ▷ Se rapprocher des services d'aide à domicile.
- ▷ Communiquer avec la MAIA du territoire.
- ▷ Faire des entretiens avec des personnes âgées, pour bien cerner leurs attentes.
- ▷ Assurer le transport entre la résidence et le domicile des personnes.
- ▷ Définir de manière claire la tarification des services proposés.
- ▷ Autre : .....

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Implanter les espaces à partager de sorte à ce qu'ils soient facilement visibles et accessibles depuis l'extérieur.
- ▷ Faire une convention pour le prêt des espaces, à des partenaires extérieurs.
- ▷ Assurer les espaces en conséquence.
- ▷ Autre : .....

### LES PIÈGES

- ▷ Proposer des services à l'extérieur alors même que le minimum n'est pas assuré pour les habitants de la résidence.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Encourager les proches à sortir autant que possible leur parent, tout en leur assurant assistance en cas de besoin.
- ▷ Instaurer un droit aux vacances, non facturé.
- ▷ Organiser des temps de séjour en dehors de la résidence (à la montagne, etc) dans un centre / gîte adapté.
- ▷ Proposer de manière systématique, aux habitants, d'accompagner des professionnels dans les sorties (achats).
- ▷ Impliquer les habitants dans l'organisation des sorties.
- ▷ Posséder un véhicule adapté dans l'établissement.
- ▷ Avoir un partenariat avec un service de transport adapté à la demande.



### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

**L'ESSENTIEL :**  
L'ouverture ne se décrète pas, elle se construit avec l'ensemble des acteurs d'un territoire.



## THÈME 3 : DES RÉSIDENCES VIVANTES ET OUVERTES

### Défi 3.3 Ouvrir sa résidence à et sur son territoire

## Créer un tiers lieu qui a du sens pour les habitants



### QU'EST-CE QU'UN TIERS-LIEU ?

Un tiers lieu est un espace mixte fondé sur la fabrique du lien et le « faire ensemble » :

- un lieu pour se rencontrer, échanger, partager, apprendre, aider
- un lieu ouvert basé sur la participation, où chacun.e est valorisé.e dans ses capacités

### PORTER UN PROJET DE TIERS-LIEU, C'EST :

Co-construire un esprit d'ouverture et de partage

Inventer un espace d'un genre nouveau, hybride

Créer un lieu ouvert à toutes les générations

Imaginer un espace-temps pour faire des choses ensemble.

### UN TIERS LIEU CE N'EST PAS :

- une salle polyvalente pour des animations destinées aux seuls résidents de l'EHPAD
- une simple mise à disposition de locaux pour des associations du quartier pour leur activité habituelle
- un espace de services gérontologiques pour les personnes âgées du quartier



### LA DÉMARCHE EN ETAPES

- Découvrir le principe des tiers lieux
- S'inspirer en découvrant les projets lauréats de la CNSA issus de l'appel à projet «Innovation par le design» lancé en 2019 (cf. ressources) ou encore de l'appel à projets «Un tiers lieu dans votre EHPAD !» lancé en 2021
- Rencontrer des porteurs de projets
- Désigner un membre de l'équipe en charge du projet
- Définir les modalités de concertation avec les habitants et le territoire
- Définir les ressources disponibles et mobilisables pour le projet
- Déborder d'idées, prototyper, tester, réajuster et généraliser !



### ON SE LANCE ?

- le .../.../.....
- le .../.../.....
- le .../.../..... à ....h.....
- Qui ? .....
- le .../.../..... à ....h.....
- le .../.../..... à ....h.....



### LES ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

- ▷ Un tiers-lieu peut prendre de multiples aspects, il n'est pas forcément un espace de la résidence ouverts sur l'extérieur.
- ▷ L'essentiel est de créer une communauté d'intérêt et de la faire vivre autour d'un projet ancré dans son territoire.



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Quels sont acteurs que l'on pourrait impliquer sur le territoire ?
- ▷ Quels sont les besoins non couverts essentiels aux habitants de tous âge sur la commune, le quartier ?
- ▷ Comment associer l'ensemble des parties prenantes, leur donner envie de s'investir dans le projet ?
- ▷ De quels moyens disposons-nous en interne pour mettre en œuvre le projet ?
- ▷ Existe-t-il des ressources externes que l'on peut mobiliser ? (partenariat, subvention, bénévolat, etc.)
- ▷ Autre : .....



### L'EXEMPLE INSPIRANT DE «PAQUITA» - LA CROIX ROUGE FRANÇAISE



Photo : François Huguet et Thomas Heydon

Ce véhicule revisité est un espace où **toutes les générations du quartier peuvent se retrouver**. Créé par la croix rouge en 2021, le Paquita part à la rencontre des habitants du quartier, pour que les habitants de l'EHPAD puissent s'ouvrir sur l'extérieur et partager des activités et des moments avec les habitants de leur quartier.

Outre la rénovation qui vanne, ce dernier dispose d'un kit déployable à l'infini pour proposer de nombreuses activités en plein air afin de ravir les différentes générations autour d'activités et de partage.

Pour découvrir la vidéo du projet, flashez le QR code :



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ <https://francetierslieux.fr/>
- ▷ Appel à projet innovation par le design - CNSA : <https://www.cnsa.fr/documentation-et-donnees/rapports-dactions-innovantes-thematiques>

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



# THÈME 4

## DES MAISONS DU GRAND ÂGE ECO-RESPONSABLES

### 5 DÉFIS À RELEVER :

**Défi 4.1** - Communiquer durablement

*Focus : Les points clés d'une communication durable*

**Défi 4.2** - Agir pour la biodiversité

*Focus : Intégrer la biodiversité dans sa résidence*

**Défi 4.3** - Trier les déchets à la source

*Focus : Réduire les déchets au sein de sa résidence*

**Défi 4.4** - Gérer les ressources de manière durable

*Focus : Rénover durablement sa résidence*

**Défi 4.5** - Eco-construire une Maison du Grand Âge

*Focus : Construire durablement*





## THÈME 4 : DES MAISONS DU GRAND ÂGE ÉCO-RESPONSABLES

### Quelques éléments de contexte et de réflexion Le futur des résidences sera durable

Les établissements médico-sociaux accueillant des personnes âgées participent, dans leurs missions, au maintien de la cohésion sociale entre les générations.

De ce fait, les préoccupations actuelles sur le climat, la gestion des ressources ou encore les conditions de vie et de travail font partie des évolutions à accompagner afin de structurer une démarche qualifiée d'éco-responsable.

Ainsi, la prise en compte des sujets sociaux et environnementaux implique notamment de repenser l'accompagnement des usagers, réinventer ses relations avec son écosystème, favoriser l'épanouissement des collaborateurs et limiter ses impacts environnementaux.

Cet engagement des établissements médico-sociaux entre alors dans une dynamique de durabilité qui s'appuie sur les principes de responsabilité sociétale des entreprises/organisations (RSE/O) définie comme l'«intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.» par la commission européenne en 2011.



Le label de qualité THQSE®, développé par l'agence Primum Non Nocere, permet de valoriser et de reconnaître les actions mises en place dans les organisations. Il a aussi pour objectif d'évoluer vers l'exemplarité et l'essaimage des bonnes pratiques.



L'objectif du label THQSE est de traiter toutes les thématiques de la santé environnementale et de la responsabilité sociétale. Quatre grands thèmes régissent les thématiques : l'économique, le social, l'environnement et le sociétal.

C'est donc parmi ces thématiques que l'on retrouve les questions et indicateurs nécessaires à la labellisation. On en compte 100 au total, se fondant sur l'expérience et l'expertise de Primum Non Nocere, mais aussi sur les Objectifs de Développement Durable de l'ONU, ainsi que sur l'ISO 26000.





# DÉFI 4.1

## Communiquer durablement

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Co-construire le Projet d'Établissement
- ▷ Intégrer toutes les parties prenantes dans les discussions
- ▷ Prévoir du temps dédié à ces rencontres de co-réalisation

### LES PIÈGES

- ▷ Considérer le Projet d'Établissement seulement comme une obligation réglementaire
- ▷ Ecrire le Projet d'Établissement à la hâte

### LES BONNES IDÉES

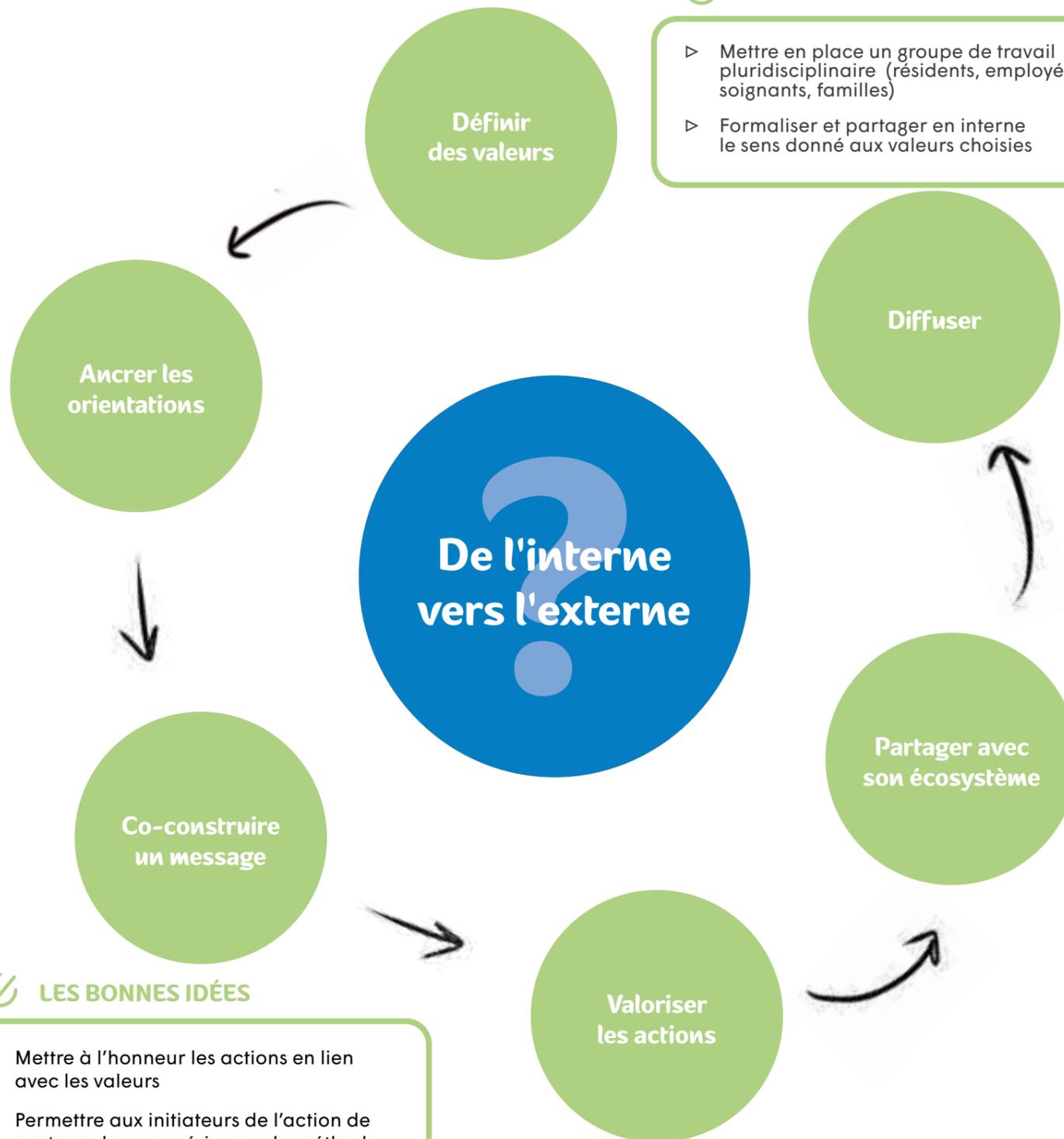
- ▷ Organiser des temps de réflexion collective
- ▷ Définir des messages courts, concis et précis
- ▷ Construire les messages en se posant les questions suivantes:
  - ▷ Quel est l'objectif ?
  - ▷ Quel est le destinataire ?

### LES PIÈGES

- ▷ Mettre plusieurs idées dans un même message
- ▷ Choisir l'outil de communication avant d'avoir défini le message

### LES PIÈGES

- ▷ Banaliser toutes actions en lien avec les valeurs, le message et les bonnes pratiques



### LES BONNES IDÉES

- ▷ Mettre à l'honneur les actions en lien avec les valeurs
- ▷ Permettre aux initiateurs de l'action de partager leurs expériences, la méthode de réalisation, les bénéfices
- ▷ Organiser des temps dédiés aux retours d'expériences

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Mettre en place un groupe de travail pluridisciplinaire (résidents, employés, soignants, familles)
- ▷ Formaliser et partager en interne le sens donné aux valeurs choisies

### LES PIÈGES

- ▷ Constituer un groupe non représentatif
- ▷ Adopter des valeurs sans les questionner

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Diffuser des messages courts, concis et précis
- ▷ Organiser les partages d'expériences sous forme de moments festifs
- ▷ Incarner les concepts par la mise en application

### LES PIÈGES

- ▷ Définir le support avant le message
- ▷ Partager un trop grand nombre d'information

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Associer les « voisins » de l'EHPAD à la vie de la structure
- ▷ Proposer des ambassadeurs parmi les parties prenantes externes (familles, professionnels, commerçants, etc.)
- ▷ Organiser des rencontres avec (ou en partenariat avec) les « voisins » afin de favoriser le partage de proximité

### LES PIÈGES

- ▷ Faire porter cette transmission seulement sur les professionnels de l'EHPAD

**L'ESSENTIEL :**  
La communication est un ensemble de moyens permettant de faire passer les bons messages, au bon moment, à la bonne cible, via le bon canal ou support.





## THÈME 4 : DES MAISONS DU GRAND ÂGE ÉCO-RESPONSABLES

### Défi 4.1 Communiquer durablement

# Les points clés d'une communication durable

Mais, au fait, c'est quoi une communication durable ?

Une communication durable pourrait se définir comme un ensemble d'actions au service de l'humain, de sa santé et de son environnement.



### LES ÉLÉMENTS QUI MÉRITENT RÉFLEXION

- ▷ L'objectif de la dynamique de communication
- ▷ La réponse à un besoin du public cible
- ▷ Le message transmis
- ▷ Les outils utilisés
- ▷ La quantité d'informations délivrées
- ▷ L'impact environnemental (support papier et numérique)
- ▷ L'impact de l'infobésité sur la santé mentale



### LES QUESTIONS À SE POSER

- ▷ Qui ? Quel est le public cible ? Qui communique ?
- ▷ Quoi ? Quel message souhaitons-nous faire passer ? A quel besoin répond-il ?
- ▷ Quand ? A quel moment le public a-t-il besoin de l'information ? A quel moment le public est-il en mesure de recevoir le message ?
- ▷ Comment ? Quel est le support le plus approprié pour transmettre le message en regard des réponses précédentes ?

Notes : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### LA DÉMARCHÉ

C'est faire le pari d'une communication plus humaine, créatrice de liens, d'échanges et de partages. La communication devient alors un outil et non plus une finalité.

Pour cela, il est important de simplifier les messages et de prendre garde à l'infobésité.

Cette nouvelle dynamique demande de prendre le temps de travailler des messages plus courts, plus concis, plus précis, et donc durables.

• Autre : .....

### L'ESSENTIEL :

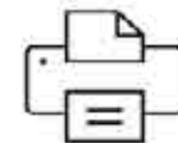
- ▷ La construction d'une stratégie globale de communication débute par un travail en interne, celui-ci a pour objectif de définir le message porté par l'établissement. Cette étape permet aux acteurs (résidents, employés, soignants, familles) de trouver, ensemble, des valeurs communes et porteuses de sens. En créant et s'appropriant le discours, chacun devient ambassadeur et porte parole du message.
- ▷ Une fois la stratégie de communication établie en interne, et donc le discours global clarifié, il devient plus simple de communiquer à l'externe.



### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DÉMARCHÉ DURABLE ...

### ... LIMITER SON IMPACT ENVIRONNEMENTAL EN COMMUNICATION

Paramétrer par défaut les imprimantes en niveau de gris, en recto-verso, et en mode brouillon pour réduire la consommation de papier et d'encre.



Passer d'un noir de **100%** à **85%** permet de réduire la consommation d'encre en garantissant la même lisibilité

Utiliser une messagerie instantanée

Plutôt que les mails

Pour les messages courts

### Épurer les logos



Privilégier le partage de fichiers et d'image par des dossiers partagés (type cloud ou drive) plutôt que l'envoi par mail permet de réduire son impact





# DÉFI 4.2

## Agir pour la biodiversité

### Pour la santé

De nombreuses études ont démontré les effets bénéfiques des végétaux sur la santé (physique, psychique, environnementale, ...).

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Intégrer des végétaux dans les espaces intérieurs
- ▷ Proposer aux résidents de choisir les plantes pour leurs espaces personnels
- ▷ Choisir les espèces en fonction de leurs effets sur la santé (réduction du stress, diminution de la douleur, amélioration de la qualité de l'air)

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Choisir les plantes seulement pour leur côté esthétique
- ▷ Autre : .....



#### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Pourquoi faire de la place à la biodiversité ?

### L'ESSENTIEL :

« La biodiversité désigne l'ensemble des êtres vivants ainsi que les écosystèmes dans lesquels ils vivent. Ce terme comprend également les interactions des espèces entre elles et avec leurs milieux.

La biodiversité répond directement aux besoins primaires de l'Homme en apportant oxygène, nourriture et eau potable » (OFB.gouv.fr)

### Pour préserver les ressources

La biodiversité est à l'origine de toutes les ressources nécessaires à notre existence : l'oxygène que nous respirons, l'eau que nous buvons, fertilisation des sols, ...

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Choisir des espèces endémiques
- ▷ Éviter l'artificialisation des sols afin favoriser la circulation naturelle de l'eau
- ▷ Utiliser le pouvoir dépolluant des plantes pour assainir l'eau, le sol et l'air
- ▷ Autre : .....

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Choisir des plantes sans prendre en compte l'environnement et les ressources nécessaires à leur entretien
- ▷ Autre : .....

### Pour créer du lien social

La biodiversité nous concerne tous, donc autant y travailler ensemble

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Organiser des ateliers de jardinage avec les familles, enfants, ...
- ▷ S'intégrer à des projets d'économie circulaire favorisant le partage des ressources, ou la création de projets communs (méthaniseurs, composteurs, ruches)

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Penser la biodiversité seulement en interne
- ▷ Importer alors qu'une solution locale existe
- ▷ Autre : .....





## THÈME 4 : DES MAISONS DU GRAND ÂGE ÉCO-RESPONSABLES

### Défi 4.2 Agir pour la biodiversité

# Intégrer la biodiversité dans sa résidence



#### LES QUESTIONS À SE POSER

##### En Intérieur

- ▷ Associer les résidents aux choix des plantes
- ▷ Choisir les espèces en fonction du bénéfice recherché (dépollution, thérapeutique)
- ▷ Évaluer la compatibilité des plantes avec les lieux
- ▷ Favoriser l'entretien par les résidents eux mêmes
- ▷ Autre : .....



#### LES QUESTIONS À SE POSER

##### En Extérieur

- ▷ Cartographier / recenser les espèces endémiques et locales
- ▷ Cultiver des plantes aromatiques et/ou comestibles
- ▷ Choisir des espèces hypoallergéniques
- ▷ Favoriser les végétaux demandant peu d'entretien
- ▷ Privilégier des variétés peu consommatrices en eau



#### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ET SI ON ALLAIT AU BOUT DÉMARCHE DURABLE ...

### ... DEVENIR AMBASSADEUR BIODIVERSITÉ AU SEIN DE SON TERRITOIRE

#### DES TEMPS DE JARDINAGE AU SEIN DE L'EHPAD ...



#### ... DÉVELOPPÉS EN PARTENARIAT AVEC LES SERVICES ESPACES VERTS DE LA VILLE ...



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

##### ▷ RÉGLEMENTATION

Depuis janvier 2021, l'utilisation de **produits phytosanitaires** notamment utilisés pour l'entretien des espaces verts est **interdite** dans les propriétés privées, les lieux fréquentés par le public et dans les lieux à usage collectif, dont les EHPAD.

« L' utilisation des produits phytopharmaceutiques est interdite dans : [...] - 10° les établissements sociaux et médico-sociaux »

**Arrêté du 15 janvier 2021**

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105!





# DÉFI 4.3

## Trier les déchets à la source

### Mieux gérer ses déchets permet de :

Créer les bons réflexes chez usagers et professionnels

Diminuer les coûts et volumes associés à l'élimination,

Participer à la protection de l'environnement.

Grâce à cette démarche, l'utilisateur devient acteur aux côtés des professionnels. Ainsi, le tri à la source c'est initier une approche domiciliaire.

### RÈGLEMENTATION

#### Tri des déchets :

Depuis juillet 2021, les établissements recevant du public doivent appliquer la **règle des 7 flux** : papier, métal, plastique, verre, textiles, bois, fraction minérale et plâtre.

**Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021**

#### Bio-déchets :

A compter du 1er janvier 2023, les personnes qui produisent plus de 5 tonnes de bio-déchets par an sont tenues de **mettre en place un tri à la source** de ces bio-déchets. Au plus tard le 31 décembre 2023, cette obligation s'applique à tous les producteurs ou détenteurs de bio-déchets.

**Code de l'environnement, Article L541-21-1**



### 1. Cartographier les flux de déchets

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Lister les différents types de déchets
- ▷ Étudier pour chaque cas : où, par qui et dans quelles proportions sont-ils produits

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Se concentrer seulement sur les déchets pour lesquels une filière de tri est déjà identifiée

### 2. Identifier les filières

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Déterminer les règles de tri
- ▷ Recenser les différents prestataires en mesure de gérer chacun des déchets
- ▷ Identifier le traitement effectué par le prestataire

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ S'arrêter aux filières réglementaires (7 flux)
- ▷ Prendre une décision concernant la mise en place de la filière avant l'identification

### 5. Évaluer la démarche

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Suivre l'évolution des volumes produits
- ▷ Réadapter les process en fonction des observations

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Travailler les filières de tri seulement une fois par an

### 3. Mettre en place la filière

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Former les professionnels à la caractérisation des déchets
- ▷ Distinguer les déchets de la vie quotidienne des déchets de soin

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Confier la réflexion à une seule personne
- ▷ Engager seulement les professionnels de santé

### 4. Pérenniser la démarche de tri

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Communiquer sur les règles de tri
- ▷ Sensibiliser de façon régulière sur ce qu'est un DASRI

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Partir du principe que le tri est acquis par tous

### 3.b Les produits liés aux soins

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Engager les moyens techniques répondant au besoin

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Considérer tous déchets issus du soin comme DASRI

### 3.a Les déchets de la vie quotidienne

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Organiser des groupes de travail regroupant usagers et professionnels afin de répondre aux questions suivantes :
  - ▷ Quel contenant est approprié ?
  - ▷ A quel endroit ?

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Faire porter cette réflexion seulement sur les professionnels de l'EHPAD





## THÈME 4: DES MAISONS DU GRAND ÂGE ÉCO-RESPONSABLES

### Défi 4.3 Trier à la source

# Réduire les déchets au sein de sa résidence



#### LES QUESTIONS À SE POSER POUR UN ACHAT RESPONSABLE

- ▷ L'achat peut-il être évité ?
- ▷ Les ressources ne sont-elles pas disponibles en interne ?
- ▷ La mise en place des critères d'achats : sociaux, éthiques, économiques et environnementaux (consommation énergétique, recyclabilité, déchets annexes générés, etc.)
- ▷ Les solutions proposées sont-elles durables et pérennes ?



#### LES ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

- ▷ La place d'accompagnement du personnel
- ▷ La mise en place d'installations adaptées à tous
- ▷ La co-construction de la démarche
- ▷ Le temps alloué à la réussite du projet
- ▷ Le principe de substitution, réduction, suppression
- ▷ Autre : .....



#### LA DÉMARCHÉ

Pour être pérenne, la dynamique conduisant à produire un minimum de déchets doit s'appuyer sur le besoin et l'implication des résidents. Tout comme ils le faisaient avant dans leur logement, les résidents doivent pouvoir être acteur de premier rang dans ce nouvel habitat.

En conséquence, la place du résident, dans la démarche, est centrale. Car avant d'être lieu de soin, l'EHPAD est un lieu de vie.

#### L'ESSENTIEL :

« Le meilleur déchet est celui qui n'est pas produit »  
C'est la raison pour laquelle une dynamique de réduction des déchets s'appuie sur une démarche d'achats responsables.

#### ZOOM SUR la gestion des bio-déchets

Les bio-déchets sont définis par le code de l'environnement comme « les déchets non dangereux biodégradables de jardin ou de parc, les déchets alimentaires ou de cuisine » (source : Code de l'environnement).

« La méthanisation est un procédé très utilisé [...] dans le traitement des bio-déchets, celui des boues d'épuration urbaines et de certains effluents industriels. La méthanisation est parfois appelée digestion anaérobie. » (source : ademe.fr)

#### Méthodes de traitement :

« Le compostage est un procédé de transformation de matières fermentescibles, [...] le résultat du compostage (compost) permet d'amender les sols en améliorant leur structure et leur fertilité. » (source : ademe.fr)

#### Labels

Ce label garantit que le produit peut être composté dans une installation industrielle.



Ce label garantit la possibilité d'un compostage domestique.

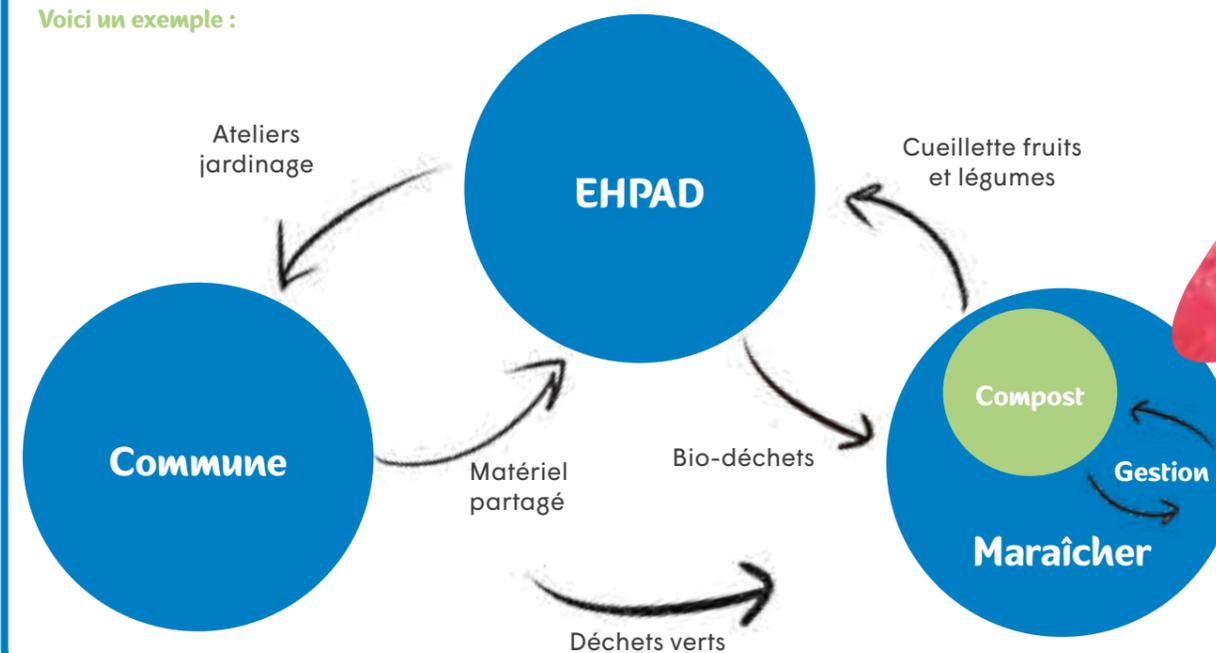


#### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DÉMARCHÉ DURABLE ...

#### ... LA MAISON DU GRAND ÂGE ZÉRO-BIODÉCHET

« L'économie circulaire consiste à produire des biens et des services de manière durable en limitant la consommation et le gaspillage des ressources et la production des déchets. Il s'agit de passer d'une société du tout jetable à un modèle économique circulaire. » (source: economie.gouv.fr)

Voici un exemple :





# DÉFI 4.4

## Gérer les ressources de manière durable

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Entretien et nettoyage régulièrement les systèmes de ventilation
- ▷ Permettre une aération naturelle des espaces par les résidents eux-mêmes

### LES PIÈGES

- ▷ Oublier que la ventilation la plus efficace est l'aération naturelle

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Souscrire un contrat d'électricité verte
- ▷ Se diriger vers l'auto-consommation

### LES PIÈGES

- ▷ Souscrire un contrat sans questionner la méthode de production de l'énergie verte

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Sensibiliser et former l'ensemble des acteurs
- ▷ Établir un critère d'achat strict sur la consommation énergétique
- ▷ Installer des dispositifs automatiques (déecteur de présence, mise en veille)

### LES PIÈGES

- ▷ Demander à chacun de réduire ses consommations mais augmenter le nombre d'appareil consommant de l'énergie

### LES PIÈGES

- ▷ Remplacer tous les appareils mécaniques par les objets électriques causant une augmentation des consommations et des difficultés de réparation

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Se poser la question « cet objet a-t-il besoin d'être numérique et/ou électrique ? »
- ▷ Évaluer le besoin de chacun avant achat, notamment auprès des résidents
- ▷ Paramétrer l'extinction automatique des appareils

### LES PIÈGES

- ▷ Oublier que l'air extérieur contribue directement à la qualité de l'air intérieur

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Éloigner les zones fumeurs des ouvertures

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Supprimer l'utilisation de produits chimiques pour l'entretien des locaux
- ▷ Aérer le mobilier neuf pendant 28 jours avant de l'installer en chambre
- ▷ Limiter l'utilisation de parfum d'ambiance, et utiliser des fragrances naturelles (fleurs, plantes, huiles essentielles)

### LES PIÈGES

- ▷ Lutter contre la fausse idée que le « propre » a une odeur.

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Sensibiliser et former l'ensemble des acteurs à la crise de l'eau
- ▷ Prévoir un plan de gestion de crise

### LES PIÈGES

- ▷ Penser la démarche de minimisation des consommations d'eau sans les usagers

### LES BONNES IDÉES

- ▷ Supprimer l'utilisation des produits chimiques (ménage, espaces verts)
- ▷ Contrôler la qualité des eaux

### LES PIÈGES

- ▷ Engager une démarche de réduction de la chimie sans associer les professionnels

### LES PIÈGES

- ▷ Travailler seulement sur les habitudes de consommation





## THÈME 4: DES MAISONS DU GRAND ÂGE ÉCORESPONSABLES

### Défi 4.4 Gérer les ressources

# Rénover durablement sa résidence



### LES QUESTIONS À SE POSER

#### ZOOM SUR le choix des matériaux

Le terme « **biosourcé** » désigne des matériaux produits en partie ou en intégralité à partir de ressources issues de la biomasse. Toutefois, cela n'indique rien sur la durée de dégradation, il se peut qu'il ne soit pas biodégradable.

Un matériau « **biodégradable** » aura l'aptitude de se décomposer sous l'action de facteurs tel que l'humidité, la chaleur, la présence d'eau ou l'activité de micro-organismes. Mais ce terme d'indique pas la durée nécessaire à cette dégradation.

Un produit est recyclable s'il peut être réintroduit, après traitement, dans la production d'un nouveau produit. Mais attention tout produit recyclable n'est pas nécessairement recyclé, encore faut-il mettre en place la filière appropriée.

#### ► Que choisir comme matériaux ?

Pour des matériaux de gros œuvre (charpente, dalles, ...), ayant une longue durée de vie on privilégiera les matériaux biosourcés, qui ont un impact carbone plus faible. Au contraire, pour les produits d'aménagement et d'ameublement, ayant une durée de vie plus courte, il est préférable de s'orienter vers des produits recyclables et recyclés.

Notes : .....



#### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

#### ► RÉGLEMENTATION

##### Air :

Références réglementaires relatives à la qualité de l'air intérieur dans les établissements recevant du public :

Article 8 du décret 2015-1000 sur l'obligation d'assurer une surveillance de la QAI : fixe la date du 1er janvier 2023 ;

Article R221-30 du Code de l'environnement : personnes concernées par l'obligation ;

Article L312-1, 6° du code de l'environnement : référence aux EHPAD.

##### Eau :

Références réglementaires relatives à la surveillance de l'eau chaude sanitaire :

Arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire

##### Energie :

Références réglementaires relatives à la consommation d'énergie :

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (Loi ELAN)

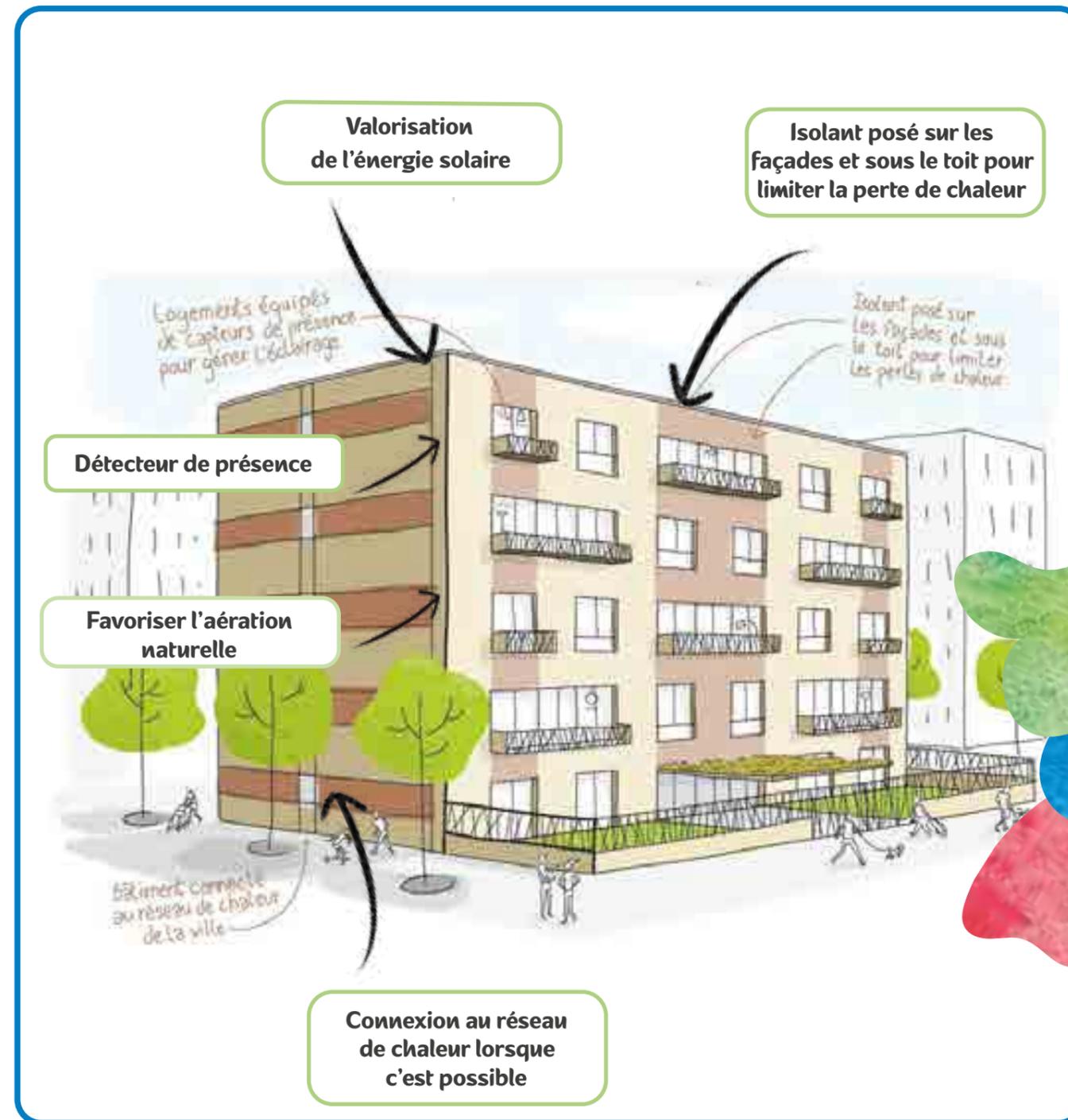
Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

Plateforme OPERAT



### ET SI ON ALLAIT AU BOUT DÉMARCHE DURABLE ...

### ... EN RÉNOVANT DURABLEMENT





# DÉFI 4.5

## Éco-construire une Maison du Grand Âge



### Énergie

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Privilégier les énergies renouvelables (pompe à chaleur, biomasse, contrat d'électricité)
- ▷ Réaliser une évaluation de performance énergétique et des émissions de gaz à effet de serre (audit énergétique et BEGES scope 1,2 et 3)
- ▷ Suivre et analyser les consommations d'énergie

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Optimiser l'efficacité énergétique du bâtiment sans travailler sur les pratiques et habitudes des usagers

### Usages

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Former et sensibiliser les usagers à la consommation responsable (eau, électricité, produits chimiques, etc.)
- ▷ Choisir des produits performants (étiquette énergie-climat A)
- ▷ Mettre en place un partage de matériel avec d'autres infrastructures

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Mettre en place une gestion technique du bâtiment (GTB) sans inclure les usagers dans la diminution des consommations

### Matériaux

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Contrôler les composants chimiques lors de l'achat de nouveaux produits (COV, phtalates, etc.)
- ▷ Privilégier les matériaux biosourcés, recyclables et bruts
- ▷ Opter pour des circuits courts et des produits locaux

#### ✗ LES PIÈGES

- ▷ Se référer à des labels sans les questionner
- ▷ Autre : .....

### Aides financières

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Le dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE) permet de financer partiellement ou totalement certains travaux d'économies d'énergie.
- ▷ Le Fonds Chaleur a pour vocation de financer des projets de production de chaleur à partir d'énergies renouvelables et de récupérations, ainsi que les installations associées.
- ▷ Certaines régions mettent également en place des financements visant à accompagner les structures dans la transition énergétique et la rénovation.

### Choix des prestataires

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ La qualification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) est accordée conjointement par les pouvoirs publics et l'ADEME aux professionnels du bâtiment et des énergies renouvelables, pour un ou plusieurs domaines de compétences (isolation, réalisation d'audit, etc.). Cette mention, gage de qualité, est également une condition d'obtention de certaines aides financières.
- ▷ L'audit énergétique doit être réalisé tous les 4 ans, par les personnes privées ayant un effectif supérieur à 250 salariés ou un chiffre d'affaires supérieur à 50 M d'euros.
- ▷ Loi ELAN : voir fiche défi 4 : Gérer les ressources Opter pour des circuits courts et des produits locaux

### Mise en place

### Réglementations

#### ✓ LES BONNES IDÉES

- ▷ Les établissements publics de plus de 250 salariés, et privés de plus de 500 salariés, ont obligation de réaliser un bilan d'émission de gaz à effet de serre tous les 3 ans (public) ou 4 ans (privé).

Comment optimiser sa gestion de ressources ?

Les domaines à travailler



#### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....





## THÈME 4: DES MAISONS DU GRAND ÂGE ÉCO-RESPONSABLES

### Défi 4.5 Éco-construire

## Construire durablement



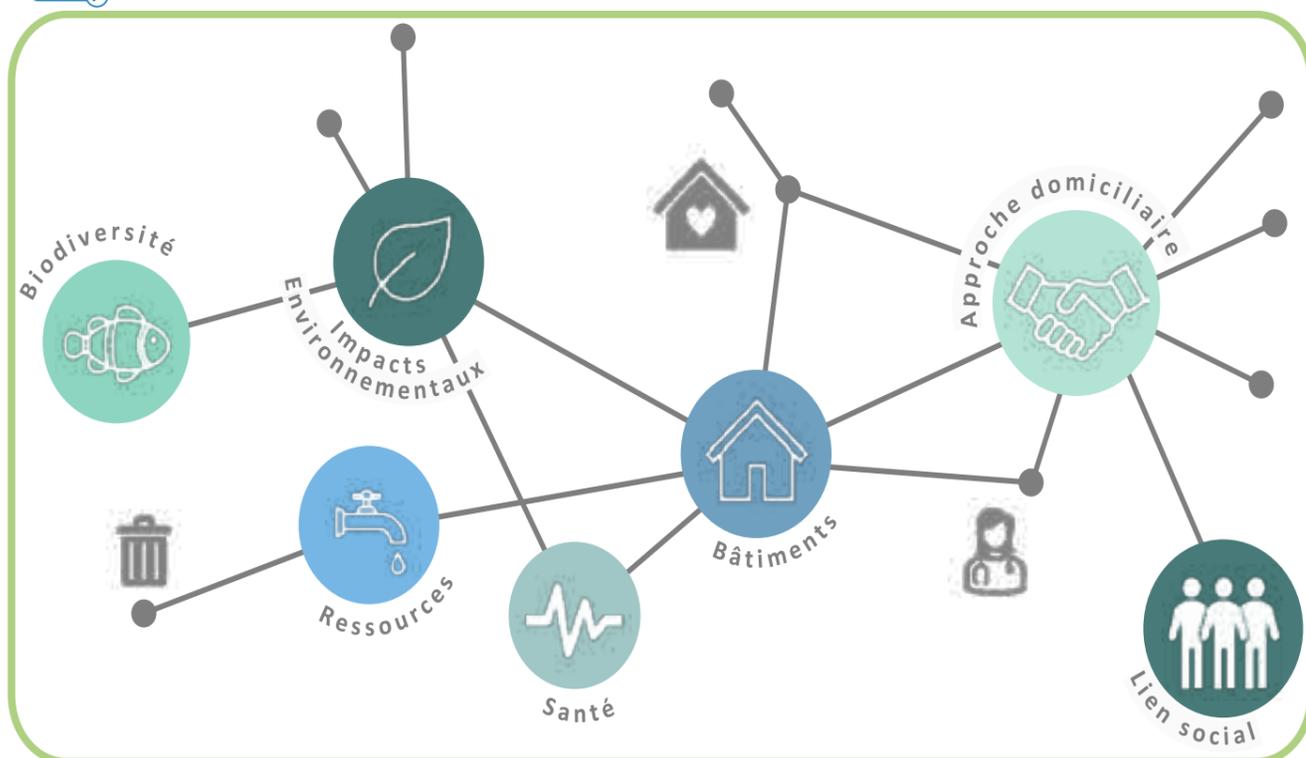
### ECO CONCEPTION

« Approche méthodique qui prend en considération les aspects environnementaux du processus de conception et développement dans le but de réduire les impacts environnementaux négatifs tout au long du cycle de vie d'un produit »  
(Source : Norme ISO14006 v2020)

L'éco-conception appliquée à la construction d'un établissement médico-social, prend également en compte les aspects sociaux, sociétaux et ceux relatifs à la santé. L'objectif est de créer un espace de vie durable et pas seulement un bâtiment.



### LA DÉMARCHE



### D'AUTRES IDÉES ?

Notes personnelles : .....

.....

.....

.....

### BÂTIMENT BIOCLIMATIQUE

« Bâtiment dont l'implantation et la conception prennent en compte le climat et l'environnement immédiat, afin de réduire les besoins en énergie pour le chauffage, le refroidissement et l'éclairage. »  
(Source : Legifrance)

L'objectif d'une démarche de conception bioclimatique est d'obtenir confort et performance énergétique de la manière la plus naturelle possible. Concrètement, il s'agit d'utiliser des techniques architecturales pour limiter l'utilisation d'énergies extérieures au site.



### LES EXEMPLES INSPIRANT DE ...

## 2226, UN BÂTIMENT SANS CLIMATISATION NI CHAUFFAGE

Construit en Autriche, le bâtiment 2226 se veut être un manifeste contre les projets suréquipés de machines et de nouvelles technologies. Son nom fait référence à la température intérieure, comprise entre 22 et 26°C, en été comme en hiver.

### Comment cela est-il possible ?

- ▷ Un contrôle des flux énergétiques agissant sur les différents organes du bâtiment.
- ▷ Utilisation de la chaleur résiduelle des ordinateurs et éclairages intérieurs.
- ▷ Une structure en brique creuse favorisant l'inertie thermique,
- ▷ Des fenêtres en profondeur permettant de maîtriser l'apport de chaleur.
- ▷ Un éclairage naturel associé à de grande hauteur sous-plafond pour favoriser le confort visuel.



Bâtiment 2226, BE - Baumschlagler eberle, Eduard Hueber



### LE PROJET OSMOZ

Cette conception est née de l'envie d'allier confort de vie et respect de l'environnement en construisant un bâtiment passif. Le lotissement est constitué de 41 logements répartis en 4 bâtiments (maisons et appartements).

Bâtiment passif : construction qui n'utilise que la chaleur dégagée à l'intérieur (être vivants, appareils) et celle apportée par l'extérieur (soleil) pour les besoins en chauffage.

### Comment cela est-il possible ?

- ▷ Optimisation de l'orientation,
- ▷ Toitures végétalisées pour augmenter le niveau d'isolation,
- ▷ Ossature béton et bardage bois,
- ▷ Choix des enveloppes thermiques pour limiter les déperditions.



Bâtiments passifs, édition 2016-2017 - La maison passive



# ANNEXES

## FICHES MÉTHODES CENTRÉES UTILISATEURS

**Fiche 01** - Transformer une Maison du Grand Âge

**Fiche 02** - Apprendre à écouter les personnes - grille d'entretien

**Fiche 03** - Apprendre à voir l'espace - grille d'observation

**Fiche 04** - Restructurer ou reconstruire une Maison du Grand Âge

## POUR ALLER PLUS LOIN : LES RESSOURCES

Les rapports  
Les publications scientifiques  
Les sites internet  
Les médias

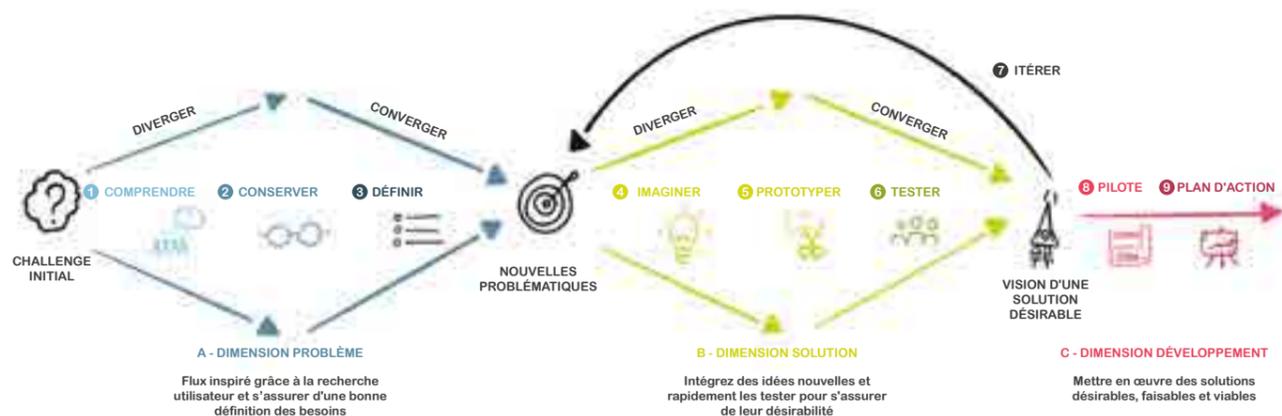
## A PROPOS DES AUTEURS

Atelier AA - Architecture Humaine  
Aïna  
Primum Non Nocere





Comment s'appuyer sur les méthodes d'innovation centrées utilisateurs pour accompagner la transformation de son établissement ?



## 1 Réunir une équipe projet et définir un objectif commun.

Créez une équipe projet multidisciplinaire chargée du suivi de la réflexion, de l'avancée et de la cohérence du projet de transformation. Cette équipe doit être composée de profils différents représentant la richesse des points de vue dans un établissement. Assurez-vous qu'elle soit composée de suffisamment de personnes motrices, empathiques et créatives qui pourront pousser le projet de transformation.

Intégrez également des personnes décisionnaires, capables de faire des choix et de passer à l'action rapidement. Réalisez des points réguliers et impliquez d'autres professionnels régulièrement afin que le projet infuse au sein de toutes les équipes. Donnez vous un premier jalon : quel objectif dans quelle durée ?

## 2 Mener une recherche terrain pour identifier les points prioritaires de transformation de l'établissement.

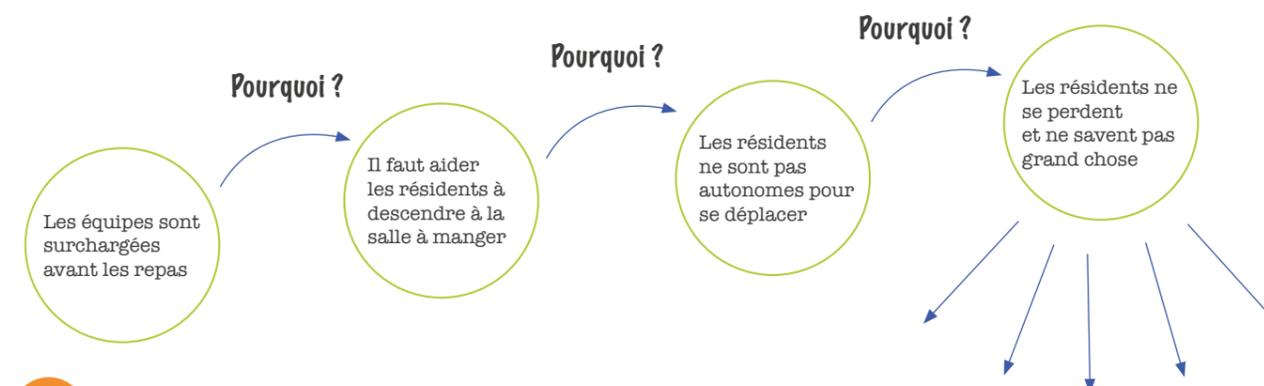
Identifiez les problématiques prioritaires pour rendre votre établissement plus désirable et plus proche de la logique domiciliaire en partant des attentes et aspirations exprimées ou non des usagers. Pour cela plusieurs outils :

- ▷ Menez des entretiens individuels avec des personnes âgées de votre établissement (grille présentée à la page suivante).
- ▷ Menez des entretiens individuels avec de jeunes seniors pour comprendre leurs aspirations pour l'établissement de demain.
- ▷ Observez ce qu'il se passe dans votre établissement avec un œil externe d'ethnographe. Que se passe-t-il, où, comment ? Qu'est-ce que cela révèle ?

Dans ces trois actions, adoptez une approche profondément empathique et quittez votre rôle de professionnel. À travers ces exercices, identifiez les points prioritaires sur lesquels travailler.

## 3 Identifier le réel problème à résoudre et formulez le sous forme d'une problématique claire.

Quand on pense innovation, transformation, on cherche souvent des idées ! Mais avant de chercher des solutions, il faut s'assurer déjà d'avoir bien compris le problème. À partir d'un point de tension identifié sur le terrain, essayez d'identifier le réel problème à résoudre et formulez le sous forme d'un challenge : comment faire pour faciliter les déplacements des résidents ?



## 4 Chercher de l'inspiration et développer sa créativité.

Si on veut avoir des idées, il faut être inspiré ! Face à une problématique claire, cherchez des inspirations autour de vous : allez visiter d'autres établissements qui auraient pu mettre en place des initiatives intéressantes, cherchez des solutions dans des situations analogues en dehors du secteur médico-social, faites des recherches sur des nouvelles technologies.

À partir d'une problématique claire et d'éléments d'inspiration, organisez un brainstorming avec vos équipes afin d'imaginer des solutions nouvelles et pertinentes pour faire évoluer votre établissement. Vous pouvez trier vos idées selon deux axes : leur désirabilité et leur faisabilité. Pour celles qui sont désirables et facilement faisables, passez à l'action. Pour celles qui sont désirables mais peu faisables, faites les évoluer pour créer les conditions adaptées de faisabilité, ou éliminez les.

## 5 Prototyper et tester des solutions.

Sélectionnez une des idées issues de votre séance d'inspiration / créativité, et essayez de la tester à moindre coût et à petite échelle. L'objectif est de tester et valider la pertinence de la solution avant de la déployer de façon générale. Si l'idée ne fonctionne pas, questionnez vous sur les raisons, adaptez l'idée et testez-la de nouveau. Si cela fonctionne bien, questionnez vous sur le pourquoi.

## 6 Plan d'action

Mettez en place un plan d'action pour déployer de façon plus globale votre idée une fois qu'elle aura été testée et validée. Votre plan d'action doit intégrer les éléments de pérennisation de votre solution et de communication qui permettent de s'assurer que toutes les équipes sont au courant et engagées.



### ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?

- ▷ Mathieu, F., & Hillen, V. (2016). Le design thinking par la pratique: de la rencontre avec l'utilisateur à la commercialisation d'un produit innovant pour les seniors. Editions Eyrolles.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105!



# FICHE MÉTHODE 02

## Apprendre à écouter les personnes Modèle de grille d'entretien

### 1 Réaliser un entretien (entre 30 min et 1h) avec une personne âgée en EHPAD

 **Votre objectif: comprendre les besoins, envies et aspirations (exprimés ou latents) des personnes âgées en EHPAD afin d'imaginer, demain des établissements plus désirables.**

#### Présentez-vous et présentez la démarche :

Nous menons un projet visant à améliorer les EHPAD et à penser les établissements de demain. Nous aimerions vous poser quelques questions. Si vous pouvez dire que vous travaillez à la Mutualité, ne donnez pas forcément votre fonction qui pourrait influencer la personne dans ce qu'elle vous dira. Rassurez la personne: ce qu'elle dit ne sera pas remonté aux équipes. Cela est très important afin de créer une **relation d'écoute et d'empathie** où la personne pourra se livrer sinon votre entretien serait biaisé.

#### 3 clés pour un bon entretien:

- Poussez la personne à vous raconter des histoires.
  - Demandez «Pourquoi»? «Pourquoi»? «Pourquoi»?
  - Rebondissez sur ce que la personne vous dit.
- Notez les citations précises et marquantes de votre interlocuteur.



#### Voici une liste de questions pour initier l'entretien:

- Est-ce que vous pouvez me dire comment se passe une journée ici?
- Par exemple hier. ► Détecter toutes les envies exprimées ou non liées aux repas, aux activités, au rythme...
- Racontez-moi votre arrivée et vos premiers jours ici.
- Parlez-moi de vous: quel métier faisiez-vous, comment êtes-vous arrivé dans cette région? Qu'est-ce qui vous manque le plus ici? Pourquoi?
- Est-ce que vous vous sentez chez vous ici? Qu'est-ce que vous appréciez dans votre vie ici? Pourquoi? Qu'est-ce qui est plus difficile? Pourquoi?

### 2 Réaliser un entretien (entre 30 min et 1h) avec un jeune retraité de votre entourage

 **Votre objectif: comprendre la perception d'un EHPAD pour un jeune retraité et ses aspirations pour le futur.**

#### Présentez-vous et présentez la démarche:

Nous travaillons sur un projet qui vise à imaginer l'EHPAD de demain. Nous aimerions avoir votre perception sur les établissements et savoir ce qui pourrait vous donner envie ou non d'y aller dans le futur. Inciter la personne à être honnête dans ce qu'elle vous dit. Mettez-vous dans une **position d'écoute empathique** afin que la personne vous livre son ressenti profond et non des éléments qui pourraient vous faire plaisir.

#### 3 clés pour un bon entretien:

- Poussez la personne à vous raconter des histoires.
  - Demandez «Pourquoi»?
  - Rebondissez sur ce que la personne vous dit.
- Notez les citations précises et marquantes de votre interlocuteur.

#### Voici une liste de questions pour initier l'entretien:

- Quand l'on vous dit «EHPAD», quelle est votre perception sur ces établissements?
- Est-ce que vous vous verriez vieillir en EHPAD, pourquoi?
- Si vous arriviez à un stade où il était difficile de rester chez vous, qu'est-ce qui pourrait faire la différence dans votre expérience d'entrée en EHPAD? Pourquoi?
- Quelles seraient les éléments qui feraient une différence sur la désirabilité d'un établissement où vous iriez: taille des parties privative, taille de la structure, choix des horaires, choix des menus, soignants à proximité comme à l'hôpital ou soignants qui interviennent dans un lieu de vie comme à domicile, typologie d'activités réalisées, espaces extérieurs, participation aux gestes de la vie quotidienne...
- Quand on parle d'EHPAD, il s'agit d'une vie en collectivité: que seriez-vous prêt à partager si vous alliez en EHPAD? Une chambre, un salon, une cuisine, une salle de bain, du linge de lit, une machine à laver...



#### Notes pour chaque entretien

- Nom
- Description rapide de la personne
- Essayez de noter des citations marquantes de la personne.
- Qu'est-ce qui vous a frappé? Quelle différence entre les deux entretiens?
- Quelles clés voyez-vous pour créer demain, des établissements plus désirables pour les personnes âgées?



# FICHE MÉTHODE 03

## Apprendre à voir l'espace

### Grille d'observation pour visites inspirantes

#### CE QU'IL FAUT RETENIR :

Si tout projet commence par se poser les questions, il est essentiel de s'inspirer pour y répondre de manière pertinente. N'hésitez pas à visiter en équipe des réalisations innovantes et échanger avec d'autres porteurs de projets pour élargir vos horizons.

Thème	Questions	Observations
<b>Entrée dans le bâtiment</b>	Peut-on entrer et sortir librement ? Quelle est la première impression que l'on a devant le bâtiment ? À quoi ressemble le hall ? Peut-on s'y installer ? Y-a-t-il des boîtes aux lettres ? Les habitants peuvent-ils sortir librement ?	
<b>Les circulations</b>	À quoi ressemblent-elles ? Peut-on s'y repérer facilement ? Y-a-t-il des objets ? Si oui, lesquels ? Peut-on s'y installer ? Peut-on reconnaître sa porte d'entrée ?	
<b>Les espaces communs</b>	À quoi ressemblent-ils ? Peut-on identifier facilement leur fonction ? Les résidents peuvent-ils y accéder librement ? Y-a-t-il différentes manières de s'y installer ? Y-a-t-il des espaces destinés à un public extérieur ?	
<b>Les espaces privés</b>	À quoi ressemblent-ils ? Quelle taille font-ils ? Les habitants peuvent-ils personnaliser leur espace ? Peuvent-ils apporter des meubles ? Les habitants possèdent-ils la clé ?	
<b>Les espaces supports (Pôle soin, cuisine, lingerie, locaux de stockage, etc.)</b>	Où sont-ils placés ? Les habitants ont-ils accès ? Les habitants peuvent-ils participer ?	
<b>La mise en scène du soin</b>	Comment les professionnels sont-ils habillés ? Y-a-t-il du matériel de soins ou technique laissé dans les couloirs ? Dans les espaces collectifs ? Dans les espaces privés ?	
<b>Le sentiment de chez-soi</b>	Avez-vous eu l'impression que les habitants sentaient ici chez eux ? Est ce que vous aimeriez qu'un de vos proches s'installe dans l'établissement ? Est ce que vous vous installeriez dans l'établissement ?	

#### BESOIN D'INSPIRATION ?



#### UNE PLATEFORME QUI PARTAGE LES BONNES PRATIQUES VIA 3 CANAUX

# 1



Des études de cas vidéo d'organisations innovantes

# 2



Des guides pratiques et études téléchargeables

# 3



Des conférences virtuelles

INTÉRESSÉ ? POUR DÉCOUVRIR, FLASHEZ LE CODE :





ANNEXES

# FICHE MÉTHODE 03

## Restructurer ou construire

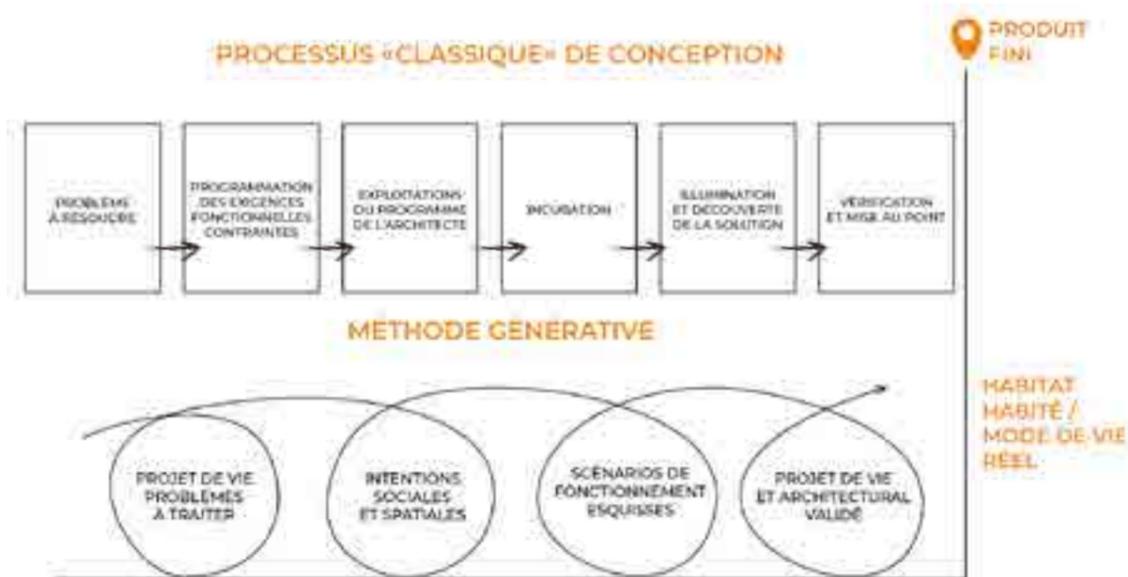


N'hésitez pas à intégrer à votre programme les idées spatiales présentées par ce logo dans le référentiel

### 1 Refonder nos pratiques pour des projets à haute qualité d'usage

**Votre objectif:** Passer d'un processus linéaire qui fabrique des projets fonctionnels et techniques à un processus itératif et interactif qui permet la fabrication de projets fondés sur l'usage.

Mettre la dimension humaine au cœur de la démarche de conception nécessite une approche par l'expérience d'usage, basée sur l'immersion et l'observation in situ. Cela nécessite également de **co-construire les solutions avec l'ensemble des parties prenantes**, au premier rang desquelles les personnes concernées. La démarche interactive et itérative proposée part des problématiques de terrain et des aspirations et besoins des usagers avec une absence d'a priori sur la (les) solution(s) à déployer. Une multitude de réponses innovantes émergent tout au long d'un processus itératif (organisations spatiales, aménagements, nouvelles pratiques d'accompagnement, etc.).



### 2 Associer l'ensemble des parties prenantes à la démarche

En intégrant les usagers en amont du projet, il est possible d'aboutir à une conception architecturale étroitement liée à l'usage et au fonctionnement, innovante et adaptée, avec une **amélioration de la qualité des solutions envisagées et de leur acceptabilité** par rapport à une conception classique.

#### • Un Comité de Pilotage

Il est composé de représentants des personnes décisionnaires ainsi que de représentants d'usagers. Il est garant du respect des intentions initiales du projet à toutes les étapes.

Le COPIL doit avoir une vision stratégique et prospective du projet. Il est alimenté dans sa réflexion par des apports théoriques sur les évolutions du secteur, ce qui se fait à l'étranger, l'état des connaissances scientifiques, etc.

#### • Un Comité d'usage

Le comité d'usage regroupe des représentants de l'ensemble des usagers qui peuvent être mobilisés au besoin des sujets traités (y compris personnes extérieures à la structure).

Lors de réunions de concertation thématiques, il co-définit les espaces du projet ainsi que leurs caractéristiques en fonction de la manière dont ils souhaitent vivre et travailler, coopérer, fait émerger les conflits d'usage et imagine des solutions concrètes.

### CE QU'IL FAUT RETENIR :

Un architecte ne peut pas répondre correctement à une question qui n'est pas, ou qui est mal posée. C'est la responsabilité du maître d'ouvrage et du gestionnaire de définir correctement la commande. Le projet architectural doit être pensé comme un support physique du projet d'accompagnement.

### 3 Les étapes de la démarche de co-construction

#### ETAPE 01 - DIAGNOSTIC

Le diagnostic doit permettre de disposer d'un état des lieux exhaustif de l'existant afin de mettre en perspective le contexte, les dimensions sociales, spatiales, territoriales, techniques du projet. Il révèle les dysfonctionnements à résoudre, les qualités à préserver et permet de **définir des besoins de l'ensemble des usagers actuels et futur au regard du territoire et du cadre bâti**.

- Analyse du contexte et des documents institutionnels (projet établissement, de vie, évaluations, analyse des besoins sociaux de la commune, etc.)
- Immersion ethnographique, observation des usages et des pratiques, cartographie des qualités
- Entretiens avec les professionnels, les habitants actuels, leurs proches, de futurs habitants (cf. fiche 02)
- Formalisation et restitution au COPIL du diagnostic architectural, structurel, territorial, qualités spatiales, potentialités, besoins sociaux, vécu, aspects organisationnels, pratiques et postures professionnelles.

#### ETAPE 02 - ÉLABORATION DE SCÉNARIOS EN VUE DE LA CONSTRUCTION D'UN SCHÉMA DIRECTEUR

Élaborés sous formes de schémas qui traduisent spatialement **le champ des possibles**, pré-estimés, les scénarios servent de base de réflexion pour réinterroger le projet social de l'établissement :

- **Que veut-on faire ?** Quelle est l'ambition ?
- **Pourquoi vouloir le faire ?** Quelles sont les valeurs ?
- **Comment peut-on le faire ?** Quels sont les moyens ?

- Élaboration de 2 scénarios discriminants permettant d'explorer des futurs radicalement différents
- Co-construction d'un scénario trajectoire avec le COPIL
- Pré-estimation prévisionnelle globale du coût de l'opération + définition du phasage et planning
- Échange avec les autorités de tutelle et de tarification
- Restitution au COPIL - validation d'un scénario

#### ETAPE 03 - PROGRAMMATION ARCHITECTURALE PARTICIPATIVE

Le programme, cahier des charges de l'opération, se réduit trop souvent à un programme technique détaillé standardisé contenant une liste de pièces et de surfaces calculées en fonction de ratios préétablis et de schémas fonctionnels de gestion des flux et d'optimisation de l'organisation générale de l'établissement. **Si l'on veut aller vers des lieux de vie centrés sur l'humain, il faut revoir la manière de construire ce cahier des charges :**

- Constitution du comité d'usage (selon les besoins du projet) et présentation d'une synthèse du diagnostic, de l'ambition, du schéma directeur, et d'une base d'inspiration
- 6 à 8 réunions de concertations thématiques (à définir selon les spécificités du projet - ex : insertion dans le territoire, accès et parcours, espaces extérieurs, espaces de la vie collective, espaces thérapeutiques, espaces de la vie privée, espaces de travail, espaces techniques)
- Mise à jour des aspects opérationnel (budget et phasage d'opération)
- Rédaction du **programme architectural, d'usage et d'ambiance**



#### AUX SOURCES DE LA MÉTHODE

- ▷ Conan, M. (1989). *Méthode de programmation générative pour l'habitat des personnes âgées*. Manuel à l'usage des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre, Paris: Plan Construction/CUH, Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)
- ▷ Séchet, P., Daniel-Lacombe, E., & Laforgue, J. (1992). *Rapport sur l'évaluation du programme SEPIA et de la méthode «programmation générative» pour l'habitat des personnes vieillissantes*. PCA, Direction.

Retrouvez l'ensemble des ressources en p.105 !



## ANNEXES

# POUR ALLER PLUS LOIN LES RESSOURCES



## LES RAPPORTS



Rapport  
« USLD et EHPAD, 25 recommandations »  
C. JEANDEL, O. GUERIN (2021)



Rapport  
« Les personnes âgées en 2030 »  
J. GUEDJ, A. KUHN-LAFONT (2018)



Chapitre prospectif de la CNSA : « Pour une société inclusive ouverte à tous. »  
(2018)



Rapport  
« Quand le travail perd son sens » document d'étude DARES (2021)



« Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD »  
Défenseur des Droits (2021)



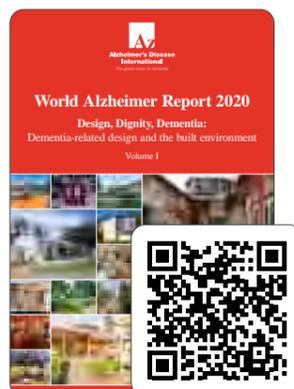
Fiche repères ANESM (2019), Normes de sécurité incendie dans les EHPAD (structure J et U) : entre normes et personnalisation des espaces



« Charte éthique et accompagnement du grand âge » Ministère chargé de l'autonomie (2021)



« L'EHPAD du Futur commence aujourd'hui »  
L. BROUSSY, J. GUEDJ, A. KUHN-LAFONT (2021)



Rapport  
« World Alzheimer »  
Alzheimer's Disease International (2020)



Livre Blanc  
« Réinventer les repères en EHPAD pour une meilleure qualité de vie des résidents. », Aïna



Livre Blanc  
« Les usagers au cœur de la conception des chambres EHPAD. », Aïna



## LES OUVRAGES

Gil, R., & Poirier, N. *Alzheimer: de carpe diem à la neuropsychologie*. Editions Érès (2018).

Cérèse, F., Eynard, C., & Charras, K., *Environnement, santé et vieillissement: regard interdisciplinaire sur le territoire habité et ses évolutions. Environnement et vieillissement: Partenaires ou adversaires?* p 43 (2021)

Cérèse, F., & Eynard, C. (2014). Domicile, habitats intermédiaires, EHPAD: quelles mutations à opérer pour soutenir l'autonomie dans le parcours résidentiel. *Vieillir chez soi. Les nouvelles formes du maintien à domicile*. Rennes: Presses universitaires de Rennes, 99-115.

Conan, M. (1989). *Méthode de programmation générative pour l'habitat des personnes âgées*. Manuel à l'usage des maîtres d'ouvrage et des maîtres d'œuvre, Paris: Plan Construction/CUH, Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB).

De Botton, A., & Aoustin, J. P. (2009). *L'architecture du bonheur*. LGF.

Eynard, C. (2016). *Le parcours résidentiel au grand âge: de l'utopie à l'expérience*. L'Harmattan.

Eynard, C., Piou, O., & Villez, A. (2009). *Conduire le changement en gérontologie: Principes, méthodes et cas pratiques*. Dunod.

Eynard, C., & Salon, D. (2006). *Architecture et gérontologie: peut-on habiter une maison de retraite?*, L'Harmattan.

Gil, R., & Poirier, N. (2018). *Alzheimer: de carpe diem à la neuropsychologie*. Editions Érès.

Mathieu, F., & Hillen, V. (2016). *Le design thinking par la pratique: de la rencontre avec l'utilisateur à la commercialisation d'un produit innovant pour les seniors*. Editions Eyrolles.

Séchet, P., Daniel-Lacombe, E., & Laforgue, J. (1992). *Rapport sur l'évaluation du programme SEPIA et de la méthode « programmation générative » pour l'habitat des personnes vieillissantes*. PCA, Direction.



## LES PUBLICATIONS SCIENTIFIQUES

Cérèse, F. (2021). De l'Ehpad aux logements assistés: la leçon néerlandaise. *Gérontologie et société*, 43(2), 107-123.

Cérèse, F. (2020). Architecture et intimité : réflexions sur les lieux de vie institutionnels. *Soins. Gerontologie*, 25(144), 25-28.

Cérèse, F. Repenser l'EHPAD pour qu'il devienne un habitat adapté et désirable. Les apports de l'architecture en gériatrie.

Charras, K., & Eynard, C. (2011). Intervention sur L'environnement Physique et Social des Residents. In Institution Paper presented at EHPAD2011 *Recherche & Pratique Clinique conference*. Toulouse.

Charras, K., & Cérèse, F. (2017). Être «chez-soi» en EHPAD: domestiquer l'institution. *Gérontologie et société*, 39(1), 169-183.

De Botton, A., & Aoustin, J. P. (2009). *L'architecture du bonheur*. LGF.

Charras, K., Eynard, C., Menez, Y., Ngatcha-Ribert, L., & Palermi, F. (2010). Aménager, sensibiliser, accompagner le changement dans les institutions: exemple d'une démarche et d'une méthode pour améliorer l'accompagnement des personnes atteintes de maladie d'Alzheimer, la satisfaction et l'implication des familles et du personnel. *Rev Geriatr*, 35(8), 591-6. 017).

Eynard, C. (2007). La chambre comme espace d'intimité. *Gérontologie et société*, 30(3), 85-89.

Eynard, C., & Charras, K. Du spécifique au générique Conception et usage des unités de vie. *Les Cahiers de l'Actif-N*, 414(415), 1.

Marquardt, G., Bueter, K., & Motzek, T. (2014). Impact of the design of the built environment on people with dementia: an evidence-based review. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 8(1), 127-157.

## SOURCES PHOTOS

© iStock - pages 7, 13, 15, 22, 23, 26, 27, 30, 35, 52, 55, 57, 60, 64, 65, 71, 72, 84, 95

© Atelier AA - Architecture Humaine- pages 9, 10, 36, 37, 40, 41, 45, 48, 49, 52, 53, 56, 57, 61, 80, 81, 92, 93, 102

© Florence Mathieu - Aïna - Pages 11, 96, 97, 98



ANNEXES

# POUR ALLER PLUS LOIN LES RESSOURCES



## LES SITES INTERNET

FLASHEZ LES QR CODES OU CLIQUEZ SUR L'IMAGE POUR DÉCOUVRIR LA RESSOURCE



## AUTRES MÉDIAS



Site internet - Atelier AA



Blog - Un Monde à part



Boîte à outils - CNSA



Conférence - Habiter sa ville, habiter sa vie



Site internet - Aïna



Publications - Aïna



Site internet  
Primum Non Nocere



Blog - Primum Non Nocere



Site Internet -  
France Tiers Lieux



Plateforme Dialog Health  
E-journey



Chaîne Youtube - Atelier AA





ANNEXES

# À PROPOS DES AUTEURS



## ATELIER AA - ARCHITECTURE HUMAINE



L'Atelier AA est une agence d'architecture humaniste qui souhaite par son action contribuer à l'édification d'un monde plus équitable et respectueux pour tous. Respect de l'environnement mais aussi respect de la diversité humaine, qu'elle considère comme une richesse.

L'Atelier AA – Architecture Humaine accompagne depuis de nombreuses années les porteurs de projet de A à Z, de la programmation à la construction puis à l'ameublement, sur l'idée qu'un projet architectural ou d'aménagement est l'occasion d'interroger ses représentations et ses pratiques, de co-construire avec et pour les personnes concernées des solutions qui soient désirables et qui sont capables non seulement de satisfaire les besoins des personnes mais aussi leurs aspirations.



### Fany Cérèse

Co-fondatrice Atelier AA - Architecture Humaine

Docteure en Architecture, spécialisée en santé, grand âge, handicap

Fany accompagne les établissements médico-sociaux dans leur transformation dans une logique inclusive, domiciliaire et centrée sur l'humain.

Avec la participation de :

- **Léna Chevalier**, étudiante en design, spécialité Innovations sociales par le design,
- **Camille Chapuis et Nelsia Baraka** - Chargées de communication, graphisme et illustrations
- **Chloé Chiffolleau**, Architecte DE, Chargée de projet



AÏNA



Aïna est une entreprise innovante qui souhaite participer à la création d'un monde plus inclusif en pensant des lieux de vie pour nos aînés, apportant autonomie et estime de soi.

Aïna accompagne les établissements, les institutionnels et les acteurs du bâtiment à mettre les besoins et les aspirations des personnes âgées et de ceux qui les accompagnent au centre des projets de conception en s'appuyant sur la culture et la méthodologie du design centré sur l'humain. Dans ce cadre, Aïna propose une offre transversale de produits, formations et accompagnements, pour créer des lieux de vie porteurs de sens pour les personnes âgées.



### Florence Mathieu

Fondatrice Aïna

Ingénieur en design social

Experte dans l'utilisation des méthodologies du design et de l'innovation centrée sur l'humain au service des aînés, Florence accompagne depuis 8 ans des projets d'innovations et de transformation du secteur.



## PRIMUM NON NOCERE



Promouvoir un développement pérenne favorisant l'environnement et la santé de tous est notre raison d'être.

La bienveillance, l'exemplarité, l'audace et la solidarité sont nos valeurs. Primum Non Nocere® accompagne les entreprises et collectivités dans leur démarche de responsabilité sociétale. Grâce à une équipe pluridisciplinaire et une forte expérience de terrain, Primum Non Nocere® est en capacité de comprendre rapidement les enjeux et de proposer aux dirigeants d'entreprises des stratégies d'anticipation



### Olivier Toma

Fondateur

RSE Santé Environnementale / Société

Avec la participation de **Laurie Desmazels**, consultante RSE / Développement Durable



# NOTES PERSONNELLES

Large empty lined area for personal notes on page 110.

Large empty lined area for personal notes on page 111.





**Pour télécharger la version PDF  
c'est par ici :**

