Communauté d'Agglomération
de Saint-Dié-des-Vosges

Anticiper la fermeture de deux sites hospitaliers en leur trouvant un nouvel usage avec la population et les forces vives du territoire

Rapport final – novembre 2020

Appel à projets 2018 de la
Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
Handicap et perte d'autonomie :
innovation sociale par le design

Table des matières

I. Note de synthèse **5**

II. Présentation du projet **7**

A. Présentation de la Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges et de son territoire 7

B. Présentation du partenaire designer 9

C. Description des constats de terrain ayant conduit à s'engager dans une démarche « design » 10

D. Problématique et enjeux du projet 11

E. Terrains d'étude 12

1. Des bourgs-centres en difficulté démographique et économique 12

2. Des sites stratégiques du point de vue urbain 13

III. Description de la démarche **15**

A. Acteurs et partenaires de la démarche 15

B. Schéma général des étapes de la recherche-action 16

C. Partis-pris méthodologiques 17

D. Détail des étapes de la recherche-action 18

1. Lancement et cadrage de la démarche 18

2. Immersion sur le territoire et réalisation du diagnostic 19

a. Méthodologie 19

b. Première résidence : enquête sociologique 20

c. Deuxième résidence : enquête créative 21

d. Émergence de problématiques et de propositions 22

3. Co-conception des solutions 23

a. Méthodologie 23

b. Troisième résidence 23

c. Quatrième résidence 24

4. Présentation du travail réalisé lors d'un Comité de Pilotage final 24

IV. Résultats de la démarche et perspectives **25**

A. Description des solutions proposées par l'équipe de socio-design 25

1. Le diagnostic, une base de travail pour imaginer des solutions de reconversion cohérentes et contextualisées 26

2. Récapitulatif des propositions ayant émergé au cours de la démarche 27

a. Propositions impactant directement le public cible 27

b. Propositions visant d'autres publics et permettant d'enrichir l'offre d'activités et de favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle 29

3. Les solutions retenues pour envisager la reconversion des deux sites hospitaliers 30
B. Évaluation des solutions proposées en termes d'amélioration de la qualité de vie de la population cible 32
C. Perspectives de déploiement et de reproductibilité des solutions 33
1. Déploiement des solutions : une programmation technique et financière à définir sur les deux sites 33
2. Perspectives de déploiement et de reproductibilité 34
V. Bilan critique de l'expérience de design 35
A. Évaluation de la démarche quant à sa capacité à répondre à la problématique posée 35
1. Capacité de l'équipe à comprendre les besoins et à faire émerger les principaux points d'amélioration 35
2. Capacité et limites de la démarche à faire émerger des solutions pertinentes et déployables… . 37
B. Appropriation de la démarche par les parties prenantes 38
1. Compréhension de la démarche par les parties prenantes..... 38
2. Conséquences de la prestation sur les pratiques du porteur 40
C. Capacité de la démarche design à faire émerger des solutions pérennes et reproductibles 40
VI. Conclusion 41
VII. Annexes 42
A. Annexe 1 : tableau comparatif de données de l'INSEE sur les bourgs-centres de la Communauté d'Agglomération 42
B. Annexe 2 : situation des deux sites 42
C. Annexe 3 : comptes-rendus des Comités de Pilotage 44
D. Annexe 4 : photographies de l'immersion et des ateliers 52
E. Annexe 5 : guide d'entretien utilisé lors de l'enquête..... 54

I. Note de synthèse

Problématique et contexte

La Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges, territoire majoritairement rural située à l'Est du Département des Vosges, est confrontée à diverses problématiques interdépendantes : baisse constante du nombre d'habitants ; déprise économique et taux de chômage relativement élevé ; vacance importante des logements et locaux d'activités en centre-ville ; vieillissement de la population.

Raon l'Étape et Senones, vont voir leurs établissements de santé, un hôpital et un EHPAD, fermer définitivement en 2021. Plusieurs friches industrielles et administratives existant déjà sur le territoire, la Communauté d'Agglomération et les deux communes ont décidé de se mobiliser en amont sur la reconversion des deux sites. Localisés dans des secteurs stratégiques, il ont fait l'objet d'une réflexion orientée sur l'habitat senior en premier lieu, puis d'une analyse plus large qui a donné lieu à la candidature de la Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges à l'appel à projets de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) intitulé « Handicap et perte d'autonomie : innovation sociale par le design ».

Description de la démarche mise en œuvre par le partenaire de socio-design

La démarche vise, en concertation avec la population et selon la méthode de la « recherche-action » :

- à co-créer un cadre pour accueillir une nouvelle façon de vieillir et de vivre en situation de handicap ;
- à co-créer une nouvelle façon, inclusive, de « faire village » avec les autres habitants (enfants, jeunes, familles, actifs, personnes en recherche d'emploi, entreprises, associations, pouvoirs publics, etc.).

La mission s'est déroulée de la façon suivante : une phase d'enquête de terrain et une phase de co-conception des solutions, avec tout au long un suivi par un groupe de réflexion citoyen composé d'habitants souhaitant s'investir dans la démarche.

Solutions proposées

La démarche a permis de tracer les grandes lignes de la reconversion du site, en partant des besoins exprimés par les habitants et structures avec qui l'équipe a échangé. Cette

reconversion s'oriente vers deux lieux propices à l'inclusion des publics cibles, en proposant des activités complémentaires :

- certaines dédiées aux besoins directs des publics cibles : « la grande maison du 3ème âge et demi », « la maison de retraite des enfants », « l'espace bien-être », etc. :
- d'autres permettant de faire venir le jeune public et les familles, facilitant ainsi la mixité intergénérationnelle et sociale : « le foyer multi-activités », « vis ma vie locale », « la cabane entre deux toits »…

Si la démarche est centrée sur le bien-vieillir et le bien-vivre en situation de handicap, la réflexion a été élargie à d'autres sujets prégnants sur le territoire. Cela découle notamment de la dimension holistique portée par le socio-design. La nécessité de favoriser l'inclusion sociale du public cible a permis d'envisager le positionnement d'activités ou de projets touchant une population plus jeune ou familiale.

Perspectives de déploiement et reproductibilité des solutions

Cette démarche de socio-design, qui vise à anticiper la reconversion des deux sites et à initier des solutions innovantes, devra être complétée par des analyses techniques, financières et par une programmation à élaborer à la suite de l'étude.

Les solutions proposées, qui sont originales et répondent à des besoins directement transmis par la population, ont trouvé un écho positif auprès, notamment, des élus de la Communauté d'Agglomération et des deux communes. La présente étude étant menée en amont (sites encore en activité et appartenant au centre hospitalier), des éléments complémentaires devront être approfondis par les trois collectivités concernées et leurs partenaires.

Enseignements tirés par le porteur de la démarche et impact sur ses pratiques

La démarche a permis d'initier élus et agents à la mise en œuvre d'une concertation approfondie et la co-conception de projets en partant des besoins identifiés sur le terrain. Le design de service va d'ailleurs être mis en œuvre sur un autre projet porté par la Communauté d'Agglomération.

II. Présentation du projet

A. Présentation de la Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges et de son territoire

La Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges, située à l'Est du Département des Vosges, a été créée en 2017 par la fusion de six communautés de communes. Elle se positionne entre Nancy, Strasbourg et Épinal.

D'un point de vue institutionnel, la Communauté d'Agglomération fonctionne avec un Conseil communautaire regroupant 111 délégués titulaires, ainsi que d'un Bureau communautaire constitué du Président, de 14 Vice-Présidents et de 9 Conseillers délégués. Les services administratifs regroupent environ 300 agents.

Composée de 77 communes regroupant environ 80 000 habitants, la Communauté d'Agglomération représente un territoire majoritairement rural avec une densité relativement faible de 77 habitants / km².

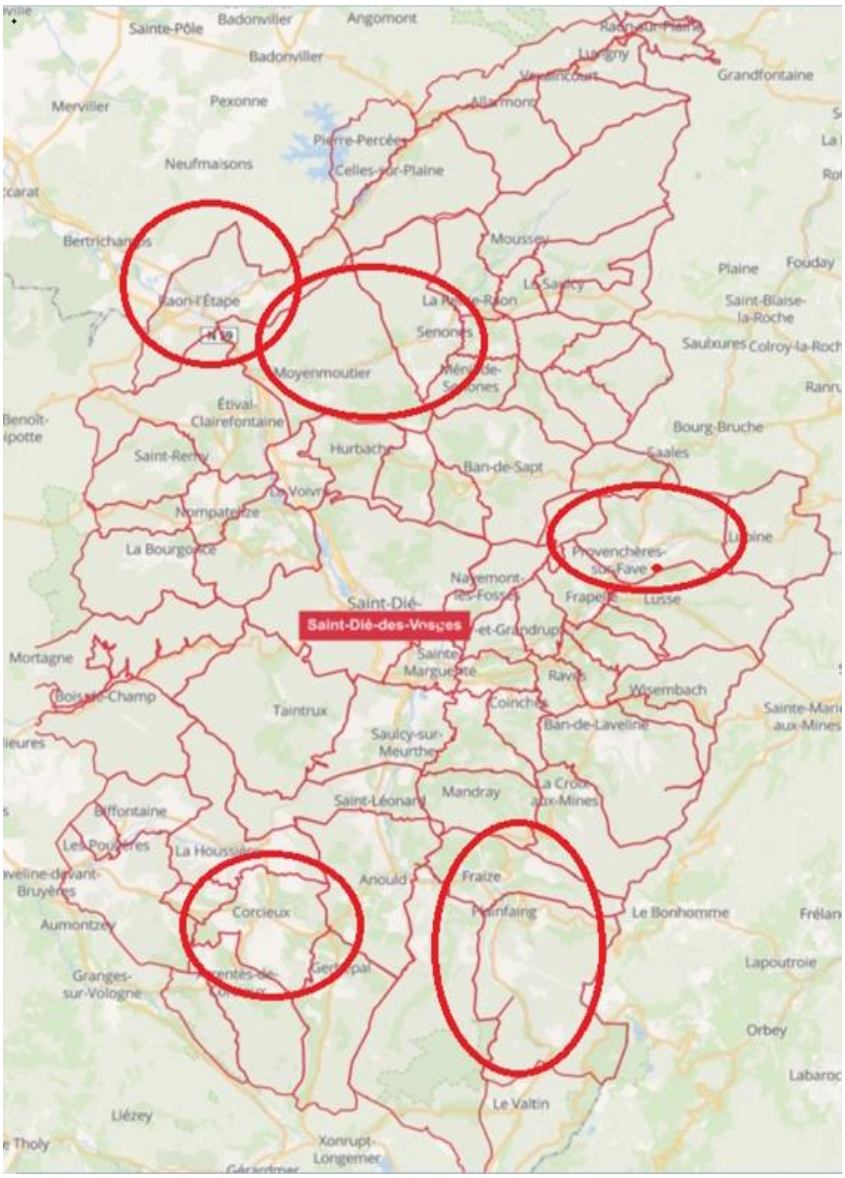
Saint-Dié-des-Vosges, dont la population s'élève à environ 20 000 habitants, est la ville-centre du territoire et concentre une grande partie des services (lycées, IUT, centre hospitalier, services à la population, etc.) et de l'activité économique, centralisant de fait une part importante des flux pendulaires (85 %).
Des bourgs-centres, communes structurantes, permettent de mailler la Communauté d'Agglomération avec services et commerces.

À l'instar de l'ensemble du département, le territoire est confronté à diverses problématiques, interdépendantes :

- baisse constante du **nombre d'habitants** ;
- déprise économique et taux de **chômage** relativement élevé ;
- **vacance** importante des logements et locaux d'activités en centre-ville ;
- **vieillissement** de la population.

La Communauté d'Agglomération s'est engagée dans un processus de redynamisation, qui se matérialise notamment par le programme national Action Cœur de Ville en cours sur la ville de Saint-Dié-des-Vosges. En parallèle est menée une démarche impliquant les bourgs-centres du territoire, afin de maintenir leur rôle de communes structurantes et de renforcer la qualité du cadre de vie pour la population.

Deux de ces bourgs-centres, Raon l'Étape et Senones, sont impliqués dans le présent projet.



Bourgs-centres identifiés par la Communauté d'Agglomération,
de part et d'autre de la ville-centre

B. Présentation du partenaire designer

La Communauté d'Agglomération, suite à un appel d'offres dans le cadre d'un marché public, s'est attaché les services d'Étrange Ordinaire, agence de design de service spécialisée dans la conception participative qui œuvre pour des projets d'action publique de la conception à la réalisation.

Composée d'une équipe pluridisciplinaire de sept personnes, Étrange Ordinaire regroupe des compétences en design de service, facilitation, design graphique, paysagisme, design d'espace, UX et UI design, scénographie et design produit. L'agence

accompagne la création de dispositifs (service, interface, produit, expérience, etc.) centrée sur l'expérience utilisateur.

L'agence Indivisible, co-traitante dans le cadre du marché, accompagne les transformations organisationnelles, collaboratives, territoriales et numériques avec des outils de co-conception pour en faciliter l'appropriation. Sa méthode s'appuie sur une approche sociologique et réflexive tout en étant ouverte aux autres disciplines des sciences humaines et à des démarches complémentaires, telle que le design de service.

Par ailleurs, les deux co-traitants ont déjà réalisé de nombreuses missions d'accompagnement de collectivités publiques, dont quelques-unes dans le secteur médico-social.

Il s'agit donc d'une approche construite sur l'hybridation et l'itération des compétences en design et en sociologie. Au vu de ces spécialités, qui sont complémentaires, la démarche ne s'identifie donc pas uniquement au « design de service » ; on parlera donc plutôt de « socio-design » et d'une démarche de « recherche-action ».

C. Description des constats de terrain ayant conduit à s'engager dans une démarche « design »

Raon l'Étape et Senones vont voir leurs établissements de santé, un hôpital et un EHPAD, fermer définitivement en 2021 avec l'achèvement du nouveau Centre Hospitalier Intercommunal des Cinq Vallées en cours de construction dans la commune voisine de Moyenmoutier. À l'heure actuelle, les deux établissements sont déjà rattachés administrativement au Centre Hospitalier de Saint-Dié-des-Vosges.

Aucun usage de ces deux sites n'est prévu pour le moment ; ceux-ci sont donc des friches hospitalières en devenir et situés dans des secteurs stratégiques (les bâtiments sont visibles, à proximité des axes principaux). Or, la question des friches est très prégnante sur le territoire de la Communauté d'Agglomération : plusieurs sites industriels ou hospitaliers inoccupés subsistent dans certaines communes.

La démarche de design est née :

- de la volonté de la Communauté d'Agglomération et des communes d'anticiper la fermeture en lançant une réflexion sur l'usage futur des deux sites, sans avoir d'idée préconçue sur la question ;
- de l'opportunité d'associer la population au devenir de ces sites emblématiques, dont la fonction (médicale, service) marque profondément le territoire ;
- de la nécessité d'innover en recherchant une forme alternative d'habitat à destination des seniors, adapté aux besoins actuels, qui permette de faire une transition entre le logement individuel et l'EHPAD. Cela est lié, notamment, au contexte démographique du territoire (population vieillissante). C'est d'ailleurs cette thématique qui a émergé prioritairement lors des discussions initiales avec l'équipe de socio-design.

D. Problématique et enjeux du projet

La démarche vise la réalisation d'une étude permettant définir un nouvel usage pour les deux sites de Raon l'Étape et Senones. L'objectif initial pressenti, tiré de la problématique du vieillissement de la population et de l'adaptation de l'habitat, était circonscrit à une réflexion sur des logements et espaces adaptés à des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

Des enjeux sociétaux plus larges ont émergé lors d'échanges entre la Communauté d'Agglomération, les deux municipalités et l'équipe de socio-design composée des agences Étrange Ordinaire et Indivisible :

- co-créer un cadre pour accueillir une **nouvelle façon de vieillir et de vivre en situation de handicap** ;
- co-créer une nouvelle façon, inclusive, de **« faire village » avec les autres habitants** (enfants, jeunes, familles, actifs, personnes en recherche d'emploi, entreprises, associations, pouvoirs publics, etc.).

Il s'agit d'imaginer des services épanouissants pour les troisième et quatrième âges ainsi que pour les personnes en situation de handicap, favoriser la cohabitation des

générations, afin d'appréhender la démarche dans la globalité de la vie sur le territoire, et non pas du seul point de vue de l'habitat. La réhabilitation à venir des deux sites est conçue comme un système de solutions, de services, d'espaces et de régulations ayant pour vocation d'améliorer l'existence et le sens donné à celle-ci par toutes les parties prenantes du territoire, bien que l'objectif principal de la démarche soit centré sur les personnes en perte d'autonomie et en situation de handicap.

L'objet de l'étude, qui prend la forme d'une « recherche-action », est également de mettre en œuvre une co-construction avec la population et les forces vives du territoire, en utilisant des méthodes issues de la sociologie et du design de service. Il s'agit de s'appuyer sur l'« expérience d'usage » et d'intégrer au mieux les habitants, premiers concernés, dans la réflexion et de les fédérer autour d'un projet commun.

Tant la méthodologie utilisée que les sujets abordés pourront servir de bases ou de références aux réflexions menées sur d'autres sites de la Communauté d'Agglomération, qui envisage le projet non pas seulement à l'échelle des deux communes, mais à l'échelle de son territoire.

À noter que le projet s'inscrit parfaitement dans la démarche de revitalisation des bourgs-centres initiée par la Communauté d'Agglomération, visant à développer l'attractivité de ces communes structurantes et à initier, sur le long terme, une stratégie territoriale. L'expérimentation menée dans le cadre du présent appel à projets pourra, le cas échéant, être adaptée sur d'autres sites.

E. Terrains d'étude

1. Des bourgs-centres en difficulté démographique et économique

Raon l'Étape (6 421 habitants) et Senones (2 474 habitants), qui ont connu un déclin industriel et économique ces dernières décennies, présentent un taux de pauvreté important (respectivement 22 % et 26 %[1]). Leurs centres-bourgs sont confrontés à un manque d'attractivité, tant en termes d'habitat que de commerce, notamment consécutif

[1] Taux départemental : 16,2 %.

au développement de zones d'activités ou de grandes surfaces en périphérie. Elles conservent tout de même de nombreux services et équipements.

Raon l'Étape, située à l'entrée Nord de la Communauté d'Agglomération sur l'axe Nancy – Saint-Dié-des-Vosges, est la deuxième commune la plus peuplée du territoire. Lauréate de l'appel à projets « revitalisation des bourgs-centres » lancé par l'État et le Département des Vosges, et soutenue par la Communauté d'Agglomération à ce titre, elle bénéficie depuis 2018 d'un accompagnement technique et financier pour mener une démarche de revitalisation. Une étude, initiée en mars 2019, a permis d'identifier des leviers d'attractivité et de mettre en place un plan d'actions.

Senones, située dans la Vallée du Rabodeau, en retrait de l'axe Nancy – Saint-Dié-des-Vosges, dispose d'un patrimoine abondant hérité de son passé religieux (abbaye bénédictine), princier (châteaux, maisons de maîtres, etc.) et industriel (bâtiments et réseau hydraulique des industries textiles). Cette commune voit sa population baisser de façon relativement importante ces dernières années (évolution annuelle moyenne entre 2010 et 2015 : - 1,2 %[2]).

Les deux communes bénéficient toutefois d'atouts certains : nombreux équipements, dynamisme associatif, cadre de vie agréable (paysages, proximité de la nature)…

2. Des sites stratégiques du point de vue urbain

Les deux sites présentent les enjeux urbains suivants :

- anticiper l'apparition de **nouvelles friches éventuelles**, alors que plusieurs anciens sites industriels et hospitaliers inoccupés émaillent déjà le territoire ;
- **valoriser ces sites** dont les bâtiments principaux, construits à la fin du XIXème siècle, présentent un fort intérêt patrimonial et qui se situent à des emplacements « clefs » et visibles (en entrée de ville au bord de l'axe principal à Raon l'Étape et sur un site de qualité en surplomb du centre-bourg à Senones).

[2] Taux départemental : - 0,4 %.

De plus, il faut noter que chaque site s'étend sur une surface importante (un peu plus de 20 000 m²).

EHPAD de Senones

Hôpital de Raon l'Étape

III. Description de la démarche

A. Acteurs et partenaires de la démarche

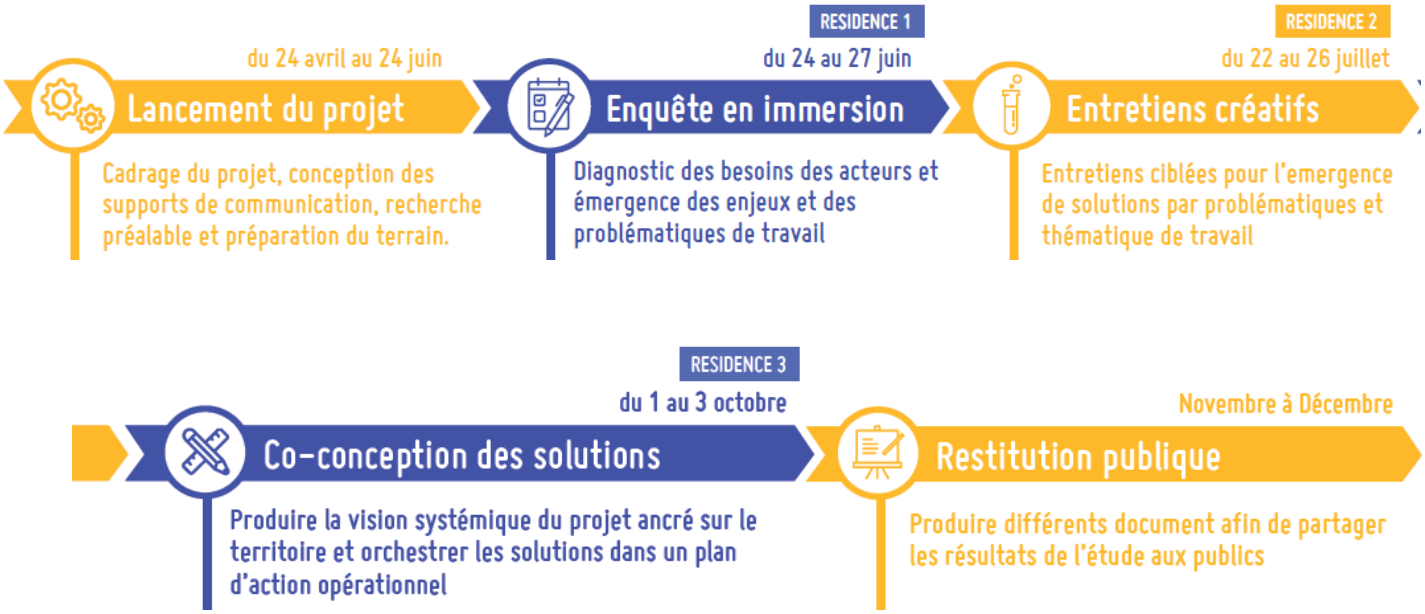
Ce projet transversal mobilise une pluralité d'acteurs :

- La **Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges,** qui pilote le projet *via* le service « Action Cœur de Ville – Habitat » ayant en charge la revitalisation des bourgs-centres. La Communauté d'Agglomération prend en charge l'organisation de l'étude, est le principal interlocuteur de la CNSA, suit les travaux des prestataires et s'assure de leur cohérence avec les divers projets qu'elle mène et avec les attendus de l'appel à projets.
- Les deux communes de **Raon l'Étape et Senones**, dont les municipalités sont étroitement associées à la démarche et qui sont préoccupées par la suppression de ces services de santé sur leurs territoires respectifs.
- Le **Centre Hospitalier de Saint-Dié-des-Vosges**, propriétaire foncier actuel des deux sites.
- La **Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie** (CNSA), qui accompagne financièrement la réalisation de l'étude et souhaite diffuser la méthodologie du design de service auprès des acteurs publics et privés, ainsi que les solutions dégagées au cours de cet appel à projets.
- L'équipe en charge de l'étude, composée des agences **Étrange Ordinaire et Indivisible**, porteurs d'une approche créative et inclusive pour co-concevoir ou améliorer les services rendus aux usagers ;
- **L'État et le Département des Vosges**, partenaires privilégiés de la Communauté d'Agglomération et des communes, notamment sur la démarche « revitalisation des bourgs-centres ».
- l'**Établissement Public Foncier de Lorraine** (EPFL), partenaire susceptible d'accompagner les collectivités à l'issue de l'étude.

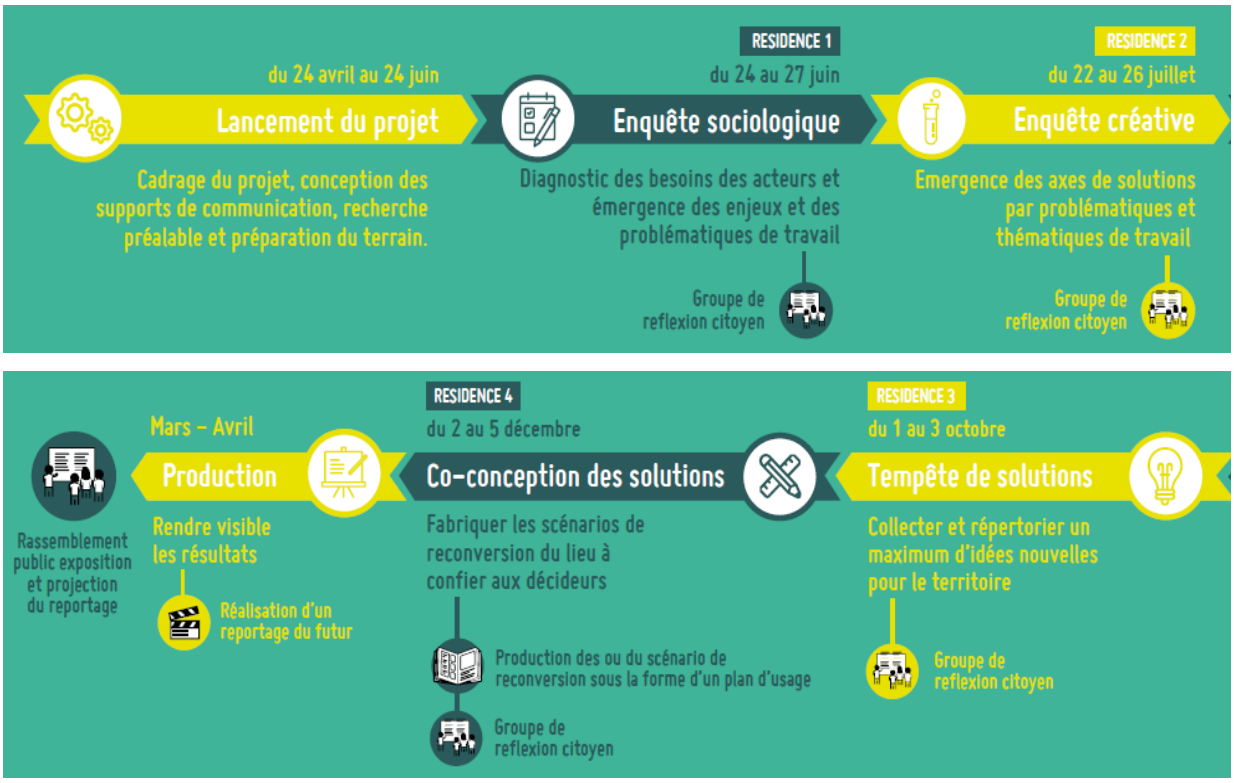
Les usagers, associations… sont également des acteurs du projet puisqu'il est mené en co-construction et selon la méthode de « recherche-action ».

B. Schéma général des étapes de la recherche-action

Voici le schéma initial de l'étude, présenté lors du lancement en avril 2019 :



Le schéma initial et la méthodologie ont nécessité des ajustements au fur et à mesure de l'avancement de la démarche, pour être ajustés au contexte (ajout d'une résidence, transformation de certains ateliers…). Voici ci-dessous le planning effectivement réalisé. À noter que le travail de l'équipe (préparation des résidences, des livrables) et du service (organisation des ateliers et entretiens, mobilisation de la population et des partenaires) s'étale entre chaque intervention sur le terrain.



C. Partis pris méthodologiques

L'équipe de socio-design a proposé de mettre en œuvre les pratiques et outils suivants au cours de son intervention et selon les besoins :

- La co-construction, pour mobiliser l'ensemble des parties prenantes dans la conception du projet *via* l'intelligence collective.
- Le socio-design, qui permet d'accompagner l'émergence de solutions.
- La sociologie pratique (enquête et analyse).
- Le design, pour concevoir des solutions opérationnelles et fonctionnelles en interrogeant les détails visibles d'un usage ou d'un mode de vie.
- L'accompagnement des transformations, pour fluidifier individuellement et collectivement les transformations engagées ou en voie d'être engagées et pour faire prendre l'innovation.
- L'expérimentation, pour tester les solutions envisagées.

D. Détail des étapes de la recherche-action

1. Lancement et cadrage de la démarche (avril à juin 2019)

Suite aux résultats de l'appel à projets de la CNSA, la démarche a été officiellement lancée le 24 avril 2019 lors d'un Comité de Pilotage associant élus de la Communauté d'Agglomération, des deux communes et du Conseil Départemental des Vosges, des représentants du Centre Hospitalier, ainsi que des agents des différents services. L'équipe en charge de l'étude a présenté la méthodologie proposée, l'enjeu étant de vulgariser les outils utilisés, issus du design de service et de la sociologie. En effet, tant les élus que les techniciens doivent s'approprier ces outils innovants, qui donnent une place importante, dans la conception du projet, à la population et aux usagers. Certains enjeux sont ressortis à ce stade :

- Comment définir la notion d'usager ? Qui englobe-t-on ?
- Groupe d'experts : veiller à intégrer des personnes atteintes de handicap ; des jeunes ?
- Comment assurer le lien et la complémentarité entre les deux sites ?
- Ne pas chercher à « remplir » les bâtiments, mais plutôt réfléchir aux besoins tout en veillant à ce que ces nouveaux usages soient compatibles avec les projets déjà existants sur le territoire.
- Comment faire de ces deux sites des vecteurs d'attractivité, des « accélérateurs de transition » dans un territoire qui ne subit plus ?

L'équipe a également animé un bref atelier avec les participants, destiné à faire ressortir les problématiques à explorer. L'autonomie et le bien-vieillir sont apparus, au vu de la thématique de l'étude, comme des sujets prioritaires, mais d'autres thèmes ont également été évoqués, tels que :

- l'inclusion ;
- le lien social ;
- l'économie locale et circulaire ;
- l'attractivité du territoire ;
- la jeunesse ;
- le numérique ;
- la transmission.

Cet atelier « test » a montré, dès le début de la démarche, que les problématiques du bien-vieillir et du bien-vivre en situation de handicap s'inscrivent dans un cadre plus large sur lequel il convient de s'appuyer.
Il a permis à l'équipe d'enrichir le guide d'entretien prévu comme fil rouge pour les échanges à venir.

Cette phase inclut également la préparation de l'immersion sur le territoire (guide d'entretien, organisation des ateliers et rencontres, etc.).

2. Immersion sur le territoire et réalisation du diagnostic (juin à octobre 2019)

Il s'agit, pour l'équipe en charge de l'étude, d'apprendre à connaître le territoire et d'appréhender ses problématiques en demeurant sur place plusieurs jours et en allant au contact de la population.

a) Méthodologie

L'immersion doit permettre, avec les acteurs principaux du projet, la population et les forces vives :

- de préciser le cadre et l'approche, les moyens mis en œuvre ;
- de faire un diagnostic des besoins non satisfaits et des problématiques du territoire ;
- de mobiliser les habitants, fédérer les personnes intéressées et de les intégrer dans le projet, notamment *via* la constitution d'un groupe d'« action-réflexion citoyen », qui pourra se projeter de façon très concrète dans les différents *scenarii* imaginés et permettra de démultiplier la « force d'enquête ».

Des entretiens, organisés ou réalisés à la volée dans des espaces publics, ainsi que des ateliers, ont été prévus pour aborder les thématiques du vieillissement et du handicap, ainsi que les points forts et les points faibles du territoire (mobilités, emploi, cadre de vie...). Ces entrées générales ont servi de base à la réflexion (contextualisation, problématiques rencontrées, émergence de propositions…).

b) Première résidence : enquête sociologique

La phase d'immersion a débuté par une première résidence de l'équipe de socio-design, qui s'est déroulée du 24 au 27 juin 2019. Cette résidence avait pour objet de réaliser une enquête en immersion. Une programmation visant à permettre des interactions avec les habitants, les usagers et les forces vives du territoire a été établie en concertation avec la Communauté d'Agglomération :

- **Enquête sociologique en immersion** :

L'équipe, composée de six designers de service et sociologues, s'est rendue dans les lieux publics de Raon l'Étape et Senones pour mener des entretiens « à la volée » avec les personnes rencontrées : espaces publics, sorties d'écoles, cinéma, parcs, Maison de Services Au Public (MSAP)… L'équipe a également rencontré des agents des deux mairies, qui sont en contact direct avec la population et qui peuvent apporter des éléments sur le contexte du territoire.
Plus spécifiquement, des visites ont eu lieu à l'hôpital de Raon l'Étape, à l'EHPAD de Senones et au sein d'une association de retraités (Club de l'Age d'Or) afin d'échanger avec les usagers, le personnel soignant et les séniors.
Ces rencontres « spontanées », en-dehors du cadre classique des réunions publiques ou ateliers de concertation, ont permis de recueillir des impressions et avis diversifiés sur le territoire et les besoins.

- **Atelier de travail avec des représentants d'association** :

Les associations étant difficilement mobilisables à cette période de l'année, seules deux d'entre elles ont accepté de participer à cet atelier : Scène 2 (association culturelle basée sur Senones) et Ensemble et Solidaire (association d'accompagnement des séniors implantée à Raon l'Étape).

- **Formation d'un groupe d'« action-réflexion » citoyen** :

Ce groupe a été formé suite à la diffusion de l'information dans le bulletin municipal mensuel de Raon l'Étape et sur les pages Facebook des deux communes. Sept personnes étaient présentes lors de la première rencontre. Des personnes croisées sur le terrain par l'équipe se sont par la suite jointes au groupe. De même, une personne ayant participé à un atelier de concertation dans le cadre de l'étude de

revitalisation de Raon l'Étape et qui s'intéressait à la thématique du vieillissement a été « recrutée » pour l'intégrer.

Une première session de prise de contact a eu lieu lors de cette résidence et a été l'occasion de débattre des thématiques du projet. Les participants, véritables parties prenantes de l'étude, ont également été chargés de mener des recherches, ainsi que des entretiens individuels (personnes âgées isolées, jeunes en recherche d'emploi…) sur la base d'un guide d'entretien rédigé par l'équipe de socio-design (cf. annexes).

- **Atelier de travail avec des élus et des techniciens** :

Cet atelier, rassemblant les maires des deux communes, une élue de la Communauté d'Agglomération et de techniciens (agents du centre hospitalier, du Département des Vosges, de la Direction Départementale des Territoires et de la Communauté d'Agglomération), a permis d'aborder les thématiques de l'étude de façon interactive en deux groupes.

c) Deuxième résidence : enquête créative

La deuxième résidence, plus courte, visait à préciser les éléments recueillis lors de la première, par des entretiens plus ciblés et en abordant des sujets plus circonscrits :

- **Entretiens avec des structures locales spécialisées / des experts** :

L'équipe a rencontré un médecin de la commune de Senones, ainsi que des conseillères de la Mission Locale basée à Saint-Dié-des-Vosges.

- **Entretiens avec des jeunes en recherche d'emploi** :

Un entretien avec plusieurs jeunes en recherche d'emploi issus de Raon l'Étape et de la vallée de Senones a été mené, également à la Mission Locale, pour évoquer leurs parcours et les difficultés rencontrées.

- **Enquête créative :**

L'équipe s'est rendue aux jardins partagés de Senones pour mener d'autres entretiens : jeunes en services civiques, personnes connaissant des difficultés sociales…

Elle s'est également entretenue avec des personnes « ressources » résidant à Raon l'Étape, dont l'une ambitionne de mettre en place une structure dédiée aux personnes âgées.

- **Atelier avec le groupe d'action-réflexion citoyen :**

Les participants avaient été chargés de se documenter sur les solutions existantes liées au bien-vieillir et au bien-vivre en situation de handicap, et de s'entretenir avec des personnes âgées isolées et des jeunes en recherche d'emploi. Ils ont fait des retours sur les éléments obtenus. Le groupe s'est par ailleurs étoffé de plusieurs personnes. Des agents des services techniques du centre hospitalier ont également participé.

d) Émergence de problématiques et de propositions

À l'issue de ces diverses interactions, certains points sont ressortis et ont servi de base à l'équipe pour formaliser le diagnostic, *via* une « matrice de la transformation », dont le détail sera abordé plus loin.

3. Co-conception des solutions (octobre à décembre 2019)

a) Méthodologie

À la phase d'immersion a succédé la co-conception des solutions envisagées pour la vocation future de l'hôpital de Raon l'Étape et de l'EHPAD de Senones. Celle-ci a été menée de façon progressive, lors de deux résidences de l'équipe de socio-design. Il s'agissait de s'appuyer sur le diagnostic produit et les besoins identifiés, et de mettre en synergie des propositions éparses qui ont émergé lors des étapes précédentes. Le but est de donner aux acteurs impliqués et impactés par le projet d'intervenir dans sa conception. La mise en exergue d'acteurs impactés n'est pas une précision sans conséquence : elle désigne donc un public large, potentiellement un public éloigné ou des partenaires lointains dans la chaîne causale.

L'équipe de socio-design, à partir de la phase d'immersion, a réalisé des « fiches-idées » regroupant :

- des solutions existantes sur d'autres territoires (correspondant à un benchmark) ;

- des solutions imaginées sur la base de propositions déjà évoquées lors des entretiens avec la population et les acteurs ;
- des propositions émanant de son propre travail de réflexion.

Ces fiches-idées ont servi de base de travail aux différents ateliers et entretiens de la phase de co-conception, dont le déroulement est décrit ci-dessous.

b) Troisième résidence

La troisième résidence a eu lieu du 1er au 3 octobre 2019 et a donné lieu aux interventions suivantes :

- Une réunion d'étape mobilisant la Communauté d'Agglomération, l'équipe de socio-design et les différents partenaires institutionnels a été l'occasion de faire un bilan de la phase d'immersion, dont certains ont été parties prenantes (lors d'un atelier notamment). Les fiches-idées ont également été présentées.

- Un atelier avec le groupe de réflexion citoyen a permis d'engager une priorisation des fiches-idées. Chaque participant a ciblé quelques propositions qu'il jugeait prioritaires et des débats ont ensuite eu lieu pour les hiérarchiser.

- Des entretiens ciblés ont eu lieu pour recueillir des réactions sur la démarche et sur les fiches-idées : représentante d'un club sportif qui organise des animations à destination de personnes en situation de handicap, représentant d'une association accompagnant la création et la reprise d'entreprises.

- Atelier au club retraités « L'Age d'Or » de Raon l'Étape pour confronter les propositions à l'œil avisé de seniors, qui sont l'un des publics cible de la démarche. Cette confrontation est d'autant plus intéressante que des solutions innovantes, ou qui impliquent un changement des habitudes de vie, telle que la colocation entre personnes âgées, surprennent parfois les personnes âgées.

- Réunion de préparation de la suite de la démarche, pour évoquer notamment le contenu du « reportage du futur » proposé par l'équipe pour permettre au public de se « projeter » dans les solutions qui seront choisies.

c) Quatrième résidence

Cette quatrième intervention a été ajoutée au planning initial pour remplacer les rassemblements publics prévus au terme de chaque résidence. En effet, ceux-ci étaient complexes à organiser et, en parallèle, il était nécessaire de proposer des ateliers thématiques d'approfondissement lors de la phase de co-conception.
Quatre ateliers ont donc eu lieu au début du mois de décembre 2019, répartis dans les deux communes :

- « Un lieu pour vieillir en société et réinventer sa fin de vie » ;
- « Un lieu pour s'épanouir et vivre heureux en Déodatie » ;
- « Un lieu pour créer un réseau d'entraide en Déodatie » ;
- « Un lieu pour expérimenter un territoire de nature en Déodatie ».

Les thématiques ont été choisies en lien avec le diagnostic réalisé lors de la phase d'immersion et regroupent chacune une partie des fiches-idées priorisées avec le groupe d'experts-citoyens. Les ateliers étaient ouverts à tous et une diffusion large a été faite : presse, réseaux sociaux, invitations par mail, flyers et affiches, etc. Chaque atelier a regroupé un quinzaine de participants environ : habitants, élus, agents de collectivités, représentants d'association…

Chaque atelier s'est déroulé de la façon suivante :

- Exercice d'introduction « brise-glace », permettant aux participants de mettre de côté leur intérêt individuel pour « rentrer » dans le collectif.
- Travail en sous-groupes sur des propositions de solution pour la reconversion des deux sites, développées sur la base des fiches-idées initiales : enrichissement des propositions, élaboration d'un processus de mise en œuvre, d'outils de promotion (exemple : slogans).
- Restitution par chaque sous-groupe des éléments développés.

4. Présentation du travail réalisé lors d'un Comité de Pilotage final

Lors du Comité de Pilotage final du 26 février 2020, réunissant élus de la Communauté d'Agglomération et des deux communes, représentants de l'État et du

Département ainsi que techniciens, a été fait un bilan de la démarche, avec présentation des solutions de reconversion enrichies des apports des ateliers et d'une proposition de plan des nouveaux usages sur les deux sites.

IV. Résultats de la démarche et perspectives

A. Description des solutions proposées par l'équipe de socio-design

Pour rappel, l'étude réalisée vise à rechercher un nouvel usage aux deux sites hospitaliers de Raon l'Étape et Senones. Certains aspects propres au contexte sont à souligner, car ils vont guider les solutions proposées (contenu, contraintes et degré de précision) :

- Cette démarche est réalisée en amont de la fermeture de l'hôpital et de l'EHPAD, qui aura lieu en 2021, les deux sites étant encore en activité actuellement. La présente étude est une toute première étape vers une reconversion.
- Aucune analyse technique précise du bâti n'a été faite à ce jour (état, contraintes, opportunité de démolir certaines parties, etc.). L'équipe ne dispose donc pas de données sur ce point et le plan des nouveaux usages qu'elle doit proposer sera très général.
- La surface de chaque bâtiment est très importante (plusieurs milliers de mètres carrés) ; comme cela a été indiqué lors du premier Comité de pilotage, il ne faut pas chercher à « remplir » les bâtiments, mais travailler sur les besoins exprimés en cohérence avec les projets déjà lancés au sein des deux communes et de la Communauté d'Agglomération.

1. Le diagnostic, une base de travail pour imaginer des solutions de reconversion cohérentes et contextualisées

Lors de son immersion, l'équipe de socio-design a travaillé sur les axes de travail préalablement identifiés et a repéré de nouvelles problématiques. Les causes, ainsi que les leviers d'intervention, sont détaillés dans une « matrice de la transformation » jointe en annexe. Ces leviers, dénommés « signaux faibles », sont des éléments positifs repérés sur le terrain et lors des entretiens, qui peuvent permettre d'agir sur les différentes problématiques.

De l'enquête menée par l'équipe de socio-design ainsi que des échanges au sein du groupe d'action-réflexion citoyen, qui ont enrichi les réflexions initiales, ressortent donc les sujets suivants :

- La **dégradation subjective des conditions de vieillissement** :
  - Causes : une identité individuelle centrée sur le travail, la rationalisation des soins, l'épanouissement par l'individualisme, la baisse de la dynamique de village, les problèmes de mobilité…
  - Signaux faibles : une volonté affichée d'alternative à l'EHPAD, un dynamisme des activités bénévoles, une envie d'améliorer l'image de la vieillesse et d'échanger sur la mort et la fin de vie…
- La **désertification** :
  - Causes : la désindustrialisation résultant des dernières décennies et l'essor de l'économie servicielle, une image contrastée du territoire, la baisse de la dynamique de « village »…
  - Signaux faibles : une envie de retour au lien social mais qui connaît des difficultés en pratique, des habitants attachés aux Vosges…
- Des sujets seulement effleurés jusque-là ont pris davantage d'importance au fur et à mesure de l'avancement de la réflexion, tel que le **chômage des jeunes** qui est à présent un pivot de l'étude à mettre en lien avec la problématique principale (cohabitation des générations, isolement) :

- Causes : le chômage structurel, l'épanouissement par l'individualisme, la reproduction sociale vécue comme inévitable, les problèmes de mobilité…
- Signaux faibles : des regroupements d'entrepreneurs, des parcours individuels d'accession à l'emploi avec un suivi fin…

- Également, la **perte de repères en ce qui concerne les « critères du bonheur »** a émergé lors de l'enquête créative et des entretiens menés :
  - Causes : la fin du paternalisme ouvrier, l'identité individuelle centrée sur le travail, le développement du numérique…
  - Signaux faibles : des initiatives participatives qui forment des groupes d'intérêt…

2. Récapitulatif des propositions ayant émergé au cours de la démarche

Pour aborder les solutions envisagées à l'issue de la démarche, il est nécessaire de présenter rapidement l'ensemble des propositions qui ont émergé des interactions avec la population et les autres parties prenantes, ainsi que du travail réalisé par l'équipe de socio-design. Les fiches-idées sont présentées en annexe pour plus de détails.
Comme cela a été souligné plus haut, si la démarche est centrée sur le bien-vieillir et le bien-vivre en situation de handicap, la réflexion a été élargie à d'autres sujets prégnants sur le territoire. Cela découle notamment de la dimension holistique portée par le socio-design. La nécessité de favoriser l'inclusion sociale du public cible a permis d'envisager le positionnement d'activités ou de projets touchant une population plus jeune ou familiale.

a) Propositions impactant directement le public cible

Certaines propositions concernent uniquement le public cible, d'autres permettent une mise en relation avec une population diversifiée et une amélioration du quotidien :

- **« La grande maison du 3ème âge et demi :** une structure alternative entre le logement individuel et l'EHPAD, permettant aux habitants de mutualiser des services et ressources et d'être moins isolés.

- **« L’entreprise du commun » :** une structure qui permet à des personnes sans activité (dont des retraités) de produire ensemble des biens ou des services dont ils bénéficient à moindre coût en tant qu’adhérents.
- **« Le club de sport intergénérationnel » :** un partage d’activités entre personnes de tous âges, pour favoriser l’activité et la coopération.
- **« Changement de cap » :** une structure dédiée à la reconversion professionnelle par la formation et l’accompagnement à la création d’entreprise, dans laquelle des retraités peuvent transmettre leur savoir-faire.
- **« Au bon marché » :** un lieu de vente directe de produits locaux tenu par les producteurs.
- **« Espace bien-être » :** activités douces de détente dont certaines sont dédiées au public cible.
- **« La bidouille » :** structure conçue comme un « repair café » qui permet d’apprendre à réparer et recycler des objets du quotidien, dans laquelle des séniors peuvent valoriser leur savoir-faire ou, à l’inverse, apprendre auprès du jeune public.
- **« Bio-dynamiques » :** centre de ressources et de reconnexion à la nature permettant de se former sur ces thématiques et de partager un savoir-faire.
- **« L’appel de l’aventure » :** itinéraire d’aventure sous la forme d’événement et de formation, reposant sur une boucle d’apprentissage et prévoyant des parcours adaptés aux séniors et aux personnes en situation de handicap.
- **« La maison de retraite des enfants » :** une structure accueillant des séniors au fonctionnement de laquelle leurs enfants participent, à l’image d’une crèche parentale.
- **« La coloc’ des retraités » :** des équipements et un infirmier partagés.
- **« L’oracle du territoire » :** un soutien pour accompagner les questionnements sur le bien-être et le bonheur.
- **« Coop’ demain » :** une coopérative d’agriculteurs formant un lieu de consommation alternatif.

- **« L'université des passions » :** une structure de formation sans ingénierie pédagogique pour favoriser le partage de savoir-faire et d'expérience entre les générations.
- **« L'incubateur silver economy » :** un lieu pour innover et tester avec le public cible des solutions d'adaptation au vieillissement.
- **« Le centre d'éducation à la consommation (alternative) » :** un lieu pour apprendre à consommer autrement et partager les savoirs.
- **« L'atelier brico-mécanique vieillesse » :** une structure regroupant des bricoleurs amateurs qui accompagnent des séniors dans leur quotidien en les aidant à adapter leur logement et à faire des réparations.
- **« Le centre des mobilités douces » :** une station de véhicules légers mettant en relation des jeunes avec des séniors ayant des besoins de déplacement.
- **« Le supermarché collaboratif » :** un lieu de vente en autogestion permettant de proposer à ses adhérents des produits sans marge, moins chers.
- **« La fabrique des fictions » :** un lieu de partage et de ressources pour faire et consommer localement.
- **« La cuisine parentale participative » :** un lieu pour cuisiner ensemble et mutualiser les ressources alimentaires et humaines, favorisant le partage entre générations.
- **« La fabrique des fictions » :** un lieu de partage et de ressources pour faire et consommer localement.

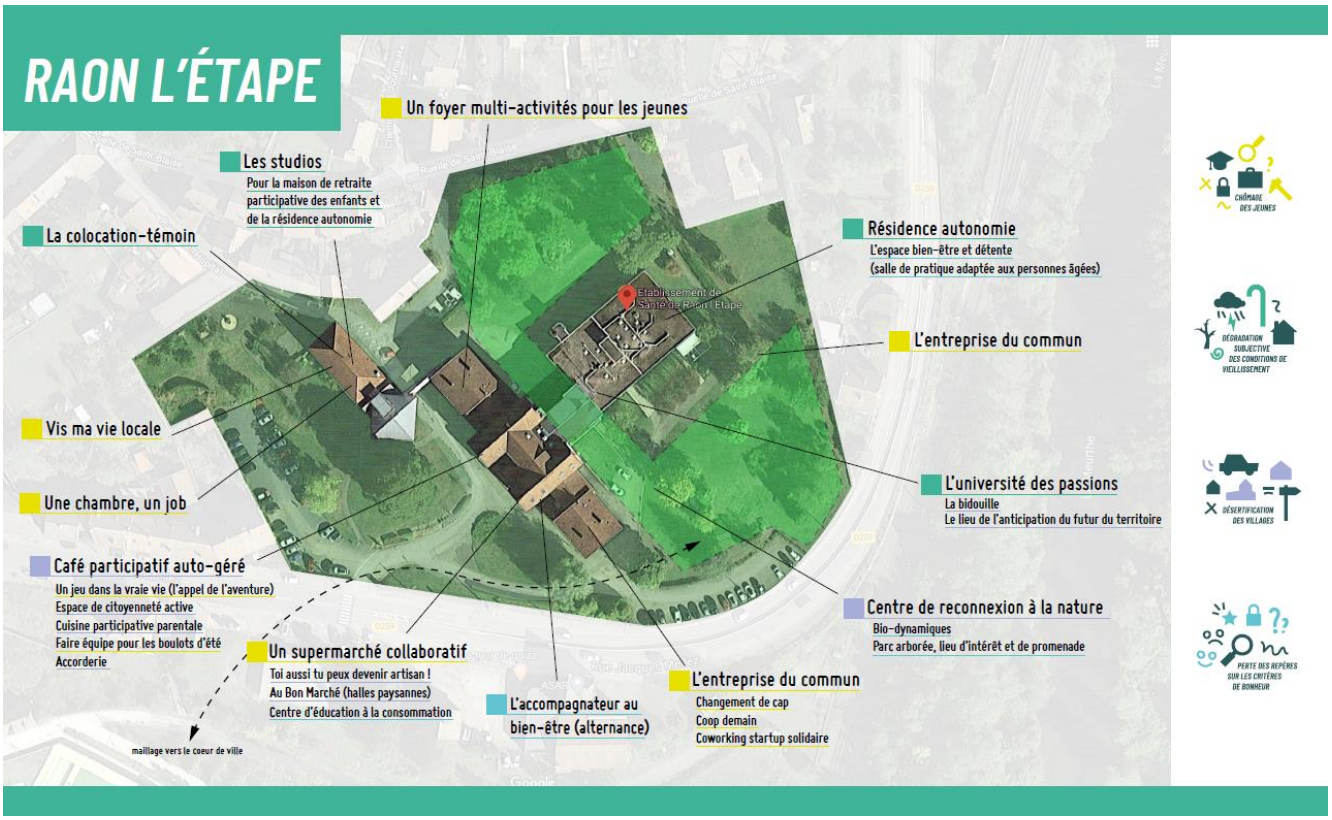
b) Propositions visant d'autres publics et permettant d'enrichir l'offre d'activités et de favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle

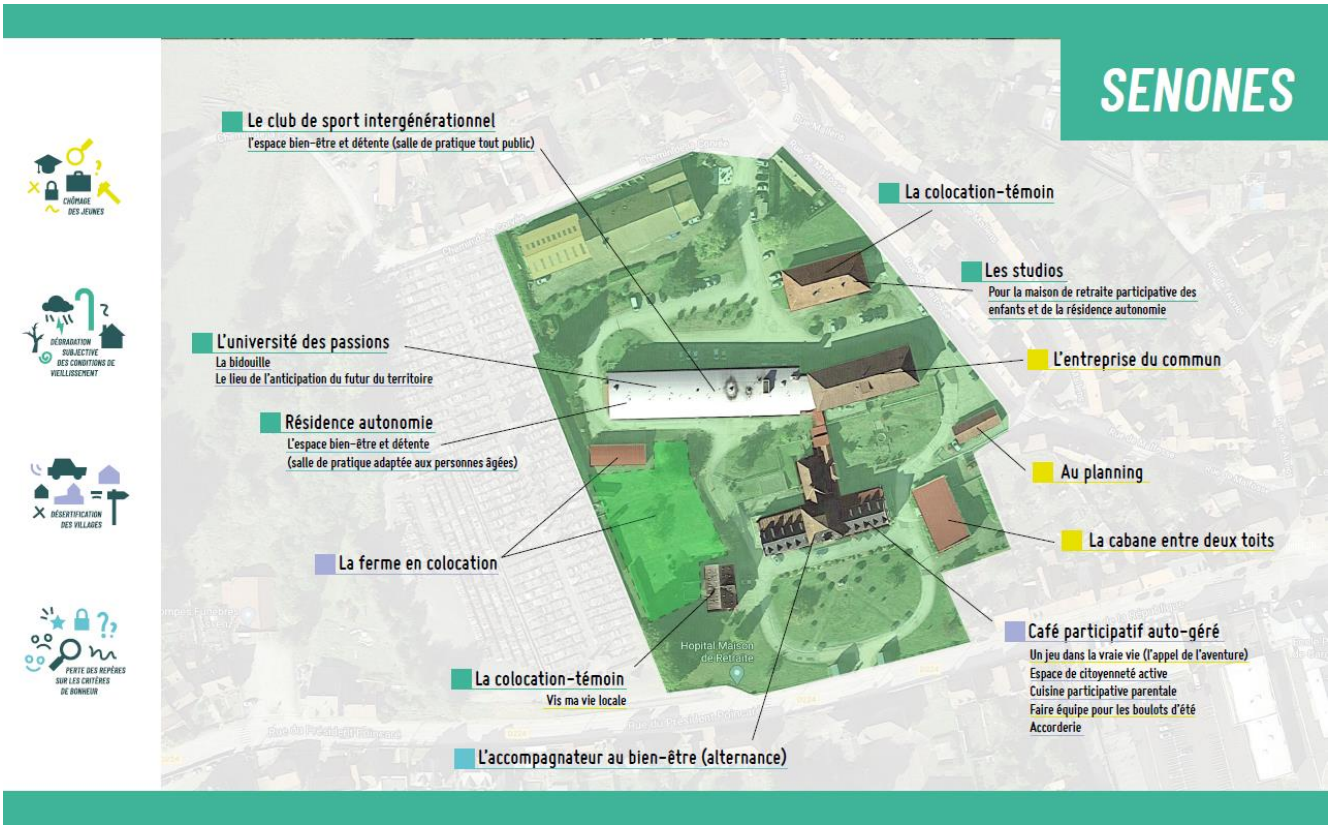
- **« La cabane entre deux toits » :** une structure pour les enfants placés en attente d'une famille d'accueil sur le territoire.

- **« Vis ma vie locale » :** une solution pour expérimenter la vie de village et révéler l'attractivité du territoire, à destination des jeunes actifs.
- **« Toi aussi tu peux devenir commerçant ou artisan » :** une boutique éphémère ou à l'essai pour tester son activité avant de se lancer.
- **« L'espace de citoyenneté active » :** un lieu pour expérimenter la citoyenneté et participer à l'élaboration des politiques publiques.
- **« Une chambre, un job » :** une solution couplant un lieu d'habitation et une proposition d'embauche pour faire venir des jeunes actifs.
- **« Au planning » :** des permanences du planning familial.
- **« La ferme en colocation » :** un lieu de colocation partagé entre plusieurs familles.
- **« Coworking startup » :** un lieu hébergeant de jeunes entreprises et permettant leur accompagnement.
- **« Le foyer multi-activité » :** un lieu de rencontre et d'activité pour les jeunes.
- **« Faire équipe pour les boulots d'été » :** une structure d'entraide permettant aux jeunes de trouver un « job d'été ».

3. Les solutions retenues pour envisager la reconversion des deux sites hospitaliers

À partir des ateliers et échanges menés avec la population, les usagers, les élus et les partenaires, qui ont permis d'effectuer une priorisation des propositions en fonction des besoins et du contexte, l'équipe de socio-design a présenté des solutions de reconversion potentielle des deux sites selon les schémas suivants :





Ces schémas de principe ont été approuvés par le Comité de Pilotage du 11 février 2020. Il a été convenu qu'ils constituent une base de travail pour la suite de la

démarche. Il ne s'agit pas tant de positionner précisément chaque activité, que de valoriser les solutions retenues et les ancrer sur chaque site.

B. Évaluation des solutions proposées en termes d'amélioration de la qualité de vie de la population cible

La commande initiale visait à élaborer des solutions de reconversion des deux sites permettant de favoriser le bien-vieillir et le bien-vivre en situation de handicap, en partant des besoins exprimés par la population et les usagers. Comme évoqué plus haut, lors de l'enquête de terrain et des ateliers menés par l'équipe de socio-design ont émergé :

- Des besoins et propositions touchant spécifiquement le public cible : colocation, club de sport intergénérationnel, maison de retraite des enfants, etc. Il s'agit ici de leur offrir des alternatives en matière d'habitat et de meilleures « conditions d'habiter » : rompre l'isolement, tout en leur permettant d'accéder à une structure différente, plus attractive qu'un EHPAD. L'étude a permis de dégager des pistes de travail originales et répondant à un réel besoin.

- Des besoins et propositions touchant l'ensemble de la population et localisant sur les deux sites des activités qui visent également les familles et le jeune public : café participatif, entreprise du commun, etc. Cela permet de développer une mixité intergénérationnelle, sociale et fonctionnelle, et de faire en sorte que le public cible soit intégré au sein du reste de la population. Certaines activités proposées ont pour objectif de favoriser la transmission d'expérience, de connaissances, de savoir-faire entre les différentes générations.

De façon globale, il s'agit de reconvertir les deux sites en lieux de vie multifonctionnels. L'approche holistique apportée par l'équipe de socio-design a permis de dégager des axes de travail complets et diversifiés.

En ce qui concerne le public en situation de handicap, l'équipe fait valoir que l'ensemble des solutions lui sont également destinées, dans une optique inclusive. On peut

regretter, toutefois, que des propositions spécifiques à ce public n'aient pas émergé. L'enquête menée aurait pu insister davantage sur cet aspect.

C. Perspectives de déploiement et de reproductibilité des solutions

1. Déploiement des solutions : une programmation technique et financière à définir sur les deux sites

Cette démarche de socio-design, qui vise à anticiper la reconversion des deux sites et à initier des solutions innovantes, devra être complétée par des analyses techniques, financières et par une programmation à élaborer à la suite de l'étude.

Les solutions proposées, qui sont originales et répondent à des besoins directement transmis par la population, ont trouvé un écho positif auprès, notamment, des élus de la Communauté d'Agglomération et des deux communes. La présente étude étant menée en amont (sites encore en activité et appartenant au centre hospitalier), des éléments complémentaires devront être approfondis par les trois collectivités concernées et leurs partenaires :

- Inscription des solutions à l'échelle du territoire de la Communauté d'Agglomération : cohérence / lien avec les initiatives existantes, privées ou publiques ; équilibre de l'offre sur l'ensemble du territoire.
- Quel portage du foncier, quel portage pour chaque solution prise individuellement ? Quel rôle pour les collectivités ? Quelle programmation financière ? La plupart des projets proposés relèvent d'ailleurs davantage d'activités associatives. L'un des principaux enjeux pour mener à bien ces reconversions est d'identifier / de faire émerger des porteurs de projets.
- Approfondissement de la localisation de chaque solution au sein des bâtiments, en fonction d'analyses techniques à mener. Au vu de l'importance des surfaces existantes, il pourrait également être décidé de démolir certains bâtiments, en fonction de leur valeur patrimoniale.

- Phasage des projets : au vu de l'ampleur des projets (surface des bâtiments et multiplicité des solutions proposées), une réflexion devra être menée pour phaser leur mise en place en fonction des opportunités (porteurs de projets), des coûts, des besoins immédiats, etc.
- Approfondissement de la mise en œuvre de chaque solution : les détails de mise en œuvre (fonctionnement, organisation, ressources humaines et techniques nécessaires, etc.) ont été évoqués avec les participants aux ateliers qui ont eu lieu en décembre 2019. Ils devront être évalués et approfondis en prenant en compte les contraintes techniques, juridiques et budgétaires, ainsi que les opportunités.
- Participation de la population : lors du Comité de Pilotage du février 2020 a été évoquée par les élus la possibilité de maintenir cette mobilisation de la population au fur et à mesure de l'avancée des projets. Il s'agit ainsi de poursuivre la co-conception engagée, qui trouve un écho positif.

2. Reproductibilité des solutions

D'emblée, les solutions de reconversion proposées semblent, à l'issue de la démarche, pouvoir être envisagées indépendamment de leur localisation au sein des deux sites.

L'équipe de socio-design a souligné la nécessité d'avoir une approche holistique et territoriale, en faisant en sorte de ne pas penser et concevoir les projets en se focalisant uniquement sur les deux sites, en prenant en considération le contexte et les besoins du territoire avant de contextualiser les solutions sur les bâtiments à reconvertir. Les solutions sont donc potentiellement reproductibles sur le territoire de la Communauté d'Agglomération, au sein duquel on retrouve les mêmes problématiques identifiées lors de la présente étude : vieillissement de la population et isolement, nécessité de créer des conditions favorables au renforcement des liens entre les personnes âgées / en situation de handicap et jeune public / public familial, chômage et désertification, etc.

Au-delà d'une éventuelle reproductibilité des solutions, c'est la méthode de co-conception et le socio-design qui pourraient être mis en œuvre pour requalifier d'autres sites, en faisant participer la population et les usagers.

Deux points de vigilance doivent être soulignés sur ce point :

- conserver une approche territoriale (cohérence et complémentarité des différents projets sur le territoire, pertinence en fonction des besoins exprimés) ;
- utiliser l'expérience menée sur les sites hospitaliers de Raon l'Étape et Senones pour améliorer la méthodologie et optimiser la faisabilité.

V. Bilan critique de l'expérience de design

A. Évaluation de la démarche quant à sa capacité à répondre à la problématique posée

1. Capacité de l'équipe à comprendre les besoins et à faire émerger les principaux points d'amélioration

L'équipe de socio-design a effectué un travail de terrain soutenu sur plusieurs journées, lors des trois premières résidences : enquête et rencontre avec la population dans des lieux publics, échanges avec les usagers et le personnel dans différentes structures, etc. Cette méthodologie inédite sur le territoire a permis :

- de définir les besoins et les enjeux de façon ascendante ;
- de faire participer un public qui, dans une démarche de concertation classique (réunions, ateliers), n'aurait pas été touché.

L'équipe s'est largement appuyée sur les problématiques du territoire identifiées par ce travail de terrain, par une approche globale et cohérente, en évitant de trop

« segmenter » les enjeux. Le sujet du bien-vieillir et du bien-vivre en situation de handicap a été traité au sein du contexte local.

Par ailleurs, la méthodologie utilisée lors des ateliers a été efficace et les participants ont soulevé des points très concrets tirés de leur expérience d'usager, de personne aidante, d'habitant du territoire, etc.

Certains points de vigilance suite à cette expérience peuvent toutefois être soulevés :

- Le respect du cadre posé initialement : la méthodologie de la co-conception trouve parfois ses limites, dans le sens où les sujets abordés par la population lors des échanges peuvent s'éloigner un peu trop de la problématique de départ. Dans ce cas, il a parfois été complexe de recadrer les discussions, qui ont tout de même de la légitimité. À partir de quel moment juge-t-on que le sujet abordé ou la solution proposée est trop éloignée du cadre initial, alors que l'approche utilisée par l'équipe est volontairement large ?

- En ce qui concerne la participation aux divers ateliers, celle-ci demeure tout de même modeste (une dizaine de personnes par session pour le groupe de réflexion citoyen, une quinzaine de personnes pour chacun des ateliers plus larges). Si pour le diagnostic un important travail de terrain a été fait, cela n'est pas réalisable pour la phase de co-conception. Peut-être que pour ce type de démarche, d'autres solutions, notamment numériques, en parallèle des ateliers, pourraient être mises en place pour favoriser la participation. En effet, cette dernière est une condition non négligeable de réussite de la démarche, en termes de partage et d'appropriation par la population, ainsi que par les décideurs. La participation conditionne également la nature des besoins et solutions qui sont identifiés.

- La co-conception pose également la question de l'association des partenaires directement concernés par la problématique. Le travail de diagnostic (« enquête créative ») mené par l'équipe est volontairement tourné vers la prise d'informations sur le terrain, ce qui l'a amenée à contacter différentes structures présentes sur le territoire, en particulier des associations. La démarche de diagnostic aurait gagné en exhaustivité si elle avait été enrichie, en amont, des apports d'autres partenaires qui œuvrent sur les thématiques du bien-vieillir et du bien-vivre en situation de handicap (notamment les services du Département des Vosges).

2. Capacité et limites de la démarche à faire émerger des solutions pertinentes et déployables

- **Points forts de la démarche :**

➢ Les apports de la méthodologie précisés ci-dessus participent à la cohérence et l'attractivité des solutions qui sont proposées pour la reconversion : adéquation avec les besoins exprimés et avec un diagnostic de terrain.

➢ Les solutions sont contextualisées et, pour certaines, inspirées d'actions préexistantes positives sur le territoire (exemple des jardins partagés de Senones).

➢ Les solutions apportent des réponses concrètes à la problématique de départ.

➢ La démarche a permis de faire émerger des solutions originales et pour certaines innovantes, qui n'existent pas sur le territoire.

➢ Le public qui a échangé avec l'équipe tout au long de la démarche est hétérogène : population, agents de différentes structures, élus.

- **Limites de la démarche :**

➢ La principale limite de la démarche tient au contexte dans lequel elle a été initiée : elle est lancée en amont de l'arrêt d'activité des deux sites et constitue la toute première étape, à savoir dessiner des solutions de reconversion en lien avec le bien-vieillir et le bien-vivre en situation de handicap. Au vu de l'ampleur du projet (surfaces utilisables, coûts, animation, etc.), la démarche devra être complétée, affinée et faire l'objet d'une programmation adéquate. Les volets « émergences des solutions » et « faisabilité technique » ne sont donc pas traités en parallèle. La cohérence entre les solutions qui ont émergé de la présente étude et les étapes suivantes devra être maintenue. Par ailleurs, pour le public, il peut être difficile de se projeter dans les solutions proposées alors que l'échéance de réalisation n'est pas de court terme.

- Dans le même sens, les ateliers d'approfondissement des solutions ont montré que celles-ci nécessitent un important travail de réflexion sur leur mise en œuvre (portage, fonctionnement).
- La méthodologie utilisée prend appui sur le design et la sociologie, ainsi que sur un travail de co-conception avec la population. Or, le projet se réfère aux domaines social, médical, soulève des problématiques complexes d'accompagnement du vieillissement et du handicap. Sauf à s'appuyer sur des experts de ces sujets, la méthodologie peu ici trouver une limite sur certains points.
- La problématique initiale (élaborer des solutions de reconversion de sites hospitaliers en travaillant sur le bien-vieillir et le bien-vivre en situation de handicap) rend de fait complexe un test des solutions envisagées à court terme. Cette phase de test pourrait être envisagée de façon partielle (sur une ou deux solutions) et ponctuelle, lors d'une prochaine étape.

La démarche de socio-design n'apporte donc qu'une réponse partielle et d'autres étapes importantes devront être menées pour finaliser la reconversion.

B. Appropriation de la démarche de design par les parties prenantes

1. Compréhension de la démarche par les parties prenantes

La démarche peut poser question à la fois sur son objet et sur la méthodologie mise en œuvre.

- **Concernant son objet :**

La compréhension de la problématique posée, en particulier par la population, n'est pas toujours très fluide. En effet :

- Les deux sites sont toujours en activité et il a parfois semblé perturbant pour certaines personnes d'être interrogées sur le devenir des bâtiments ou de se projeter dans une reconversion.

- La thématique du bien-vieillir et du bien-vivre en situation de handicap n'est pas toujours comprise facilement ni mise en lien avec les sites hospitaliers sans exemples à l'appui.

On peut noter un fort intérêt de la part des participants au groupe de réflexion citoyen, qui ont bien suivi la démarche de bout en bout et se sont investis dans les ateliers. Ceux-ci ont bien perçu tous les enjeux du projet.

- **Concernant la méthodologie :**

- La population a accueilli favorablement la démarche, en particulier sur un territoire qui commence seulement à mettre en œuvre des démarches du type concertation publique. La présente démarche peut être mise en parallèle avec d'autres études qui, à partir de 2019, ont mobilisé la population à des degrés divers lors d'ateliers de co-construction : étude de revitalisation de Raon l'Étape et diagnostic pour l'établissement du Plan Local d'Urbanisme Intercommunal et de l'Habitat.

  Dans le cas de la présente démarche, les retours de la population ont globalement été favorables (prise en considération non seulement en ce qui concerne l'identification des besoins, mais également de l'élaboration des solutions).

  Une nuance doit être soulignée concernant la durée de l'étude et le rythme d'intervention de l'équipe, plutôt étiré dans le temps. Il paraît plus efficace, en terme de compréhension de la démarche par la population, de concentrer davantage les interventions.

- La méthodologie a été perçue positivement par les élus, qui n'étaient pourtant pas acculturés au design de service. Elle apparaît comme un outil innovant pour associer la population à certains projets. Toutefois, la nuance entre une concertation publique classique et la co-conception telle qu'elle a été mise en œuvre dans cette démarche n'est pas forcément perçue.

2. Conséquences de la prestation sur les pratiques du porteur

À ce jour, et sans davantage de recul, il est complexe d'évaluer le changement de pratiques de la Communauté d'Agglomération concernant l'association du public et des usagers à la conception des projets. On peut cependant noter que :

- l'année 2019 a été marquée par d'autres démarches associant la population, en parallèle de la présente étude ;
- concernant la démarche de socio-design, les élus ont fait part de leur volonté de poursuivre l'association de la population et des usagers dans le cadre des prochaines étapes ;
- le design de service sera mis en œuvre en 2020 sur un autre projet de réhabilitation d'un ancien site industriel (Cartier-Bresson) par la Communauté d'Agglomération, en parallèle de la conception de la programmation.

C. Capacité de la démarche design à faire émerger des solutions pérennes et reproductibles

Comme évoqué plus haut, la reproductibilité des solutions sur le territoire ne pose pas question car l'équipe a mis en avant une approche contextualisée et une adaptation aux problématiques du territoire.

L'absence de test des solutions proposées, dont la mise en œuvre est complexe, ne permet pas d'analyser plus précisément leur caractère opérationnel, leur adaptation aux besoins, ainsi que leur pérennité.

VI. Conclusion

Cette démarche de socio-design a permis, d'une part, de mettre en œuvre la concertation publique sur un projet et d'autre part, selon une méthodologie efficace et proche du terrain (immersion de l'équipe, diversité du public rencontré). Une telle approche, ainsi que les échanges avec la population et les partenaires, ont nécessité d'appréhender les problématiques du territoire de façon globale. Le bien-vieillir et le bien-vivre en situation de handicap ont donc été analysés sous un angle plus large, ce qui a permis de faire émerger des solutions inclusives.

Si les grandes lignes de reconversion des deux sites ont été élaborées au cours de cette démarche, d'autres étapes importantes devront être menées pour finaliser le projet.

VII. Annexes

A. Annexe 1 : tableau comparatif de données de l'INSEE sur les bourgs-centres de la Communauté d'Agglomération

	Raon l'Étape	Moyenmoutier	Fraize	Senones	Plainfaing	Corcieux	Provenchères-et-Colroy	Saint-Dié-des-Vosges	CASDDV	Vosges
nombre d'habitants (INSEE 2015)	6 420	3 260	2 959	2 474	1 738	1 550	1 407	20 079	76 363	372 016
évolution annuelle moyenne (INSEE 2010-2015)	-0,3 %	-0,1 %	-0,7 %	-1,2 %	-1,1 %	-1,4 %	-0,6 %	-1,3 %	-0,7 %	-0,4 %
taux de pauvreté (INSEE 2015)	22,2 %	18 %	16,7 %	26,6 %	N/A	N/A	N/A	26,5 %	17,9 %	16,2 %
médiane du niveau de vie en euros (INSEE 2015)	17 351	17 852	18 237	16 543	18 151	18 361	18 921	16 715	18 630	19 126
logements vacants (INSEE 2015)	12,6 %	14,4 %	11,9 %	18,4 %	12,2 %	7,6 %	11,2 %	15,7 %	11,4 %	11,1 %
évolution 2010-2015 (INSEE 2015)	-2,1 %	-0,3 %	-0,2 %	+2 %	+2,9 %	+1,8 %	+1,7 %	+4 %	+1,6 %	+1,8 %

B. Annexe 2 : situation des deux sites

Hôpital de Raon l'Étape :

EHPAD de Senones :

C. Annexe 3 : comptes-rendus des Comités de Pilotage

Comité de pilotage du 24 avril 2019
Lancement de l'étude de design de service
sur la réhabilitation des sites hospitaliers de Raon l'Étape et Senones

Présentation de la démarche

La Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges, ainsi que les communes de Raon l'Étape et Senones, ont décidé d'anticiper la fermeture à venir de deux sites hospitaliers, qui fera suite à la construction du Centre Hospitalier Intercommunal des Cinq Vallées. La Communauté d'Agglomération est, à ce titre, lauréate d'un appel à projets de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) intitulé *« Handicap et perte d'autonomie : innovation sociale par le design »*, qui permet de

financer une étude de *« design de service »* destinée à trouver de nouveaux usages à l'hôpital de Raon l'Étape et à l'EPHAD de Senones.

Cette étude s'inscrit dans la dynamique de revitalisation impulsée par la Communauté d'Agglomération et les communes. Raon l'Étape est d'ailleurs engagée dans la démarche *« revitalisation des bourgs-centres »* initiée par l'État et le Département des Vosges, à laquelle l'étude de design de service fait écho.

Une méthodologie originale, qui vise à *« co-construire »* le projet avec les usagers, habitants et différents acteurs du territoire pour répondre au mieux à leurs besoins, est proposée et pourrait faire école. Les deux agences mobilisées pour mener cette étude, Étrange Ordinaire et Indivisible, mettront en pratique le design de service, qui permet de concevoir un service ou un équipement centré sur l'utilisateur et de valoriser son expérience d'usage. Des méthodes participatives innovantes seront employées, sous des formats divers (ateliers, enquêtes de terrain, prototypage, film *« reportage du futur »*…). Ce travail s'appuiera également sur un groupe « *d'action-réflexion citoyen »* qui apportera sa contribution à la démarche. À l'issue de l'étude, différents scénarios et des plans détaillés des nouveaux usages seront produits.

Quelques points sont soulignés concernant la méthodologie et les objectifs de l'étude :

- Qui sont les *« usagers »* ? Qui englobe-t-on dans cette notion ?
- Groupe d'experts : veiller à intégrer des personnes atteintes de handicap ; des jeunes ?
- Comment assurer le lien et la complémentarité entre les deux sites ?
- Ne pas chercher à *« remplir »* les bâtiments, mais plutôt réfléchir aux besoins tout en veillant à ce que ces nouveaux usages soient compatibles avec les projets déjà existants sur le territoire.
- Comment faire de ces deux sites des vecteurs d'attractivité, des *« accélérateurs de transition »* dans un territoire qui ne subit plus ?

Atelier avec les membres du Comité de Pilotage

Comment définir la démarche ? Quels sujets doivent être explorés ? À ce stade tous les champs sont ouverts !

Voici quelques **mots clés** qui ont permis aux participants de s'exprimer et d'ouvrir plus largement le champ des possibles :

• Solidarité • **Développement Économique** • **Économie circulaire** • Tendance démographique • **Démocratie** • Revitalisation • Intergénérationnel • Polyvalence des lieux • Réhabilitation • **Éco-quartier** • Vivre ensemble • Divertissement • Lieu d'échange • **Numérique** • Service public (il y a déjà beaucoup de MSAP sur le territoire) • Innovation sociale • Famille • **Écologie** • Mobilité • **Civisme** • Service à la personne • Bâtiment • Rencontre • Permaculture sociale VS monoculture sociale	• Orientation • **Loisir /créativité** • **Habitat intergénérationnel** • Petit commerce de proximité • Mélange de classes sociales • Réalisme • Projet SARA • Alternative • Autrement • Anticipation • Attractivité • Avenir • **Transmission** • **Pédagogie** • Richesse historique • **Partage d'expérience** • Devoir de mémoire • Projet unique • **Accessibilité** • Mixité • **Bien vieillir** • **Habitat participatif** • Novateur • Ouverture • Communication • Lieu de partage • Maladie mentale (Maison du 21ème siècle)	• **Complémentarité** • Lieu de vie • **Lien social** • **Attractivité** • **Bienveillance** • Sécurité • Famille • **Inclusion** • **Déodatie** • 1,2,3,4ème âge • Silver économie • **Autonomie** • Centre-ville • Bien vivre • Indépendance • **Entraide** • Solidarité • Rencontre • **Jeunesse** • **Handicap** • Accueil spécialisé • Besoin • Usages • Mixité • Lieu de vie agréable • Convivialité • Sénioriale

Une question à poser aux habitants :

Pour enrichir le guide d'entretiens qui sera utilisé par Étrange Ordinaire et Indivisible auprès des citoyens, les participants ont partagé les questions qu'ils souhaiteraient poser aux habitants :

- **Comment ces lieux peuvent-ils faire fonctionner l'économie locale et les circuits courts ?**
- **Ces lieux pourrait-il convenir à des usagers ponctuels et extérieurs (gîtes, retraites spirituelles, spectacles vivants, étudiants ?)**
- Quelles sont les éléments les plus importants dans votre cadre de vie pour votre retraite ?
- **Quelles sont vos représentations et perceptions de ces lieux ?**
- Quels liens humains et sociaux voudriez-vous retrouver ou créer ?
- **Qu'est-ce qui vous ferait partir de Senones ou de Raon ?**
- **Pourquoi restez-vous ici ? (intégrer les raisons dans le projet)**
- Quelle est votre rêve pour Senones ou Raon ?
- Si l'on vous disait : « demain tu vas habiter dans l'ancien hôpital », à quoi voudriez-vous que cela ressemble ?
- **Quels services souhaitez-vous voir dans votre commune ? Qu'est-ce qu'il manque aujourd'hui ?**
- Comment imaginez-vous un lieu d'échange d'expérience et de vie entre les séniors et les jeunes ?
- **Comment le projet peut-il s'intégrer dans la vie sociale du territoire ?**
- Quel projet souhaitez-vous voir se développer ?
- Quel nouveau type d'habitat pouvez-vous imaginer sur votre commune ?
- Où allez-vous prendre votre retraite ? ici ou ailleurs ? et pourquoi ?
- **De quoi avez-vous peur quand on vous parle de VIEILLISSEMENT ?**
- À quoi ressembleront Raon et Senones en 2030 ?
- Quels services souhaitez-vous trouver dans le projet ?
- Comment voyez-vous la réhabilitation de l'hôpital local ?
- D'après vous quel est le meilleur usage pour réhabiliter ce patrimoine ?
- **Garderiez-vous le bâtiment existant ? Ou bien devons-nous reconstruire quelque chose de nouveau ?**
- Que souhaitez-vous trouver à la place de l'hôpital ?
- **Qu'est-ce qui est important pour en faire un lieu agréable ?**
- Comment utiliser au mieux l'espace de l'ancien hôpital pour apporter quelque chose de complémentaire sur votre commune qui permettrait d'améliorer votre vie ?
- Pensez-vous avoir la possibilité de résider dans votre ville sur le long terme ? Qu'envisagez-vous ? Le centre historique est-il adapté ?

Étude sur le devenir des sites hospitaliers de Raon l'Étape et Senones

Réunion du 1er octobre 2019

Présentation de la phase d'immersion et de diagnostic

L'équipe de socio-design en charge de l'étude sur le devenir des sites hospitaliers de Raon l'Étape et Senones présente l'avancée de la mission. Celle-ci a débuté par un diagnostic portant sur le contexte du territoire et sur les besoins / enjeux en matière de bien-vieillir et de bien-vivre en situation de handicap.

La première phase de l'étude a donc consisté en une immersion de l'équipe sur le territoire. À l'occasion de deux résidences en juin et en juillet, six personnes sont allées au contact de la population, d'usagers, ou encore d'associations par des entretiens à la volée dans les services et espaces publics situés sur les deux communes, ou lors d'ateliers spécialement organisés. Environ 150 personnes d'horizons divers ont été questionnées.

L'équipe s'est notamment entretenue avec le Docteur Florentin, ancien médecin à Senones, des membres du Club de l'Age d'Or de Raon l'Étape, des usagers de l'hôpital et de l'EHPAD, des agents et des jeunes de la Mission Locale, des personnes contribuant aux jardins partagés de Senones…

Un groupe de réflexion citoyen d'une dizaine de personnes a été formé afin de contribuer à la démarche et s'est réuni à plusieurs reprises.

Voici, à titre d'exemple, quelques éléments qui sont ressortis de ces échanges :

- une peur de l'EHPAD et la nécessité de construire un modèle alternatif ;
- une baisse de la dynamique de village (« les gens se parlent moins qu'avant ») et une forte demande de lien social de la part des habitants ;
- l'existence d'initiatives participatives intéressantes sur le territoire (ex. : jardins partagés de Senones).

Axes de travail proposés

Les problématiques préalablement identifiées, qui permettront de définir les solutions de reconversion des deux sites ont été affinées lors de cette « enquête » en immersion. L'angle d'approche est volontairement large afin de travailler sur l'inclusion du public « cible » (personnes âgées et en situation de handicap) :

- la dégradation « subjective » des conditions de vieillissement (telle que perçue par les habitants) ;

- le phénomène de désertification ;
- le chômage des jeunes ;
- la perte des repères sur les critères du « bonheur », que l'équipe a ajouté aux précédents sujets suite à l'immersion afin de souligner les difficultés rencontrées dans les prises de décision.

Cela est présenté sous la forme d'une « matrice de la transformation », qui met en avant les causes mais également les « signaux faibles » pouvant servir de point d'appui pour concevoir les solutions de reconversion des deux sites.
Des « fiches idées », destinées à susciter des réactions et pouvant constituer des pistes de solutions à mettre en place, sont présentées.
L'enjeu de la démarche est de pouvoir essaimer sur le reste du territoire les solutions de reconversion qui seront identifiées, en les adaptant au contexte.

Discussion

Quelques points sont soulignés :

- les personnes en situation de handicap devront être davantage prises en compte dans la démarche et les pistes de travail identifiées devront permettre de favoriser leur inclusion ;
- la localisation des deux sites pourrait nécessiter en parallèle une réflexion de la part des communes sur les cheminements / liaisons depuis les centres-bourgs ;
- cette démarche est l'occasion de réinterroger le portage de ce type de projet, dès la conception en associant les habitants et forces vives en amont, car leur investissement et leur participation sera une des clés de réussite.

Prochaine étape

Quatre ateliers auront lieu du 2 au 4 décembre afin de concevoir des scénarios d'évolution des deux sites, à partir du diagnostic réalisé.

Compte-rendu
Devenir des sites hospitaliers de Raon l'Étape et Senones
Comité de Pilotage du 26/02/2020

Rappels

Cette étude de socio-design portée par la Communauté d'Agglomération de Saint-Dié-des-Vosges, qui bénéficie d'un accompagnement financier conséquent de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, a débuté au printemps dernier.

Rappel des différentes étapes déjà menées, dans le cadre de cette « recherche-action », par les prestataires Étrange Ordinaire et Indivisible lors de leurs résidences sur le territoire :

- Enquête sociologique et créative : diagnostic et émergence des besoins au travers d'entretiens à la volée dans les lieux publics des deux communes (EHPAD et hôpital, supermarchés, mairies…) et d'entretiens ciblés, premiers ateliers avec le groupe de réflexion citoyen.

- Émergence des idées et co-conception : priorisation des propositions avec le groupe de réflexion citoyen, travail sur les outils et moyens à mettre en œuvre pour chaque solution lors d'ateliers thématiques.

Cette méthodologie a permis d'obtenir des contributions constructives et diversifiées de la population.

Les axes de réflexion préalablement établis et affinés lors du diagnostic sont les suivants :

- la perte d'habitants ;

- la dégradation subjective des conditions de vieillissement ;

- le chômage des jeunes ;

- la perte de repères sur les critères du bonheur.

Présentation des solutions de requalification imaginées avec les participants aux ateliers (cf. annexe)

Les séniors et personnes en situation de handicap sont le public cible de l'étude, mais la démarche a été élargie aux problématiques locales afin de la contextualiser au mieux et de construire des solutions innovantes. À ce titre, il est souligné qu'une analyse globale à plus grande échelle serait pertinente pour lier davantage la réflexion sur ces deux sites hospitaliers à l'offre existante et aux besoins du territoire (cohérence géographique et thématique). Une spécialisation de certains secteurs pourrait être envisagée.

Ce travail a permis de faire émerger des idées innovantes et originales. Une proposition de répartition des différentes solutions sur les deux sites est présentée. Il est précisé que ces plans des nouveaux usages évolueront en fonction de plusieurs facteurs, notamment le coût, la facilité de mise en œuvre, la faisabilité technique et l'existence de porteurs de projets.

Points évoqués :

- La phase d'études techniques doit être lancée rapidement pour faciliter la transition après la fermeture de l'hôpital et de l'EHPAD (saisine de l'EPFL).

- L'implication de la population ayant été positive, cette dynamique devra être poursuivie pour la suite du projet (démarche ascendante).

- Recherche / identification de porteurs de projets (collectivités, associations et entreprises de l'économie sociale et solidaire ?).
- Un test de certaines propositions pourrait être réalisé.

- Pour faire venir de jeunes adultes, il s'agit de créer un « parcours utilisateur » attractif.

- La requalification de chaque site doit être articulée avec le centre-bourg et ses problématiques. Par exemple, le « supermarché collaboratif » trouve davantage sa place en cœur de ville, même s'il peut être mis en lien avec le projet.

- En ce qui concerne Raon l'Étape, un travail global doit être mené sur l'entrée de ville, notamment dans le cadre de la revitalisation et du projet sur le site Cartier-Bresson.

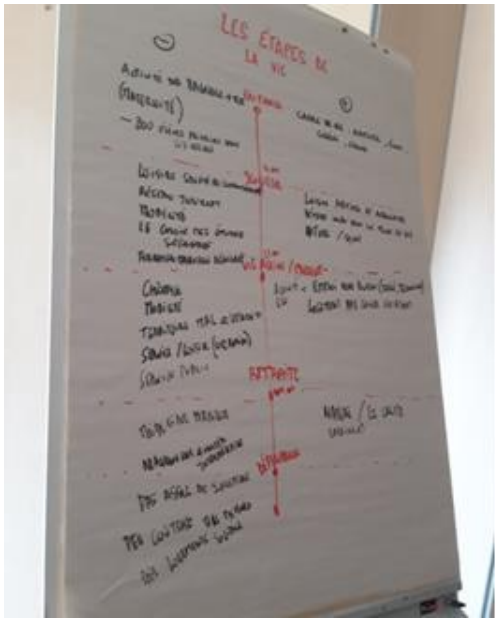
Étapes à venir

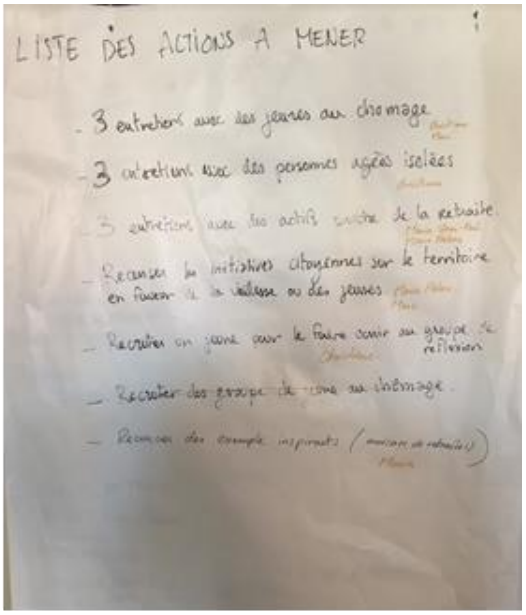
- **Finalisation des livrables de l'étude en avril**. Il est demandé aux prestataires de fournir quelques « clefs » de décision concernant les projets qui pourraient être mis en place prioritairement.

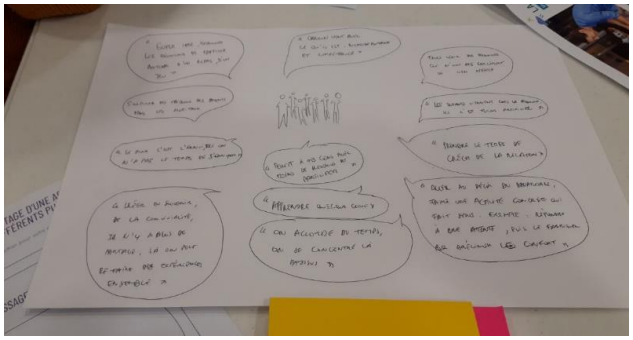
- **Réalisation, en avril, d'un « reportage du futur »** faisant participer des habitants, qui permettra au public de se projeter et d'imaginer la mise en place des différentes solutions de requalification.

- **Restitution publique et communication sur la démarche**. À ce titre, une communication auprès des agents de l'hôpital de Raon l'Étape et de l'EHPAD de Senones, attachés aux deux sites, serait intéressante.

D. Annexe 4 : photographies de l'immersion et des ateliers







E. Annexe 5 : guide d'entretien utilisé lors de l'enquête

Question profil interviewé :

1. Quel âge avez-vous ?
2. Depuis combien de temps vivez ici ?
3. Pourquoi êtes-vous venu ici ?
4. Que faites-vous ici ?
5. Quels sont vos déplacements principaux ?
6. Quelles sont vos implications dans la vie de la ville et ses alentours ?

Question ressenti de l'actuel :

1. Quelle évolution notable avez-vous remarquée dans votre ville ?
2. Ce que vous pensez de l'existant ?
3. Quels services utilisez-vous ?
4. De quels services auriez-vous besoin ?
5. Qu'aimez-vous actuellement ici ?
6. Les manques en terme de services ?
7. Quels seraient vos besoins ?

Question prospective :

1. Quels seraient vos besoins dans 5 ans, dans 10 ans et + ?
2. De quels services auriez-vous besoin ?
3. Quels services rêveriez-vous d'avoir ici ?
4. Comment imagineriez-vous votre futur ici ? utopique ou dystopique ?

Question spécifique vieillissement côté aidant

1. Avez-vous un proche en situation de perte d'autonomie ? Si oui ?
2. Comment faites-vous ? aide à domicile ? EHPAD ou EHPA ?
3. Quelles ont été vos principales difficultés dans l'aide à perte d'autonomie de votre proche (mise en place d'une assistance ? entrée dans l'EHPAD ?)
4. De quoi auriez-vous eu besoin dans ces étapes ? (détection d'un besoin d'aide, mise en place d'un service, évaluation des coûts)
5. De quel accompagnement auriez-vous besoin en terme médical ? (café des aidants)
6. Quelles autres alternatives auriez-vous aimé pour votre proche en perte d'autonomie ?
7. Comment voudriez-vous vous impliquer dans l'aide à la perte d'autonomie ? Quels seraient vos besoins pour ces implications souhaitées ?

Question spécifique vieillissement côté personne âgée

1. Comment aimeriez-vous vieillir ? dans quels types de structures aimeriez-vous vieillir ?
2. Qu'est-ce que vous voudriez avoir à proximité de votre futur logement ?
3. Quels services aimeriez-vous avoir à côté de vous ?
4. Le vieillissement c'est quoi pour vous ? en trois mots
5. Aimeriez-vous vieillir ici ? pourquoi ?

Question spécifique chômage et emploi

1. Avez-vous déjà eu besoin d'une structure comme pôle emploi ?
2. Quels ont été vos ressentis en terme de service, de réponse à vos attentes et de difficultés ?
3. Quels seraient vos besoins en terme d'emploi et de formation (présentation des offres, présentation des formations possibles ici et aux alentours, aides au transport) ?
4. Quelles améliorations aimeriez-vous voir ? nouveaux lieux ? nouveaux services ? nouveaux acteurs ?
5. Etes-vous prêt à partir si vous trouvez un travail ailleurs ou est-ce que vous resteriez ici tout en travaillant ailleurs ? Si oui pourquoi ?

Question spécifique désertification

1. Avez-vous déjà vu un changement en ce qui concerne le centre-ville ?
2. Que manque-t-il en terme de commerce ici ?
3. Où faites-vous vos courses et vos achats du quotidien ?
4. Souffrez-vous de cette désertification ? Pourquoi ?
5. Dans la ville vous y faites quoi ?
6. Une idée pour redynamiser le centre-bourg ?
7. Qu'est-ce qui pourrait vous attirez dans le centre-bourg ?
8. Quels usages faites-vous du centre-bourg ?
9. Quelles structures utilisez-vous dans le centre-bourg ?