

FORUM INTERNATIONAL POUR LE BIEN VIVRE

Tenir ensemble le cap d'une
société juste et soutenable

GRENOBLE
Du 29 juin au
1er juillet 2022

DOMAINE
UNIVERSITAIRE



Esquisse d'une solution intégrée de santé sur le territoire Atelier Economie de la Fonctionnalité et de la Coopération

29.06.2022

Sophie CLAUDE, intervenante chercheuse, Ergonome et Accompagnatrice EFC, laboratoire ATEMIS

James PEDRON, responsable de projets au CIRIDD



EFC : KESAKO ?



Contexte et constats à la base de l'émergence de l'EFC

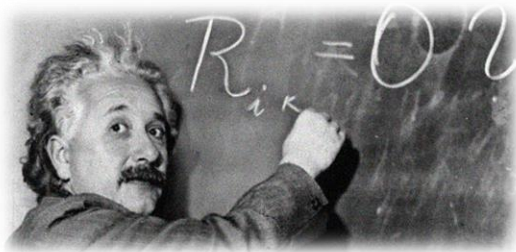
Aujourd'hui une triple impasse qui nous impose de penser un changement qui permettent de répondre en même temps aux:

1. Enjeux *écologiques* et logique de volume
2. Enjeux de *santé au travail*, d'émancipation
3. Enjeux liés aux *inégalités sociales et territoriales* et à l'accès aux services

Ex : Multiplication des problématiques d'accès au service de santé sur tous les territoires :

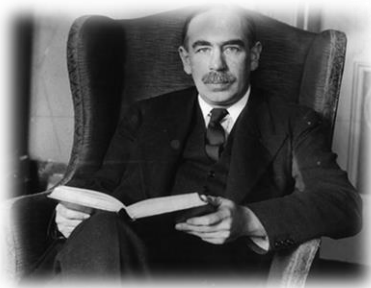
- désert médical dans les zones rurales,
- saturation des agendas des médecins de villes, engorgement des urgences.

ENDJEU/ DEFI : Concevoir un/des modèle(s) économique(s) compatible(s) avec la perspective du développement durable, intégrant les 3 dimensions d'enjeux (des aspects économiques, environnementaux, sociaux)



"La folie, c'est de faire toujours la même chose et de s'attendre à un résultat différent."

(Einstein)



« La difficulté n'est pas de comprendre les idées nouvelles mais d'échapper aux idées anciennes. »

(Keynes, 1936)





3 min

L'EFC : Repères innovants et expérimentaux pour produire un service utile et durable sur le territoire

<http://crepe.ieefc.eu/la-valeur-pas-les-volumes>

<https://vimeo.com/169505393>

L'économie de la fonctionnalité et de la coopération:

La valeur pas les volumes



Consignes :

Regarder avec attention la vidéos et les propos des personnages

Identifier les acteurs du territoire, leurs besoins, et les contraintes et freins qu'ils rencontrent aujourd'hui



Ce qui ne va pas (limites)	Pour qui ? (acteurs)	Enjeux ?
Intensification du travail Perte de sens	Le travailleur L'abeille/La nature	Enjeu : sens du travail
Devoir toujours produire plus pour être rentable (rentabilité dépendante du volume produit), pour rester compétitif. Pression sans cesse plus grande.	Le Chef d'entreprise, « le producteur »	Reprendre la maîtrise du pilotage de l'entreprise, le sens/la raison d'être de l'entreprise. Être moins sous pression
Délocalisation Perdre les services de proximité, les entreprises,	L' élu local	Mieux vivre des habitants
Consommer des produits qui ne lui rendent pas service, ne lui sont pas utiles	L'habitant-Le consommateur	Le confort d'habiter, la mobilité, l'accessibilité à des besoins essentiels,

Identifier les idées mises en avant pour dessiner une trajectoire répondant à aux problématiques rencontrées par les acteurs du territoire

Valeur, utilité = centralité

Variabilité de ce qui fait utilité/ enjeux selon les acteurs (habitants, collectivité, entreprise,...)

Grandes fonctionnalités de la vie

Co-produire un service utile et évaluer avec le client l'utilité du service

Externalités

Valeur = Evaluer les effets utiles (VS volumes)

Centralité du travail – Co-production du service avec le client lui aussi au travail –
Reconnaissance des innovations et compétences des travailleurs – Sens et utilité du travail

Faire ensemble – Coopération – Cofinancement – mutualiser les ressources
Convergence d'enjeux

Positionnement de l'EF-C dans le schéma de l'économie circulaire, proposé de l'ADEME



EFC : Des repères pour concevoir un « **MODÈLE ÉCONOMIQUE** » alternatif, viable et pertinent / enjeux environnementaux et sociétaux

Texte au Parlement sur l'EFC comme modèle pour articuler développement économique, social et environnemental sur les territoires (2021-2022)

L'EFC :

Concepts et Repères innovants et expérimentaux pour produire un service utile et durable sur le territoire

Intention de :

- Prendre en charge le problème de la tension entre enjeux sociétaux, environnementaux et économique
- Sortir de la logique de rentabilité calée sur la production/consommation en volume, qui aboutir à produire des biens/services inutiles
- De viser et contractualiser sur la performance d'usage d'un bien et/ou service (s'assurer qu'il est vraiment accessible et répond vraiment aux besoins des bénéficiaires directs et indirects) et non plus la simple transaction d'un bien/service

L'EFC :

Concepts et Repères innovants et expérimentaux pour produire un service utile et durable sur le territoire

En questionnant autrement le problème :

- Reposer la question de « **A QUOI SERT le service** » rendu par une entreprise. A quelle **grande fonctionnalité de vie** (Bien vivre alimentaire, Se soigner, Habiter, mobilité, ...) ?
- **Quels acteurs** du territoire (habitants, producteurs, élus, centre hospitalier, ...) sont concernés par ce service (bénéficiaires directs et indirects) ? Quelles contraintes et **conditions d'accessibilité** à ce service (géographique, temporelle, culturelle, technique,...) ?
- **Quels services intégrer** les uns aux autres pour tenir cette **performance d'usage** du service (un service qui soit effectivement pertinent et utiles aux besoins du territoire) ?
- Quels acteurs mobiliser pour construire cette intégration de service, le financer (écosystème coopératif territorialisé) ?
- **Quelles externalités négatives /positives** produites par ce services, impactant quels acteurs du territoires ? Comment **internaliser** ces externalités dans le service intégrer à produire ?
- **Quel dispositif de gouvernance et contractuel** construire avec cet ensemble d'acteurs pour produire ce service, le financer, en évaluer les effets utiles pour chacun des acteurs ?

L'EFC :

Concepts et Repères innovants et expérimentaux pour produire un service utile et durable sur le territoire

Produire un Bien et Service intégrés
servant les **FONCTIONNALITÉS DE LA VIE** (besoins
essentiels : mobilité, santé, alimentation)

Identifier la « Fonctionnalité de vie » que le service sert
Rechercher la "Performance d'usage » via des services
intégrés prenant en charge les conditions d'accessibilité
du service à des bénéficiaires situés

Identifier les « Externalités » à internaliser

Construire des **dispositifs institutionnalisés** permettant de
travailler les **conditions de COOPERATION** entre **acteurs du**
territoire concernés par les effets utiles et externalités du
service

« Système de Gouvernance pour porter les conditions de
production du service »

« Faire converger les enjeux de chaque acteurs et prendre
en compte les contraintes de travail et de fonctionnement
de chaque acteur »

Développer les **RESSOURCES IMMATÉRIELLES stratégiques**
(pertinence du service, compétences développées dans le
travail, construction de la relation de confiance)
Se décentrer de seuls biens matériels, comme source de
valeur

« Ressources immatérielles »

« Effet ciseau »

EFC

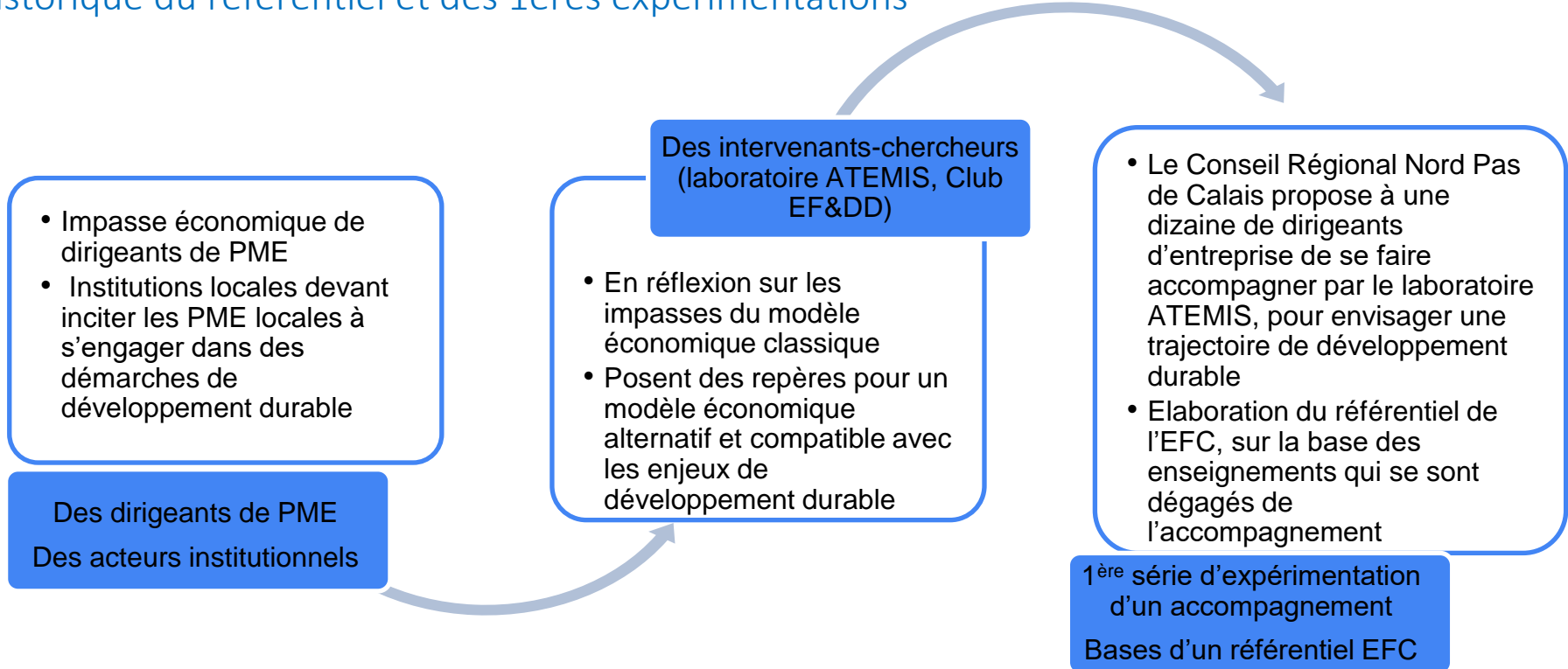
Centralité du **TRAVAIL** et de la **ÉVALUATION**

Identifier les effets utiles produits par le travail des
acteurs, de leur point de vue, de celui des bénéficiaires, et
la valeur, pour chaque partie, de ces effets utiles

En mettant en place des dispositifs d'« Organisation
réflexive » interne (management) et au sein du système
d'acteurs coopératifs

L'EFC : Repères innovants et expérimentaux pour produire un service utile et durable sur le territoire

Historique du référentiel et des 1ères expérimentations



Objectifs de l'atelier



- Chausser des lunettes EFC
- Oser décaler son mode de raisonnement et d'action / à la VALEUR d'un service de santé, sur les conditions pour produire ce service
- S'essayer à :
 - Elaborer une solution de service de santé utile et accessible aux habitants d'un territoire
 - En repérant les enjeux à prendre en charge, à partir du cas de PME de secrétariat médical
 - En identifiant les acteurs du territoire à impliquer dans la co-construction /prise en charge de ce service

↔ Consignes



Situation de départ

Un couple gérant une petite structure de secrétariat médical fournissant des rdv médicaux pour des médecins « de ville » et les habitants du territoire HDF, rencontre plusieurs difficultés :

- ❑ forte concurrence avec des plateformes déterritorialisées (modèle doctolib, plateforme Maroc...), et pourtant attachement/connaissance de la direction et des secrétaires au territoire.
- ❑ constate que son service basé sur une facturation au nombre de rdv placés sur les agendas des médecins / un timing de 3 min par appel pour les secrétaires,... contribue ou assiste à :
 - Surcharge des journées de travail des médecins : signes d'épuisement professionnel repérées par les secrétaires
 - Saturation d'agenda = Incapacité de prendre en charge les urgences médicales et nouveaux habitants
 - Départs de médecins non anticipés ou non remplacés
 - Perte de sens du travail des secrétaires (des « non-solutions » pour les habitants de déserts médicaux...)

→ le couple de dirigeants souhaite changer de modèle pour dépasser ces limites et concevoir un service soutenant durablement la santé et accès au soin des habitants.

Comment les aider ?

Identifions les ingrédients d'une solution de service innovante de soin sur le territoire

1. Service actuellement rendu par la PME : Quelles limites ? Quels enjeux ?

- Quelles limites rencontrées par la PME / Quelles externalités générées ou non prises en charge ?
- Quels acteurs du territoire cela impacte ?
- Quel est l'ensemble des conditions pour que l'accès au soin fonctionne vraiment ?

2. Quelle solution durable imaginer ? En mobilisant quels acteurs ?

- En quoi avoir accès au soin est utile, fait valeur pour les habitants et les acteurs du territoire ?
- Quelles ressources la PME pourrait davantage exploiter ?
- Quels acteurs mobiliser pour construire le service d'accès au soin des habitants ?

Accompagner l'accès au soin sur le territoire.

“ Se poser les vraies questions, Proposer des solutions de bout en bout”.

Conseiller de ne plus prendre de nouveaux patients ?



Effets utiles :

- Accompagnement de la santé des médecins /confiance /prévention de l'épuisement professionnel
- Prévention de la désertification médicale actuelle et à venir / engorgement urgences
- Prévention de tensions dans les cabinets de certains territoires/quartiers sensibles
- Optimisation flux accès aux soins
- Sérénité accompagnement sortie d'Hôpital

Evolution de l'organisation du travail

Trajectoire

Nouvelles relations inter-entreprises



- Services cliniques
- Patients du cabinet
- ARS, CHU

Ecosystème coopératif

VS des solutions isolées et non pertinentes

Fidélisation des médecins-clients

Perspectives de développement

Sortie de la concurrence / prix

- Changement de posture du dirigeant
- Reconnaissance du travail réel des équipes (captation, analyse et remontée signaux faibles et besoins)
- Développement des compétences / sens au travail
- Rupture pyramidale

6&7 CITÉ DU DESIGN
OCTOBRE **SAINT-ETIENNE**



INNOVATION(S)
SERVICIELLE(S)
TERRITORIALE(S)



**UNIVERSITES
DE L'EFC**

ECONOMIE
DE LA FONCTIONNALITÉ
ET DE LA COOPÉRATION

COOP'TER

Territoires de Services et de Coopérations

SEMINAIRE 2022

2 JOURS POUR S'INSPIRER, RENCONTRER, COOPÉRER...

ORGANISÉ PAR



Institut européen
de l'économie
de la fonctionnalité
et de la coopération



Un Institut et des centres territoriaux

Un ancrage local pour prendre en compte les besoins et enjeux spécifiques des territoires
10 Clubs France et internationale et 2 dynamiques d'émergence



La Réunion

2019 Club Océan Indien

Brésil

2019 Club Rio de Janeiro

Nouvelle Aquitaine

2020 *Dynamique : club en émergence*

Bourgogne Franche Comté

2020 *Dynamique : club en émergence*

PACA Ouest

Terre d'EFC

2018

AURA

CIRIDD
Club Clef

2011

Centre Val de Loire

Club Nekoe

2017

Occitanie

Club Toulouse

2019

Grand Est

Club EFC du Grand-Est

2018

Ile-de-France

Club EF&DD

2007

Hauts-de-France

Club Noé

2013

Normandie

Club INNé

2015

Partenaires institutionnels de l'IE-EFC



ADEME

L'ADEME soutient l'animation
des ateliers



**CAISSE DES
DEPOTS**

La CdC soutient l'AGORA



AFNOR

Avec l'AFNOR, nous élaborons
la première norme de l'Economie
circulaire incluant l'EFC



MTES

Le Ministère de la Transition
Écologique et Solidaire soutient
l'EFC



CJD

Avec le CJD, nous élaborons et
organisons des programmes
d'accompagnement des
entreprises



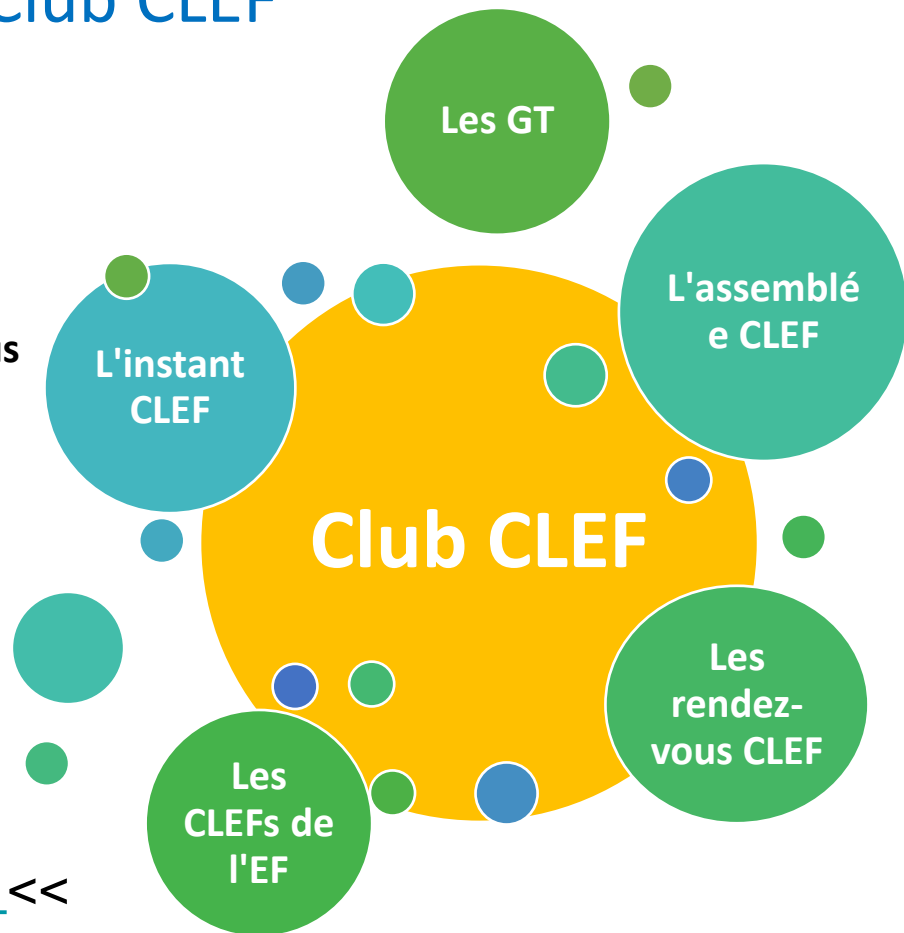
ATEMIS

ATEMIS est un des fondateurs
de l'IEEFC et assure une
grande partie des formations
sur l'EFC.

L'EFC en région AURA avec le Club CLEF

- **L'assemblée CLEF**
Se rassembler
- **L'instant CLEF**
Se tenir au courant avec l'actualité de tous
- **Les CLEFs de l'EF**
Découvrir le modèle
- **Les « Rendez-vous CLEF »**
Décrypter l'EF
- **Les solutions CLEF**
Travailler sur l'EF

>> Plus d'informations sur clubclef.org <<



Dates et Contacts à retenir



Informations et inscriptions sur :

<https://www.ieefc.eu/universites>

❑ Pour en savoir plus !

- Sophie CLAUDE: s.claude@atemir-lir.com, laboratoire d'intervention et de recherche Atemis GRENOBLE ; www.atemis-lir.fr
- James PEDRON : james.pedron@ciridd.org, Club CLEF, Saint Etienne ; clubclef.org

Ressources bibliographiques

- ADEME, ATEMIS, Patrice VUIDEL, Brigitte PASQUELIN. 2017. *Vers une économie de la fonctionnalité à haute valeur environnementale et sociale en 2050. Les dynamiques servicielle et territoriale au cœur du nouveau modèle*. Synthèse. 23pages.
http://crepe.ieefc.eu/wp-content/uploads/2017/06/prospective_ef_201705_synthese.pdf
- Nadia BENQUÉ, Christian DU TERTRE, Patrice VUIDEL, 2014. *Trajectoire vers l'Economie de la Fonctionnalité et de la Coopération, dans une perspective de développement durable*, Crepe EFC Atems Erasmus. 17 pages
<https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/note-explicative-efc-crepe.pdf>
- Centre Ressources du Développement Durable , Nouveaux Modèles Economiques, opportunités de développement durable du territoire, Mis à jour le 15 avril 2021
<https://www.cerdd.org/Parcours-thematiques/Transitions-economiques/Ressources-transitions-economiques/Nouveaux-Modeles-Economiques-opportunites-de-developpement-durable-du-territoire>
- Gérald Gaglio, Jacques Lauriol et Christian du Tertre (sous la direction de), *L'économie de la fonctionnalité : une voie nouvelle vers un développement durable ?*, Ed Octares, 2011

Ressources vidéo

La valeur pas les volumes

<http://crepe.ieefc.eu/la-valeur-pas-les-volumes>

Définition du modèle Economique

<http://crepe.ieefc.eu/regard-de-leconomiste-interview-de-christian-tertre-video-cerdd>

Limites de la logique industrielle

<http://crepe.ieefc.eu/limites-modele-industriel-presentees-christian-tertre/>

La dynamique Servicielle

<http://crepe.ieefc.eu/la-dynamique-servicielle/>

Solution intégrée orientée performance d'usage

<https://crepe.ieefc.eu/solution-integree-orientee-performance-dusage/>

Trajectoire EFC d'une entreprise de conception de mobilier urbain

<http://crepe.ieefc.eu/urbaneo-passer-mobilier-a-mobilite/>

Trajectoire d'une entreprise de bureautique

<http://crepe.ieefc.eu/lyreco-se-degager-de-logique-de-volumes/>

Trajectoire d'une entreprise de service médical

<http://crepe.ieefc.eu/gesnord-prendre-soin-de-relation-source-de-valeur/>

Trajectoire d'un cabinet d'architecte travaillant la conception avec les clients, et en pensant multifonctionnalité

<http://crepe.ieefc.eu/envergure-enrichir-usages-limiter-constructions/>

Vidéos réalisées avec le CERDD (Centre Ressource du Développement Durable des Hauts de France), et exposant avec concision les repères du référentiel de l'EFC. Témoignages de chargés d'accompagnement d'entreprises vers une transition au développement durable, et d'acteurs de collectivité territoriale engagée dans l'EFC .

[Vidéos "repères" Économie de la Fonctionnalité et de la Coopération - YouTube](#)