

## La Ressourcerie, un tiers-lieu qui prend soin des aidants

décembre 2021

[Estelle Camus](#)

Imprimer la page

Index

- [Type d'action](#)
- [Département](#)
- [Sur le vif](#)
- [Porteur\(s\) de l'action](#)
- [Objectif\(s\) et bref descriptif](#)
- [L'essentiel](#)
- [Origine\(s\)](#)
- [Description détaillée](#)
- [Bilan](#)
- [Partenaire\(s\)](#)
- [Moyens](#)

### Type d'action

- Accessibilité
- Bénévolat

- 
- Lien social
  - Lutte contre l'isolement
  - Partenariats / transversalité
  - Personnes âgées
  - Personnes handicapées
  - Usages numériques

## Département

Gironde (33)

## Sur le vif

*« J'ai découvert ce projet par hasard, lors d'un salon en 2018. J'ai été contactée quelques mois après pour participer aux ateliers de co-création et j'ai tout de suite dit oui ! Nous étions accompagnés pour imaginer « notre » ressourcerie. C'était passionnant et très bienveillant, c'est d'ailleurs l'ambiance que l'on retrouve dans ce lieu. Je me suis fait de nouveaux amis et je suis même partie en vacances avec l'une d'entre eux ! C'est un endroit extraordinaire ».* Christine, 54 ans, sourcière et co-créatrice de la Ressourcerie

*« Lorsqu'un de vos proches tombe malade, vous vous rendez compte à quel point l'accès à l'information est compliqué. Je suis allé à la Ressourcerie pour qu'on nous aide dans ces démarches. Ma femme, elle, participait à différents ateliers comme la sophrologie, puis, avec le temps, on m'a aussi proposé un rendez-vous avec la psychologue, ça m'a fait beaucoup de bien et ça m'a conforté sur le fait que ce que je faisais pour mon épouse était bien ».* Pierre, proche aidant et sourcier

*« La Ressourcerie est vraiment dans la ville. C'est un lieu tonique pour les citoyens comme pour les aidants, non stigmatisant, où on laisse le temps à l'aidant de faire tomber les barrières qui freinent la reconnaissance de sa situation. Faire découvrir la Ressourcerie à nos professionnels, c'est les ouvrir à d'autres pratiques, à de nouvelles collaborations »* Olivier Frozet, directeur de DomCare (Maison de Santé Protestante Bagatelle), un service qui intervient au domicile pour identifier des situations d'aide et anticiper des ruptures de parcours de vie.

## Porteur(s) de l'action

Malakoff Humanis

## Objectif(s) et bref descriptif

Afin d'identifier des proches aidants au plus tôt de leur parcours d'aide et de leur proposer un accompagnement selon leurs besoins, le groupe privé de protection sociale Malakoff Humanis a souhaité créer un lieu ressource pensé comme un espace de convivialité et de bien-être ouvert à tous. Imaginé par et avec ses utilisateurs, proches aidants ou non, la Ressourcerie permet de prendre du temps pour soi, en pratiquant un large choix d'activités, de créer du lien et de l'entraide.

Situé dans le centre de Bordeaux, ce tiers-lieu, convivial et chaleureux, est propice à l'instauration d'un climat de confiance entre les usagers et l'équipe pluridisciplinaire de professionnels qui animent le lieu. Ceux-ci peuvent ainsi repérer des personnes en situation d'aide, les accompagner dans leur prise de conscience et leur proposer informations, orientations et soutien en fonction des besoins exprimés.



## L'essentiel

**Date de création :** Projet développé à titre expérimental entre janvier 2019 et juin 2021. Le lieu Ressourcerie est ouvert depuis avril 2019.

**Population concernée :** Toute personne en demande de répit, de relations sociales ou d'un accompagnement psychologique et social, et plus particulièrement les personnes accompagnant un proche en situation de perte d'autonomie en raison de l'âge, du handicap ou de la maladie.

**Territoire concerné :** La Métropole bordelaise.

**Objectifs de l'action :** Capter et repérer précocement des proches aidants qui ne se reconnaissent pas comme tels pour les amener à se faire accompagner dans leur parcours.

Proposer une nouvelle approche du travail social, moins formelle et institutionnalisée, favorisant la relation de confiance et l'acceptation par le proche aidant d'un parcours d'accompagnement.

---

Développer une communauté autour de la personne aidante.  
Mobiliser et coordonner des acteurs locaux issus de champs d'intervention différents autour du proche aidant.  
Sensibiliser à la situation des proches aidants et développer la connaissance sur le sujet.

**Partenaires** : Les acteurs institutionnels de la métropole bordelaise : ville de Bordeaux, Département de la Gironde, région Nouvelle-Aquitaine, CHU de Bordeaux ; les partenaires du champ social et médico-social : établissements d'accueil et d'hébergement, services d'aide à domicile, CCAS, CLIC, plateforme de répit ; des partenaires/prestataires des champs de l'économie sociale et solidaire, des loisirs, du bien-être...

**Caractère innovant** : Le lieu proposant sur un même espace une pluralité d'usages et d'expertises, ouvert à tous, sur le principe des tiers-lieux.

Une démarche impliquant les usagers depuis la conception du lieu jusqu'à son fonctionnement et son amélioration.

Une approche désinstitutionnalisée du travail social, qui facilite la reconnaissance de la situation de l'aidant et l'acceptation de l'aide.

**Impacts** : Une meilleure identification et prise en charge des proches aidants parmi les usagers de la Ressourcerie : les deux tiers ne se reconnaissaient pas comme tels et n'avait jamais fait appel à un travailleur social avant.

Une amélioration du quotidien pour l'ensemble des usagers, aidants ou non aidants, en matière de bien-être (87%), de lien social (72%), d'information, de soutien.

Le développement d'entraides informelles au sein de la communauté des sourciers.

Une meilleure interconnaissance des acteurs, l'instauration de nouvelles collaborations et l'évolution des pratiques professionnelles.

**Cette action a été identifiée dans le cadre d' un [appel à contribution diffusé en septembre 2020, en partenariat avec la CNSA.](#)**

## Origine(s)

Avec plus de dix millions d'assurés, Malakoff Humanis est un acteur majeur de l'assurance santé et prévoyance en France. Acteur paritaire et mutualiste de la protection sociale, il couvre l'ensemble des besoins de protection des personnes en retraite complémentaire, santé, prévoyance et épargne. Le Groupe a aussi développé une politique d'action sociale autour de plusieurs axes comme l'inclusion des personnes en situation de handicap, la prévention de la perte d'autonomie ou le soutien aux proches aidants, notamment les aidants salariés. Il est également engagé dans une politique de soutien à l'innovation et a créé un fonds d'innovation, MH Innov'.

La direction action sociale retraite de Malakoff Humanis a fait le constat que les services d'accompagnement psycho-social du groupe sont souvent méconnus et manquent de visibilité. Et ce notamment auprès des proches aidants qui pourraient en bénéficier, faute de se reconnaître comme tels, malgré des répercussions souvent lourdes sur leur quotidien, leur vie sociale ou professionnelle et la dégradation de leur santé physique et mentale. Leurs difficultés sont donc souvent repérées tardivement ce qui conduit à des réponses souvent construites dans l'urgence...

---

Ces constats nationaux font écho à ceux de la responsable action sociale du Groupe en Nouvelle-Aquitaine. Forte de son expérience sur le champ gérontologique et de sa connaissance des acteurs du territoire, elle propose à la Direction nationale, qui accepte de soutenir le projet, de développer sur son territoire un espace ressource qui réponde aux besoins des aidants. Après avoir précisé les contours de ce concept en interne, un studio d'innovation sociale, Possible Future, est sollicité en janvier 2019 pour accompagner la création à Bordeaux d'un espace de convivialité et de solidarité ouvert à tous, permettant de repérer précocement des proches aidants, de leur proposer des activités et de les accompagner si besoin dans leur parcours d'aide.

Possible Future engage alors une démarche de co-construction, avec l'appui d'un groupe d'étudiants en design de service de l'Université de Bordeaux Montaigne, encadré par le collectif bordelais Tiret du Six. Cette méthode implique des étapes de co-création avec les futurs usagers du lieu, de prototypage et une expérimentation sur trois mois. Afin de constituer un vivier de volontaires – les « sourciers » – Malakoff Humanis sollicite ses adhérents, habitants à Bordeaux ou à proximité .... Trois ateliers collaboratifs, réunissant ensemble ou séparément des personnes identifiées comme aidants et d'autres non, sont organisés, entre février et mars 2019. C'est lors de ces ateliers que se dessinent les contours de la Ressourcerie : la nature des activités proposées, l'organisation des différents espaces, le modèle économique, jusqu'au choix de la décoration. Par ailleurs, des critères d'évaluation sont définis afin de mesurer l'impact et la pertinence du projet tout au long de l'expérimentation.

Dans le même temps, Possible Future se met en quête du lieu idéal. Il devient locataire, pour le temps de l'expérimentation, d'un espace situé au cœur de Bordeaux, en zone piétonne et à proximité des transports. Le lieu, baptisé la Ressourcerie, est inauguré le 1<sup>er</sup> avril 2019, en présence des principaux partenaires institutionnels et de nombreux partenaires opérationnels de la Direction régionale de Malakoff Humanis. L'expérimentation s'engage alors pour trois mois à l'issue desquels une première évaluation est présentée à la Direction régionale du Groupe. Cette dernière valide la démarche tout en choisissant de prolonger l'expérimentation jusqu'à fin 2020, pour se laisser le temps d'installer le dispositif et de travailler à son essaimage.

## **Description détaillée**

### ***Un lieu de vie « comme à la maison »***

Depuis juin 2021, la Ressourcerie occupe de nouveaux locaux, plus vastes à quelques rues des précédents. Situé en rez-de-chaussée d'un immeuble ancien, cet ancien local commercial de 140m<sup>2</sup> a été aménagé comme un grand appartement lumineux et ouvert sur l'espace public. Ici, on est loin du cadre institutionnalisé d'un service social. Le lieu est organisé autour de plusieurs espaces, pensés pour favoriser une pluralité d'usages, tout en permettant de garantir la confidentialité des interventions professionnelles : un espace cuisine/salon pour se retrouver autour d'un café, un espace dédié aux activités de loisirs et de bien-être, un espace calme pour s'isoler le temps d'un échange entre « sourciers » ou avec les intervenants professionnels du lieu. Les futurs utilisateurs ont participé au choix de sa décoration : couleurs douces, mobilier d'esprit scandinave, et manifeste du lieu peint sur le mur principal ; tout est fait pour s'y sentir bien.

Pour pouvoir accueillir un public large, la Ressourcerie est ouverte en semaine les mardis, mercredis et vendredis, toute la journée (10h00/18h00 ou 19h00) et seulement l'après-midi les autres jours.

L'espace est également accessible un samedi par mois pour encourager la fréquentation des personnes salariées. Il est d'ailleurs prévu d'élargir progressivement les horaires en soirée, en semaine, et de multiplier les ouvertures les samedis.



### ***Des ateliers pour se ressourcer et partager***

Chaque jour, la Ressourcerie propose des activités, qui sont autant d'occasions pour les participants de prendre du temps pour soi, de créer du lien entre eux mais également de faire un premier pas vers une reconnaissance de la situation d'aide. Le planning, mis en ligne sur le site de la Ressourcerie, propose aussi bien des activités physiques, (yoga, pilates), de bien-être (sophrologie, esthétique), de loisirs (visites guidées d'exposition, conférences, ateliers créatifs), mais aussi des ateliers plus pratiques (numérique, zéro déchet) et des temps conviviaux autour d'un déjeuner ou d'un goûter partagé.

Les activités, lorsqu'elles mobilisent un prestataire, un partenaire extérieur ou nécessitent du matériel, sont proposées au tarif de 12€. Un tarif réduit (quatre euros cinquante) est cependant proposé à ceux pour qui ce montant constitue un frein et il est possible de bénéficier d'un demi-tarif en souscrivant une cotisation à l'année de 29,00 euros. Cette adhésion, proposée après avoir rencontré l'équipe d'animation, découvre le lieu et compris sa vocation, traduit également l'engagement du futur « sourcier » à respecter les valeurs du projet (entraide, solidarité, partage) et à accepter de contribuer à sa co-construction.

D'autre part, des temps gratuits sont également ouverts à tous dans la semaine. Ainsi, l'ensemble des activités offrent un prétexte à pousser la porte de la Ressourcerie, même si quelques personnes viennent en premier lieu pour être accompagnées et pourront se voir proposer les activités comme une offre complémentaire du soutien psycho-social. Pour les autres, l'attention portée par l'équipe, les échanges entre participants et le climat de confiance qui s'installe progressivement, peuvent les conduire à prendre conscience de leur situation d'aidant et à solliciter un soutien.



### ***Une équipe multidisciplinaire, pour une approche différente***

Pour répondre à ces multiples usages, le fonctionnement de la Ressourcerie repose sur une équipe pluridisciplinaire : une animatrice coordinatrice, une chargée de communication et une chargée d'accompagnement social, salariées qui interviennent à temps plein sur le lieu, et une gérontopsychologue vacataire, présente à la Ressourcerie entre une demie et une journée par semaine.

Au-delà d'un important travail de promotion et de mise en visibilité de la Ressourcerie, notamment sur les réseaux sociaux (page Facebook et Instagram), la chargée de communication est en charge de l'accueil de l'ensemble des personnes qui poussent la porte du lieu. C'est également elle qui gère l'outil numérique qui a été développé par les services de Malakoff Humanis (informaticien, juristes...), à destination d'une part des sourciers et d'autre part de l'équipe permanente. Le site internet de la Ressourcerie permet de créer pour chaque sourcier, avec son accord, un compte adhérent, protégé par un mot de passe. Il peut ainsi accéder à l'ensemble des services en ligne (planning des activités, inscription aux ateliers, newsletter...) et développer le sentiment d'appartenance à une communauté. L'outil permet également aux professionnelles, avec des autorisations d'accès de niveaux différents, d'échanger des informations sur les personnes identifiées comme aidants et d'assurer le suivi et la coordination des interventions autour de l'accompagnement décidé avec le proche aidant.

Aux côtés de la chargée de communication, la chargée d'animation a pour mission de faire vivre au quotidien la Ressourcerie. En réponse aux attentes des sourciers et aux besoins remontés par l'équipe, elle organise les différentes activités, identifie des prestataires et concourt à créer l'atmosphère de bienveillance, d'écoute et de solidarité, qui permet aux personnes de sauter le pas d'un suivi psycho-social. Pour mettre en place ce dernier, la conseillère en économie sociale et familiale en charge de l'accompagnement social et la psychologue travaillent en binôme. En fonction de la situation de l'aidant, elles peuvent mobiliser un panel de solutions, proposées dans le cadre de

---

l'offre de service développée par l'action sociale de Malakoff Humanis, si la personne est cotisante du Groupe, ou portées par un réseau de partenaires du territoire avec lesquels des échanges réguliers se mettent en place (établissements d'accueil porteurs de dispositifs de répit, services à domicile, CCAS, CLIC, mais aussi acteurs de l'économie sociale et solidaires ou de la culture...).

La crise sanitaire liée au Covid a d'ailleurs été l'occasion pour la Ressourcerie d'étoffer son offre en formalisant de nouveaux partenariats pour répondre aux besoins de ses adhérents, notamment pour le portage de courses ou de repas et l'animation d'ateliers en digital.

### ***Des premiers résultats encourageants***

Depuis son ouverture, plus de 1000 personnes ont poussé la porte de la Ressourcerie. La moitié y est revenue après sa première visite et 193 ont souscrit une adhésion. Ce sont principalement des femmes (85%) qui fréquentent le lieu et elles sont souvent retraitées, même si depuis le début de la crise sanitaire liée au Covid la moyenne d'âge diminue (54 ans) avec de plus en plus de demandeurs d'emplois ou de salariés fragilisés. Si la majorité vient d'abord pour participer aux activités et sortir de l'isolement, 30% des utilisateurs franchissent le seuil en tant qu'aidants afin de bénéficier d'un soutien. Toutefois, plusieurs personnes se sont progressivement révélées aidantes. 132 aidants ont eu recours à de l'accompagnement social, 30 ont fait appel à la psychologue et 37 aux deux offres de soutien.

La mesure d'impact conduite en partenariat avec l'ESSEC a permis de confirmer que les objectifs initiaux avaient bien été atteints, qu'il s'agisse des non-aidants ou des aidants : ils ont le sentiment que leur bien-être s'est amélioré, se sentent soutenus en cas de difficultés et moins isolés. La majorité des aidants a pris conscience de sa situation et sollicite plus facilement un travailleur social. Le parcours des usagers au sein de La Ressourcerie permet non seulement le repérage, mais aussi une meilleure qualification des besoins qui s'expriment plus naturellement, en conséquence d'un accompagnement plus efficient.

Du côté des professionnelles, elles apprécient d'être moins dans l'urgence d'une solution et de prendre le temps de cheminer avec la personne, dans l'acceptation et l'expression de ses besoins. Elles estiment que le lieu favorise de nouvelles pratiques professionnelles, plus transversales. Quant aux partenaires institutionnels et opérationnels, ils reconnaissent en la Ressourcerie une réponse novatrice, moins segmentée par publics et moins stigmatisante pour l'aidant. Elle vient en complémentarité des dispositifs existants et contribue à la valorisation de l'ensemble de l'écosystème, voire même à l'évolution des pratiques des autres professionnels du secteur.

### ***Un modèle en constante amélioration***

Depuis juin 2021, la Ressourcerie n'est plus en phase expérimentale. Les administrateurs du Groupe ont validé sa pérennisation et la création d'une association du même nom, dans laquelle Malakoff Humanis reste très impliqué. L'offre digitale qui a été décidée au début de la crise sanitaire, notamment avec des ateliers à distance, a été étoffée. Par ailleurs, la réflexion sur l'élargissement des horaires d'ouverture est en cours, afin de toucher un nouveau public d'actifs. Enfin, le renforcement des liens avec les partenaires locaux s'est poursuivi pour gagner en visibilité et renforcer les orientations proposées, les passerelles vers les dispositifs et les collaborations. La Ressourcerie a notamment été labellisée par France Tiers-Lieux, ce qui lui permet d'intégrer leur réseau, de bénéficier de l'émulation autour de ces espaces et de renforcer son ancrage avec l'économie sociale et solidaire.

---

Plusieurs institutions, dont la Métropole aidante de Lyon ou les CCAS de Bayonne ou du Havre, ont témoigné de leur intérêt pour le modèle et d'autres communes de la métropole bordelaise, à l'exemple de Cenon, souhaiteraient voir s'implanter sur leur territoire une antenne du site.

## Bilan

### Points positifs

- Un dispositif innovant et complémentaire des solutions existantes proposées aux aidants qui permet un repérage précoce ;
- Un lieu « désinstitutionnalisé », ouvert à tous et qui évite la stigmatisation ;
- La diversité des usagers (CSP, âge, situation familiale...), des prestataires, des partenaires, facteur d'enrichissement réciproque et d'évolution des pratiques ;
- Une fidélisation des usagers, qui permet d'installer précocement un parcours de l'aidant et de le poursuivre au-delà de la fin de l'aide ;
- Une équipe permanente de trois salariées, identifiée et qui peut travailler sur le temps long ;
- Un espace situé en plein centre de Bordeaux, facilement accessible en transports en commun ;
- La création de liens entre les sourciers, qui perdurent en dehors de la Ressourcerie et qui permettent de rompre ou d'atténuer l'isolement social.

### Points d'attention

- Un dispositif qui a mis du temps à être identifié auprès des acteurs institutionnels du fait de son statut expérimental durant deux ans et d'une démarche de co-construction centrée principalement sur l'utilisateur.
- Un modèle économique encore fragile qui repose principalement sur l'investissement du Groupe Malakoff Humanis, unique financeur du dispositif.
- Le maintien de l'implication des sourciers, de la logique de « communauté » et des valeurs de la Ressourcerie pour ne pas tomber dans un fonctionnement essentiellement « consumériste » du lieu.
- Un concept qui correspond à une population plutôt urbaine et des catégories socio-professionnelles intermédiaires.

## Partenaire(s)

Les acteurs institutionnels de la métropole bordelaise : ville de Bordeaux, Département de la Gironde, région Nouvelle-Aquitaine, CHU de Bordeaux ; les partenaires du champ social et médico-social : établissements d'accueil et d'hébergement, services d'aide à domicile, CCAS, CLIC, plateforme de répit; des partenaires/prestataires des champs de l'économie sociale et solidaire, des loisirs, du bien-être...

---

## **Moyens**

### **Financiers**

Le financement du projet est porté par l'Action Sociale Retraite du Groupe Malakoff Humanis, avec pour objectif d'aller vers un autofinancement partiel et progressif sur les trois prochaines années, à hauteur de 20% à 40% du budget total qui est estimé à 450 K€.

Une participation des usagers aux activités à hauteur de 12 euros par ateliers. Une adhésion annuelle de 29 € permet de bénéficier d'activités à tarifs réduits (6 €/activité au lieu de 12 €)

### **Humains**

Trois salariées à temps plein et une psychologue sur une journée de vacation interviennent sur le site de la Ressourcerie.

Du temps de direction (responsable réseau Territoire Sud-Ouest), de développement des partenariats social (référente partenariat social) et d'accompagnement du projet et de son déploiement (référente innovation sociale) est également mis à disposition par Malakoff Humanis.

Les usagers de la Ressourcerie apportent leur expertise de pairs et leur implication dans la co-construction et l'amélioration du dispositif. Ils pourraient également devenir porteurs d'activités.

#### *Matériels*

Un local suffisamment vaste et accessible pour accueillir plusieurs usages ; un site internet

## **Contact**

### **Catherine Roux**

responsable réseau Territoire Sud-Ouest

Malakoff Humanis

---

---

**Adresse** : 21 cours de Verdun, 33000 Bordeaux

**Tél.** : 06 33 18 49 54

**Courriel** : [Catherine.roux@malakoffhumanis.com](mailto:Catherine.roux@malakoffhumanis.com)