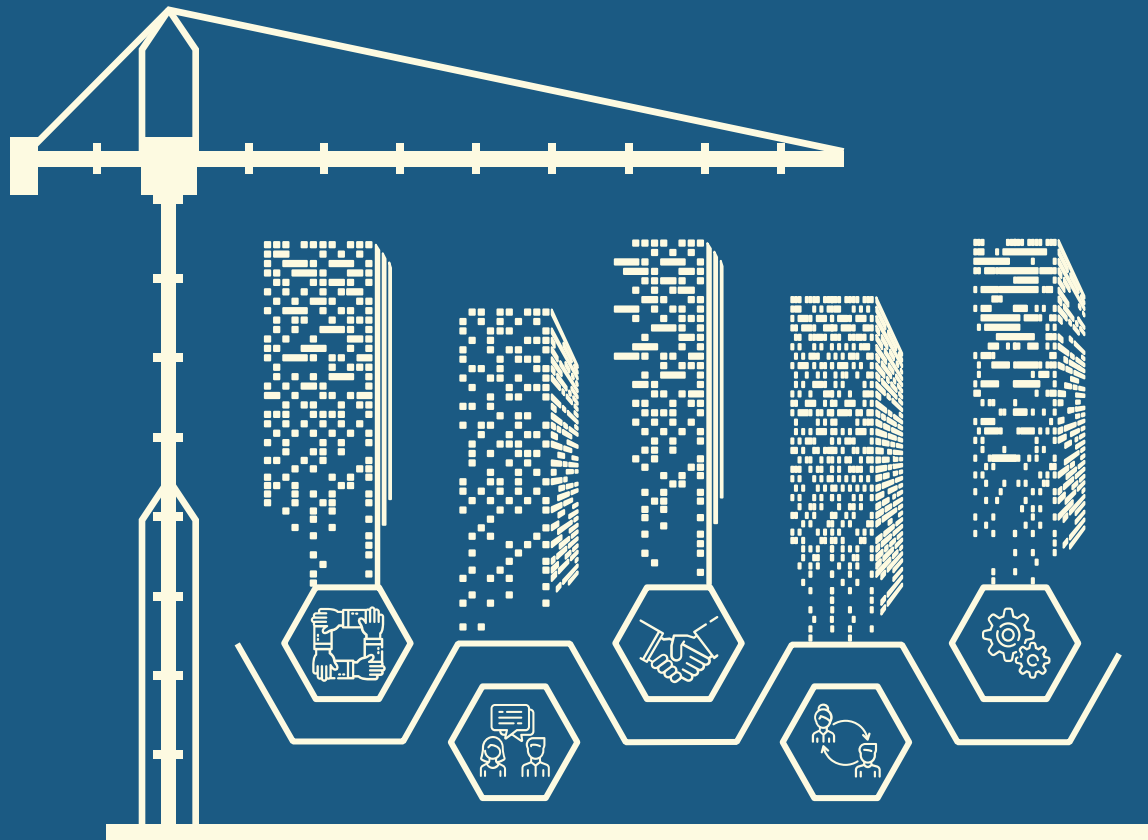


Mettre en place une **stratégie senior** multidimensionnelle dans le logement social



02

FICHE TECHNIQUE

Concevoir une stratégie patrimoniale et une stratégie partenariale au service des locataires âgés

01. Mettre en place une stratégie patrimoniale au service des locataires âgés

Des dispositions légales de financement de travaux d'adaptation qui encouragent des actions disséminées... mais aussi des approches stratégiques plus globales.

Inscrire l'enjeu du vieillissement dans le plan stratégique de patrimoine (PSP) : process d'action à destination des bailleurs

Accompagner les locataires âgés avant, pendant, après les travaux

Quand l'adaptation n'est pas la solution : encourager les mutations « choisies » au sein du parc par des dispositifs proactifs

02. Mettre en place une stratégie partenariale à destination des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Pour quoi faire ? Les enjeux d'une stratégie partenariale entre bailleurs sociaux et acteurs de l'ESS : offres d'habitat et de services

Comment ? Une stratégie multidimensionnelle

La fiche cadrage a permis de mettre en lumière deux besoins rencontrés par tout bailleur souhaitant développer une stratégie senior : disposer d'outils méthodologiques concrets pour adapter leur **stratégie patrimoniale** au vieillissement des locataires et bénéficier de pistes méthodologiques pour mettre en place **une stratégie partenariale**, notamment à destination des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Divisée en deux parties, cette fiche technique propose des réponses à ces deux types de besoins.

Mettre en place une stratégie patrimoniale au service des locataires âgés

Des dispositions légales de financement qui encouragent des actions disséminées... mais aussi des approches stratégiques plus globales.

Le dégrèvement de la TFPB entre réponses individualisées et dissémination des actions d'adaptation...

Aujourd'hui, pour les actions d'adaptation entrant dans le champ d'application du dégrèvement de la TFPB, le seul plafond de dépenses éligibles est celui du montant de la TFPB payé par le bailleur social auprès de son centre des impôts. Or, la TFPB est un enjeu financier majeur pour les bailleurs sociaux car elle constitue une de leurs principales charges fiscales.

Les dispositions légales applicables permettent ainsi aux bailleurs sociaux de réaliser certaines opérations d'adaptation entièrement « récupérées » sur la TFPB, donc sans que cela ne pèse pas sur leurs finances. Cela peut alors conduire à une multiplication de réponses individualisées, mais aussi à un certain éparpillement de ces opérations pouvant gêner le développement de services innovants plus globalisés.

Plus largement, en rendant parfois « indolore » les opérations d'aménagement, ce dispositif peut désinciter les bailleurs à envisager l'ensemble de leur patrimoine dans une vision stratégique.

Dégrèvement de la TFPB : de quoi parle-t-on ?

Principe et fonctionnement

Conformément à l'article 1391-C du Code Général des Impôts, les dépenses engagées par les organismes HLM pour l'accessibilité et l'adaptation des logements aux personnes en situation de handicap sont déductibles de la taxe foncière sur les propriétés bâties versée aux communes. Ainsi, les bailleurs sociaux peuvent demander un dégrèvement TFPB égal au montant, toutes taxes comprises, des sommes payées. Les dépenses payées en année N sont alors dégrévées sur la TFPB N+1. Il est donc impératif que la demande de dégrèvement intervienne au plus tard le 31/12/N+2.

Il existe une liste non exhaustive de travaux éligibles. Les travaux, allant du cheminement à l'aménagement intérieur, des abords au logement en passant par l'immeuble, sont éligibles dès lors que l'accessibilité et/ou l'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite sont démontrées. Dans ce cadre, il est primordial pour le bailleur de veiller à la clarté et à la lisibilité des factures transmises dans la mesure où l'administration fiscale n'est pas spécialisée en matière de travaux.

De plus en plus utilisé, ce dégrèvement de la TFPB peut encore demeurer, dans quelques cas, ignoré de certains bailleurs.

Les limites du dispositif



Sur le public concerné : ce dégrèvement donne lieu à des interprétations diverses et parfois restrictives selon le centre des impôts. Ainsi il n'est a priori possible de bénéficier de ce dégrèvement que pour des personnes en situation de handicap, c'est-à-dire des personnes handicapées physiques, des personnes à motricité réduite et des personnes atteintes de déficiences sensorielles (1). Un certain nombre de personnes âgées peuvent alors être exclues de cette définition.



Cette limitation ne concerne que les travaux d'adaptation d'un logement. Les bailleurs peuvent toutefois bénéficier de ce dégrèvement pour l'aménagement des immeubles et abords dans la mesure où leur mise en accessibilité pour des personnes en situation de handicap profiteront de la même manière aux locataires âgés de la résidence. Par ailleurs, certaines personnes âgées ne sont pas exclues du dispositif dans la mesure où certaines d'entre elles souffrent d'incapacités les faisant entrer dans le champ d'application de l'article 1391-C du Code Général des Impôts.



Sur le patrimoine : le dégrèvement de la TFPB n'est pas mobilisable pour l'ensemble du patrimoine. Ainsi, les logements de moins de 15 ans en sont exclus et, plus globalement, l'ensemble des logements bénéficiant d'une exonération de TFPB (certaines acquisitions-amélioration, certaines locations-accessions etc.).



(1) <https://www.senat.fr/questions/base/2013/qSEQ130908284.html>

Les aides des caisses de retraite : un encouragement au développement d'approches stratégiques globales de l'adaptation

Les aides des caisses de retraite à l'adaptation des logements sociaux : de quoi parle-t-on ?

En 2019, l'Union sociale pour l'habitat et la CNAV ont signé une convention de partenariat qui vise à favoriser l'adaptation des logements du parc social et la production d'une offre nouvelle adaptée à l'accompagnement des locataires. Cette convention constitue un support d'échanges possible entre bailleurs sociaux et les Carsat (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) qui souhaiteraient nouer un partenariat à l'échelon local.

En Aquitaine, Domofrance, Clairsienne, Énéal et Mésolia ont conclu chacun une convention avec la CARSAT Aquitaine avec l'engagement d'adapter plus de 900 logements occupés par des personnes retraitées jusqu'en 2024, répartis dans les différentes résidences des quatre bailleurs sociaux sur les cinq départements couverts par la CARSAT Aquitaine.

A titre d'exemple, la convention signée avec Domofrance le 29 septembre 2021, prévoit la réalisation de travaux d'adaptation d'au moins 200 logements occupés par des retraités âgés de 55 ans et plus sur 3 départements (la Gironde, le Lot-et-Garonne et les Pyrénées-Atlantiques).

Ce type de dispositifs, en progression récente, est amené à se développer davantage à l'avenir. Il permet d'appréhender la question de l'aménagement du logement dans une approche plus stratégique globalisée sur l'ensemble du parc. Chaque bailleur social signe une convention spécifique avec la Carsat, prévoyant la rénovation de x logements (avec un montant plafonné de 3500 euros par logement) que le bailleur s'engage à rénover sur x années. La convention peut également prévoir l'accès des logements rénovés à des personnes en ayant le plus besoin.



Ce type de dispositif, en prévoyant un nombre minimum de logement associé à une enveloppe globale, encourage le bailleur à réaliser un état des lieux de son parc de logements, et ainsi à bâtir un véritable programme prévisionnel de travaux et à en faire le suivi. Il s'agit d'une véritable opportunité d'appréhender la question de l'adaptation des logements sociaux au vieillissement de la population dans une approche globale.

En somme, qu'il s'agisse du dégrèvement de la taxe foncière sur les propriétés bâties, ou des aides globalisées issues de conventionnements avec les Carsat, les bailleurs sociaux dispose de dispositions réglementaires leur permettant d'appréhender l'adaptation des logements à travers deux approches : une logique de proximité de réponse individuelle, et une logique plus stratégique d'actions globalisées. Ces deux logiques sont complémentaires et doivent continuer de cohabiter :



D'une part, il est important de conserver des mécanismes de réponse à des demandes individuelles d'adaptation. Toutefois, ces réponses doivent se faire dans de bonnes conditions c'est-à-dire en les recontextualisant dans leur environnement. Adapter un logement dans une résidence où les abords sont peu accessibles présente en effet des limites qu'il ne semble pas nécessaire de développer.



D'autre part, il est important que les bailleurs sociaux développent des visions stratégiques plus globales de l'adaptation de leur parc. Cela doit alors nécessairement entraîner l'inscription claire et détaillée de la question du vieillissement des locataires et de ses enjeux dans leurs plans stratégiques de patrimoine.

Inscrire l'enjeu du vieillissement dans le plan stratégique de patrimoine (PSP) : process d'action à destination des bailleurs

1 Cartographie du parc logement et des logements adaptés

La première étape à l'adaptation du plan stratégique de patrimoine aux spécificités des personnes âgées consiste à avoir une connaissance fine de l'état du parc, et ainsi à évaluer le potentiel de mise en accessibilité des parties communes et d'adaptation des logements pour permettre aux bailleurs sociaux de définir une véritable stratégie patrimoniale.

Cette cartographie ne doit pas se limiter aux logements, mais doit bien prendre en compte l'adaptation de chaque résidence, avec une cartographie des abords et des différents niveaux de services à proximité (en termes d'accessibilité et pas seulement de distance : par exemple un commerce à 100 mètres peut être plus accessible qu'un commerce à 50 mètres si ce dernier nécessite d'emprunter un escalier pour y accéder).

Ce type de cartographie doit permettre d'élaborer des indices d'adaptation des résidences au vieillissement de la population. L'indice d'adaptation d'une résidence est fonction de plusieurs variables : le taux/nombre de logements adaptés de la résidence, l'accessibilité de la résidence (largeur des parties communes, présence d'un ascenseur, de rampes etc.), l'accessibilité des abords et la présence de services de proximité accessibles.

Objectifs :



Avoir une photographie fine de l'état d'adaptation du parc au vieillissement de la population



Identifier les programmes présentant les caractéristiques favorables à l'accueil de personnes vieillissantes (localisation, environnement, proximité des commerces et services de santé, etc.).



Définir des objectifs d'amélioration des logements.



Systématiser une réflexion sur la pertinence d'adapter de nouveaux logements par rapport à l'indice de la résidence.

Grâce à un tel travail de cartographie, les bailleurs pourront élaborer une programmation des travaux et des aménagements nécessaires. Pour rappel, ce type de cartographie n'est qu'un prolongement des dispositions légales en vigueur.

En effet, l'article L.411-9 du Code de la Construction et de l'Habitat dispose que :

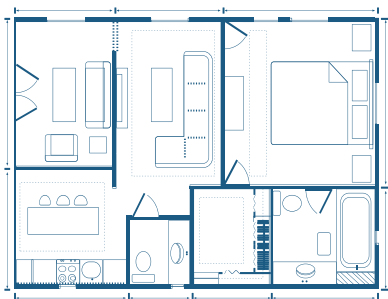
« Les organismes Hlm élaborent un plan stratégique de patrimoine qui définit leur stratégie pour adapter leur offre de logements à la demande dans les différents secteurs géographiques où ils disposent d'un patrimoine, en tenant compte des orientations fixées par les programmes locaux de l'habitat. Le plan comprend une analyse du parc de logements existants selon sa qualité, son attractivité et son positionnement sur les marchés locaux de l'habitat. Il définit l'évolution à moyen et long termes des différentes composantes de ce parc, ainsi que les choix d'investissement et de gestion qui en résultent. Il présente les perspectives de développement du patrimoine de l'organisme ».

2 Le suivi des opérations d'adaptation : actualisation des données et mise en cohérence stratégique

Une fois le travail de cartographie du parc de logement achevé, le bailleur peut gérer et suivre de façon optimisée cette donnée. Trop souvent, même quand les bailleurs ont une vision assez fine de leur parc et de son adaptation au vieillissement, ils n'intègrent pas cette donnée dans l'ensemble de leurs process et services.



Ainsi, il n'est pas rare par exemple, qu'en raison des règles complexes d'attribution, un logement adapté pour une personne âgée soit, au départ de celle-ci, attribué à un des demandeurs n'ayant pas besoin de ces adaptations.



La première explication réside dans des éléments que nous aborderons dans un point suivant à savoir une certaine sous-occupation des logements par les personnes âgées : en vieillissant, les personnes âgées ayant vécu dans le même logement pendant de nombreuses années peuvent se retrouver à vivre dans un T4.

Aussi, à leur départ, il semble logique que leur appartement soit attribué à une famille, quel que soit son niveau d'adaptation. Cela renvoie directement à l'enjeu des mutations au sein du parc évoqué plus loin. Passé ce cas de figure particulier, il convient pour les bailleurs de s'imposer une discipline de traçabilité des logements adaptés, en vue de permettre ensuite leur réattribution, dans la mesure du possible, à des séniors. Car il n'est pas rare de constater, que même lorsqu'il n'y a pas de problématique de sous-occupation, la question de l'adaptation du logement à attribuer ne soit même pas abordée en commission d'attribution.

3 Cartographier les logements... et les besoins !

La cartographie du parc de logements sous l'angle de leur adaptation est nécessaire mais non suffisante. Elle doit en effet être accompagnée d'une cartographie des besoins des locataires si les bailleurs veulent développer une véritable approche stratégique. Or, la connaissance par les organismes de logement social des besoins de traitement de la problématique des personnes âgées s'avère insuffisamment développée selon l'Ancols.

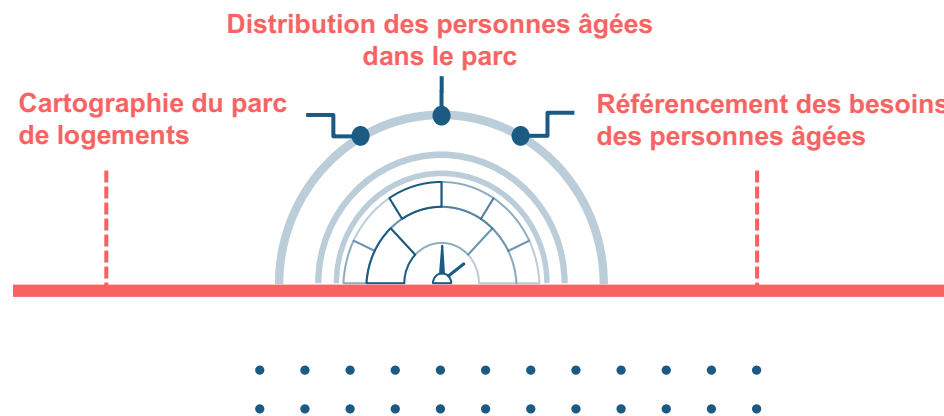
Ainsi, la connaissance par les bailleurs des besoins effectifs et prospectifs des ménages concernés par l'enjeu du vieillissement est globalement faible.

Il en résulte selon l'Ancols que les solutions développées par les organismes pour répondre aux enjeux des personnes âgées prennent la forme d'actions éparées et/ ou ponctuelles sans s'inscrire systématiquement dans une approche réellement stratégique. Il en est ainsi en matière d'adaptation des logements à la mobilité réduite pour laquelle l'agence note la nécessité d'évoluer vers une démarche proactive.

En somme, il est important pour les bailleurs et élaborant leur plan stratégique de patrimoine de connaître la localisation et les caractéristiques des logements adaptés de leur parc. Mais, il est également nécessaire de connaître la distribution des personnes âgées au sein de ce parc. Sur le plan de l'occupation, les bailleurs sociaux disposent de nombreuses données. Ils peuvent en effet très facilement croiser les données d'adaptation qui remonteraient de ces cartographies avec les données d'occupation de leur parc en fonction de l'âge de leurs locataires par exemple.

Ce type de croisement de données offrirait, outre un intérêt stratégique certain, des potentialités d'action très intéressantes notamment des opérations massifiées d'adaptation de logement à l'échelle d'une résidence.

Enfin, et de façon transversale, tout bailleur souhaitant adapter son plan stratégique de patrimoine aux spécificités des personnes âgées, doit garder à l'esprit que ce type d'actions requiert une connaissance approfondie des besoins des personnes âgées et nécessite en conséquence de professionnaliser les organismes et de diversifier leurs compétences.



Une idée de programmation intéressante : massifier les adaptations sur une résidence



Un travail fin de cartographie de l'offre de logement couplé à une analyse sociodémographique des locataires peut amener le bailleur à constater une concentration de personnes âgées au sein d'une même résidence ce qui offre des opportunités d'opérations massives et ciblées.

- 1 La première étape consisterait à cibler des immeubles à fort enjeux de vieillissement (résidences dont plus de 20% des logements hébergent une personne de 70 ans +).
- 2 Ensuite, il s'agirait de s'adresser à l'ensemble des locataires âgés de 60 ans et plus résidant dans ces bâtiments, et de développer, sur ces immeubles identifiés, une communication de masse consistant à proposer des travaux d'adaptation.
- 3 Enfin, l'action consisterait à faire intervenir des ergothérapeutes afin de réaliser des diagnostics d'adaptation, de conduire les travaux, de réaliser le suivi des opérations et de livrer les logements adaptés.

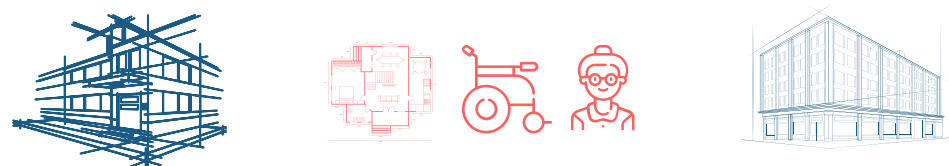
En étant concentrée sur un seul bâtiment, cette opération permet de mutualiser les bénéfices d'une communication adaptée auprès des seniors afin qu'ils puissent collectivement se projeter dans leur nouveau logement. Cela permet également de concentrer les logements adaptés, ce qui facilitera leur suivi postérieur.

Accompagner les locataires âgés avant, pendant, après les travaux

Adapter le plan stratégique de patrimoine doit être complété d'une adaptation de la gestion locative de proximité des bailleurs sociaux envers leurs locataires âgés afin de répondre au mieux à leurs besoins spécifiques et développer une offre de services locatifs adaptés.

Pour cela, les bailleurs doivent se doter de moyens spécifiques (recrutements, formation de leurs collaborateurs à l'accueil et au suivi des locataires vieillissants). Certains organismes proposent par exemple, en cas d'adaptation des logements, un accompagnement particulier des personnes âgées, en amont et pendant la période de travaux pour prévenir toute difficulté. En effet, la réalisation de travaux peut déstabiliser la personne âgée avec un risque important de perte de repères.

Par exemple, dans le cadre d'opérations importantes de réhabilitation à l'échelle d'un bâtiment, les bailleurs sociaux peuvent anticiper de futures demandes d'adaptation en montant des partenariats avec les centres de ressources en aides techniques afin de permettre aux locataires de bénéficier d'aides techniques pendant la réalisation des travaux. En effet, on sait que les personnes âgées ont tendance à faire des demandes d'adaptation un peu tardivement, c'est-à-dire au moment de l'apparition des premières incapacités. Or, entre le moment où des travaux de réhabilitation lourde sont décidés et la livraison des travaux finalisés, il peut se passer un laps de temps assez long durant lequel des demandes d'adaptation de logement peuvent être exprimées. Les bailleurs peuvent alors puiser sur les ressources locales, notamment les centres d'information et de conseils sur les aides techniques (CICAT), afin de proposer des solutions temporaires, notamment des aides techniques, à leurs locataires durant la phase d'instruction et de réalisation des travaux.



Quand l'adaptation n'est pas la solution : encourager les mutations « choisies » au sein du parc par des dispositifs proactifs

A priori la mise en œuvre effective des étapes précédentes, à savoir la cartographie rigoureuse de l'adaptation des logements, des bâtiments, des abords, et de la présence de services alentour, doit amener les bailleurs sociaux à réfléchir systématiquement sur la pertinence de l'adaptation d'un logement. Il faut entendre par-là que toute demande d'adaptation d'un logement émanant d'un locataire n'est pas forcément la solution la plus pertinente à sa situation. Par exemple, l'adaptation d'une salle de bain pour un locataire rencontrant des problèmes de mobilité dans un appartement situé au deuxième étage d'une résidence sans ascenseur n'est pas forcément la réponse la plus adaptée. Il est nécessaire en effet de garder à l'esprit que le maintien à domicile dans de bonnes conditions est avant tout un maintien dans l'habitat, c'est-à-dire dans l'environnement global de la personne âgée.

Par ailleurs, des personnes âgées ayant vécu dans le même logement durant des décennies peuvent se retrouver à vivre dans un logement sous-occupé à la suite du départ de leurs enfants, ou la confrontation à une situation de veuvage. Il n'est ainsi par rare de rencontrer dans le parc social des personnes âgées vivant seules dans un appartement type 4 mal adapté, cependant que des familles en attente de logement peinent à trouver un logement suffisamment dimensionné pour leurs besoins.



Dans le premier cas, comme dans le deuxième, se pose avec force la question de l'encouragement des mutations des personnes âgées au sein du parc de logements du bailleur. Posons d'emblée qu'il n'est pas question d'imposer aux locataires âgés un déménagement dont ils ne voudraient pas. Il s'agit plutôt de partir du constat selon lequel, lorsqu'une demande d'adaptation est formulée, le bailleur peut accepter la réalisation des aménagements ou proposer au demandeur une mutation dans un autre logement déjà adapté ou adaptable du parc. Or, cette proposition de mutation se voit souvent rejetée.

La première raison de ce rejet est aussi la plus difficile à contourner : l'attachement au logement et l'environnement, un attachement qui augmente proportionnellement avec l'âge (et donc la durée d'occupation du logement) et qui a trait aux routines de consommation, aux relations sociales nouées dans son quartier et au poids symbolique d'un habitat dans lequel on a passé de nombreuses années de sa vie. Déménager pour un logement plus petit implique de faire une succession de deuils qui sont parfois trop difficile (se séparer de meubles et d'affaires personnelles en plus de se séparer d'un lieu chargé de souvenirs de vie).

La deuxième raison pouvant expliquer ce rejet est plutôt financière : le locataire paye un loyer particulièrement modéré étant donné le nombre important d'années qu'il a passé dans le parc social, si bien que les prix de l'offre récente seront forcément supérieurs.

Enfin, il existe une logique sanitaire et servicielle : des personnes proches des offres de services et de soins, ou a minima ayant développé une routine liée à certains lieux, certains centres et certains acteurs et ne souhaitant pas voir cette routine perturbée par un déménagement.



Ces réticences réelles, sont difficiles à surmonter, mais cela n'est pas impossible. L'encouragement aux mutations doit être envisagé de façon globale. Avant toute chose, la question des mutations doit être posée dès l'attribution des logements sociaux : comme nous l'avons vu le nombre de demandeurs retraités souhaitant entrer dans le parc social a tendance à augmenter ce qui pose d'emblée la question de l'adaptation des logements qui leur sont attribués quand bien même ces demandeurs n'expriment pas de besoins particuliers au moment où ils effectuent leur demande. En anticipant l'attribution de logements adaptés aux demandeurs âgés au moment où ils effectuent la demande d'entrée dans le parc social, on évite que se pose la question de la mutation plus tard, c'est-à-dire au moment de l'apparition d'éventuelles incapacités.

Ensuite, il est possible d'encourager des mutations au sein du parc dans de bonnes conditions afin de favoriser l'acceptation des personnes âgées.

Cela implique :



Un maintien ou une diminution du niveau du loyer en proposant un logement plus petit mais mieux situé et mieux adapté (notamment en mobilier ou en équipements numériques)



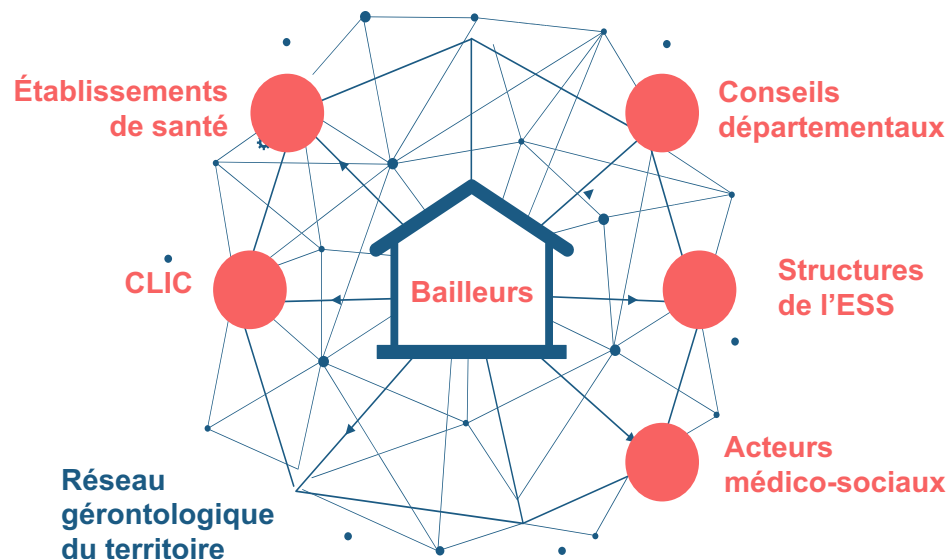
Une aide financière et logistique au déménagement. L'émotion de quitter son logement historique ne doit en effet pas être doublée d'une accumulation de charges mentales et financières liées au déménagement.



De proposer des solutions de logement dans le même quartier. Il apparaît bien souvent que l'attachement à un quartier, un réseau de commerçants et de voisinage et à des habitudes de vie est parfois aussi important pour le locataire que le logement lui-même. À ce titre il est primordial que les bailleurs sociaux propose des solutions de mutation *a minima* au sein du même quartier, et si possible dans le même bâtiment.

Ce dernier point pose de nouvelles questions, elles-mêmes porteuses de nouvelles difficultés. Car bien souvent il est très difficile pour un bailleur social de trouver une solution de relogement dans un appartement adapté au sein de la même résidence ou encore du même quartier. Il paraît à ce titre plus que nécessaire, qu'à échelle de chaque territoire, les bailleurs sociaux se rassemblent autour d'une charte d'accessibilité commune, recensant l'ensemble des logements adaptés au sein de leurs parcs respectifs et donc de permettre une meilleure visibilité et un élargissement de l'offre dans le cadre notamment des demandes de mutation.

Mettre en place une stratégie partenariale à destination des acteurs de l'économie sociale et solidaire.



Les bailleurs sociaux doivent, de manière générale, développer des partenariats avec les acteurs de l'accompagnement du vieillissement et de l'action médico-sociale sur le territoire : conseil général, centre local d'information et de coordination (CLIC), associations, prestataires de services pour lutter contre l'isolement et apporter des services aux locataires âgés... L'enjeu est, entre autres, la mise en place de services répondant aux attentes de sécurisation de locataires âgés. Il s'agit au travers d'un certain nombre d'actions (animations, visites de courtoisies, etc.) de lutter contre l'isolement des personnes âgées et de repérer d'éventuelles fragilités.

Pour atteindre ces objectifs, les acteurs de l'ESS peuvent être une ressource précieuse. Voyons pourquoi et comment favoriser stratégiquement des partenariats entre ces acteurs et les bailleurs sociaux.

Pour quoi faire ? Les enjeux d'une stratégie partenariale entre bailleurs sociaux et acteurs de l'ESS : offres d'habitat et de services

En matière d'adaptation de la société au vieillissement de la population, les bailleurs sociaux et les acteurs de l'ESS partagent de nombreux enjeux communs : amélioration du cadre de vie des seniors, favorisation du lien social, apport de réponses à des besoins, animation de lieux de vie collectifs etc.), auxquels s'ajoutent une assise territoriale forte ainsi qu'une recherche d'utilité sociale. Forts de ce constat, en 2014, la CRESS Auvergne-Rhône-Alpes et AURA HLM ont signé une déclaration d'intention lors du Congrès HLM pour accompagner leurs adhérents dans le renforcement de leurs coopérations.

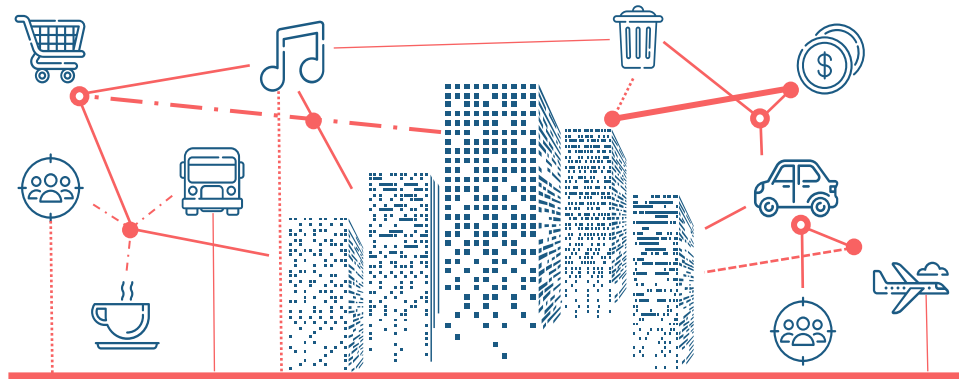
Le premier postulat de ce rapprochement est que par leur ancrage territorial, leur souplesse et leur créativité, les acteurs de l'ESS peuvent être des capteurs et des partenaires de premier plan pour les organismes HLM. Et, de fait, de nombreuses modalités partenariales existent et sont même mises en place y compris en Nouvelle-Aquitaine : les acteurs de l'ESS pouvant être prestataires en réponse à une commande publique, partenaires techniques, co-initiateurs de projets et d'expérimentation etc.

Ces configurations de collaborations protéiformes sont toutefois fragiles et comportent notamment des freins financiers et réglementaires. L'enjeu de sécurisation de tels partenariats est dès lors réel.

De nouveaux services qui réinterroge la notion « d'habiter »

Les collaborations entre acteurs du logement social et de l'ESS peuvent amener à questionner, dans une certaine mesure, la question des différents modes d'habiter. L'habitat intergénérationnel, les besoins spécifiques des locataires vieillissants, le logement des personnes en situation de handicap, les enjeux du numérique dans le bâtiment, des plateformes de services, etc. sont autant d'enjeux pouvant trouver des réponses au sein de tels partenariats.

Ces partenariats peuvent porter sur la conception et/ou la production de logements adaptés prenant en compte les besoins des futurs locataires : l'expertise ne manque pas chez les acteurs de l'ESS.



En outre, la mise en place de nouveaux services pour les locataires fragiles (personnes âgées, isolées ou atteintes de handicap) peut également trouver des réponses dans des activités portées par des structures de l'ESS : services d'animation sociale, de veille et de présence, d'aide aux démarches et d'accompagnement (par exemple pour du petit bricolage).

Les bailleurs sociaux font face à de nombreuses injonctions pesant sur leur production de logement : plus de logements, des logements plus économiques, plus partagés, plus connectés, plus évolutifs etc. À ces injonctions, les acteurs de l'ESS sont également porteurs de pistes de solution. Des espaces et des équipements mutualisés (jardins, buanderie, cuisine, électroménager, etc.) peuvent également être des réponses pertinentes pour des ménages à bas revenus, dans des logiques où l'accès à l'usage prend le pas sur la propriété. Les résidences intergénérationnelles et l'habitat inclusif concourent au maintien à domicile des seniors. Les logements évolutifs et modulables en fonction des besoins (cloisons amovibles, réaménagement intérieur facile, modules à rajouter dans une maison) sont une réponse aux décohabitations. Les coopérations entre logement social et ESS peuvent alors s'exprimer à travers le développement de nouvelles offres d'habitat, telles que les formes d'habitats intermédiaires. Ces formes d'habitat participent à élargir l'offre disponible en proposant une solution porteuse de solidarité et d'efficacité économique, sociale et environnementale. L'habitat inclusif est déjà porteur de partenariats effectifs appelés à se développer. Ces opérations associent des savoir-faire de structures qui aident au montage juridique et financier pour accompagner la constitution de sociétés coopératives d'habitants.

Enfin, le développement d'outils de relations numériques et de services innovants (autopartage) en plein essor, passe principalement par des accords avec les entreprises conventionnelles ou des start-up. Les bailleurs sociaux développent à chaque occasion les partenariats nécessaires (Village des Start-up au Congrès HLM depuis 2 ans) mais dont les acteurs de l'ESS sont pour l'instant souvent absents.

Développer de nouveaux services de proximité



Quels nouveaux services de proximité un partenariat entre acteurs du logement social et de l'ESS pourraient faire émerger ? Et surtout, dans quel but ?

Une enquête de 2017 portée par la Fédération des OPH (120 offices répondant) montre que ces nouveaux services pourraient avoir comme objectif de faciliter la vie quotidienne des habitants, de renforcer le bien-vivre et la cohésion sociale, d'améliorer le cadre de vie, de dynamiser le quartier par l'introduction de nouvelles activités... autant de services potentiellement précieux au maintien à domicile des seniors. Par ailleurs, la Fédération des ESH a mis en place depuis 2007 un Fonds d'innovation sociale pour financer des projets d'associations partenaires, innovants ou expérimentés, favorisant l'accueil, l'intégration et la qualité de vie des habitants en difficulté sociale, économique, psychologique ou en situation d'exclusion. Les potentialités de services sont très nombreuses, dans la facilitation de la vie quotidienne, le soutien face aux vulnérabilités, la maîtrise des charges et du pouvoir d'achat, le vivre ensemble et la cohésion sociale. Plus globalement, le développement de nouveaux services pouvant être proposés par des bailleurs sociaux pose la question de leur financement. Le rapport Broussy soulève à juste titre l'enjeu des gardiens d'immeuble / concierges : « comment redéfinir leurs missions et les former à l'accompagnement des personnes âgées et fragiles quand beaucoup de bailleurs sociaux ont au contraire une tendance à s'en séparer et à fermer les loges ? Comment demain se passer d'une présence humaine dans certains quartiers où près de la moitié des locataires seront des personnes âgées ? » tout en soulevant la question de la facturation individualisée de services aux personnes en bénéficiant. Nous avons notamment pu nous entretenir avec plusieurs collaborateurs de bailleurs de Nouvelle-Aquitaine qui rencontrent la même difficulté.

Exemples de services innovants permis par des une approche ESS appliquée aux locataires vieillissants

Faciliter le quotidien des personnes âgées

- Relais d'informations des locataires âgés pour les orienter vers les dispositifs existants (santé, maintien à domicile, aides sociales, etc.)
- Centres de relation clientèle et conciergeries d'adaptation du logement
- Entretien du logement (assistance personnalisée pour les réparations locatives, ateliers participatifs, etc.)
- Services numériques (sur smartphone, bouquets des services numériques, compteurs intelligents, tchat en ligne, etc.)
- Maisons médicalisées (lutte contre les déserts médicaux)

Soutien face aux vulnérabilités

- Accompagnement du vieillissement et aide à domicile
- Lutte contre l'isolement social
- Accompagnement des parcours résidentiels des plus démunis
- Services d'assistance (portage à domicile lors de pannes d'ascenseur)
- Échange de services entre locataires (garde d'enfants, courses, etc.)
- Distribution de paniers fermiers.

Maîtrise des charges et pouvoir d'achat

- Tarifs négociés et sécurisés (assurance, Internet, téléphonie, cartes remises sur certains services commerciaux, etc.)
- Entretien du logement (contrats multi-services, etc.)
- Prêts de matériels (outils, aides techniques etc.)
- Formation des locataires (maîtrise des consommations)
- Autoproduction (jardins partagés, maraîchage) et autopartage (ressourceries)

Vivre ensemble et cohésion sociale

- Échanges et partages de connaissances entre locataires (ateliers conviviaux, etc.)
- Actions de médiation sur le patrimoine
- Sorties/animations théâtrales, financement de projets individuels ou collectifs de locataires

Comment ? Une stratégie multidimensionnelle

Plusieurs dimensions peuvent être envisagées par les bailleurs sociaux souhaitant mettre en œuvre une stratégie d'économie sociale et solidaire. Ces différentes dimensions peuvent être envisagées dans leur globalité ou bien séparément. Cela dépend, en effet, du degré de profondeur que le bailleur social souhaite donner à sa stratégie ESS.

Chacune des dimensions présentées ici détaillent des pistes d'action et des outils pouvant être utilisés par les bailleurs sociaux.



Dimension #1. Créer et entretenir les conditions de coopérations fertiles

ACTION

Repérer l'offre, les besoins et les opportunités en renforçant l'interconnaissance entre acteurs du logement social et de l'économie sociale et solidaire.

OUTILS POSSIBLES

- 1 La plateforme LISA permet de valoriser des initiatives et de mettre en relation les acteurs. Elle peut permettre de faire du lien entre les grandes entreprises, les incubateurs et les projets ESS.
- 2 Des « rendez-vous ESS » récurrents pour interroger « l'offre » que les acteurs de l'ESS peuvent proposer aux bailleurs sociaux, offre pouvant répondre à des besoins émergents, spécifiques et/ou territoriaux identifiés conjointement.
- 3 Des lieux mutualisés, associant collaborateurs des bailleurs sociaux et porteurs de projet.



Dimension #2. Soutenir des projets expérimentaux

ACTION

Valoriser des espaces vacants ou non mobilisés en permettant de tester des projets et idées en situation réelle

OUTILS POSSIBLES

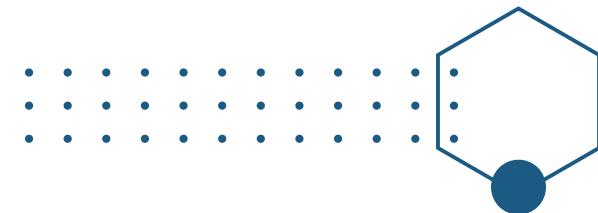
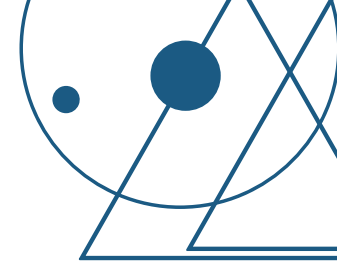
- 1 Proposer des locaux temporaires pour tester des idées et projets émergents dans les territoires, par exemple en mobilisant des « espaces oubliés » pour tester des idées sur une courte période.
- 2 Mettre en visibilité et organiser l'intermédiation entre une offre de locaux disponibles et abordables proposée par les organismes HLM et des porteurs de projets en recherche de locaux.

ACTION

Soutenir l'incubation, le portage et le financement de l'innovation de projets à fort impact territoriaux

OUTILS POSSIBLES

- 1 Dispositifs complémentaires ad hoc (appui technique, financier, matériel) complémentaires aux réseaux et ressources existantes.





Dimension #3. Créer des écosystèmes soutenant l'ESS

ACTION

Aider la duplication de projets « qui marchent bien » : modélisation, capitalisation, lien aux dispositifs qui soutiennent l'essaimage et le changement d'échelle.

OUTILS POSSIBLES

- 1 Monter des pôles territoriaux de coopération économique sur la notion d'« habiter », sorte de comptoirs de l'innovation pour mettre en commun idées, capacités de soutien et de financement de projets concernant divers lieux habités, traversés, investis sur un territoire.
- 2 Réfléchir à une priorisation des acteurs de l'ESS dans les cahiers des charges des marchés publics.



Dimension #4. Faire évoluer les modèles économiques

ACTION

Mobiliser une expertise sur l'ingénierie financière pour aller chercher des investisseurs éthiques et le soutien d'entreprises pour des projets complexes.

OUTILS POSSIBLES

- 1 Les grands comptes de l'ESS gestionnaires d'actifs (banques, mutuelles, etc.) permettent d'avoir des capacités d'investissement partagé.

2

Explorer et expérimenter de nouveaux montages financiers : contrats à impact social sur des projets à forte finalité sociale et retour sur investissement dans le fonctionnement du projet.



Dimension #5. Sécuriser les coopérations et expérimenter de nouveaux cadres juridiques plus partenariaux

ACTION

Explorer les voies partenariales alternatives au Code des marchés publics pour sortir du droit commun de la mise en concurrence

OUTILS POSSIBLES

1

La coopération horizontale, dans un système de prestations croisées (mise à disposition de logements par l'organisme HLM et prestations d'une entreprise sociale et solidaire au profit d'un projet d'intérêt général),

2

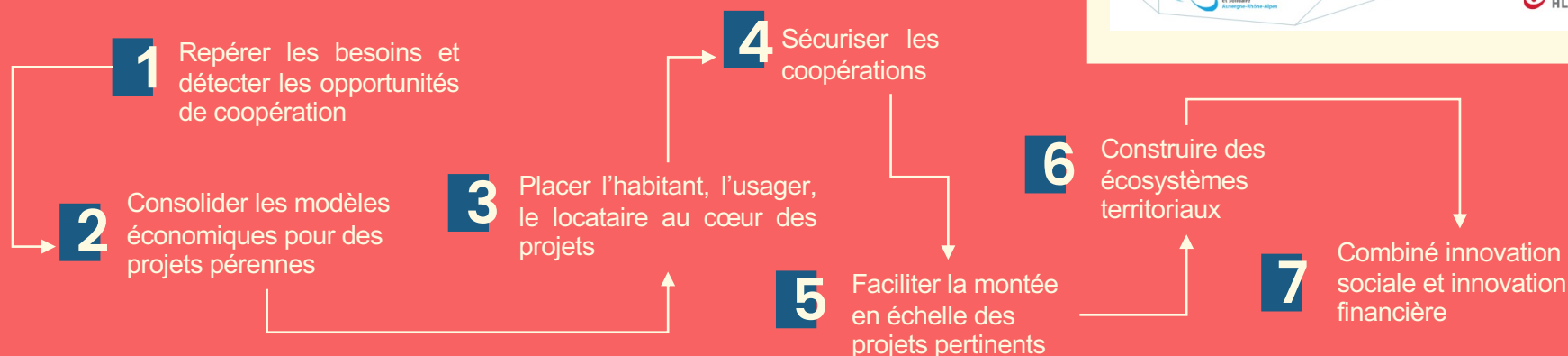
Les contrats « in house » qui permettent à un organisme HLM de créer une structure dédiée pour mettre en commun des moyens et du personnel avec des opérateurs de l'ESS



Une ressource inspirante pour aller plus loin : au-delà de la question du vieillissement, les pertinences de collaborations plus larges entre bailleurs et acteurs de l'ESS

Face aux nombreux enjeux que partagent les bailleurs sociaux et les acteurs de l'économie sociale et solidaire et face à leurs engagements sur des activités à forte utilité sociale, l'AURA HLM et la CRESS Auvergne-Rhône-Alpes se sont rapprochés dès 2014 (signature d'une déclaration d'intention lors du Congrès LM) pour accompagner leurs adhérents dans le renforcement de leurs coopérations.

De cette coopération a émergé une publication sur ces opportunités multiples de partenariat et sur les questions à approfondir :



Contact

Raphaël Rogay
Responsable

Pôle appui aux politiques publiques et
aux territoires

Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine

