n° 22

Repères

POLITIQUES SOCIALES

Collection Cahiers - septembre 2016 - 25 €

Accompagner le vieillissement des locataires : l'action des organismes d'Hlm

Les enseignements du concours « Hlm partenaires des âgés »

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Publication de l'Union sociale pour l'habitat

COORDINATION

Magali Vallet, conseillère en politiques sociales, **Juliette Furet,** responsable du département des politiques sociales, Direction des Politiques urbaines et sociales

RÉALISATION

à partir d'un rapport remis par Habitat et Territoires Conseils - **Elodie Lestrat** et **Nathalie Chassat**

REMERCIEMENTS AUX MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE

Jean-Philippe Body, Direction générale de la Cohésion sociale – Ministère des Affaires sociales, de la santé et du droit des femmes
Gauthier Caron-Thibault, Direction de l'Action sociale de la Caisse nationale d'assurance vieillesse
Pierre-Marie Chapon, VAA Conseil
Dominique N'Guyen, Caisse des Dépôts
Anne Tixier, Fédération des Offices Publics de l'Habitat

Maquette et réalisation : 62Avenue, Paris - Impression : DEJALINK - Stains - septembre 2016.
Photo couverture : ©Shutterstock

Reproduction interdite - Dépôt légal : mars 2015, ISSN 2426-1629 - Collection Cahiers de l'Union sociale pour l'habitat.

INTRODUCTION

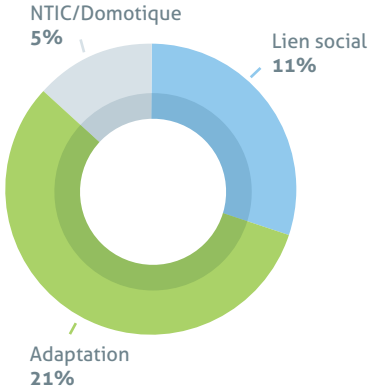
Les bailleurs sociaux, investis depuis plusieurs décennies dans l'accompagnement du vieillissement de leurs locataires, poursuivent et renforcent leur action pour répondre à une accentuation de leur rôle dans ce domaine : ils adaptent le service locatif et de proximité et développent de multiples innovations, architecturales, techniques, technologiques, et sociales et managériales. Pour valoriser ces actions, L'Union sociale pour l'habitat et la CDC, le Ministère des affaires sociales et les caisses de retraites (CNAV, RSI et MSA) ont lancé en 2014 et 2015 un concours « HLM, Partenaires des âgées ». Sur les deux sessions, 80 dossiers ont été présentés par les organismes, dont huit ont été primés au titre de leurs actions en matière d'accompagnement du vieillissement.

La présente publication tire les principaux enseignements des opérations présentées à la session 2015.

Trois catégories pour qualifier les projets des bailleurs sociaux auxquelles a été ajoutée une catégorie « coup de cœur » :

- L'adaptation de l'offre locative existante et le développement d'une offre de logements répondant aux besoins liés au vieillissement.
- Les NTIC et la domotique,
- Le lien social et le repérage des fragilités.

Répartition des dossiers par catégorie



Après un rappel du contexte et des enjeux de l'intervention des organismes en matière d'accompagnement du vieillissement, quatre grandes thématiques sont apparues comme structurantes des projets étudiés :

- L'inscription des opérations dans un cadre partenarial
- La dimension stratégique et transversale de l'action des bailleurs sociaux
- La professionnalisation de l'adaptation du parc existant
- Le développement de nouvelles formules d'habitat groupé et/ou intergénérationnel.

Les éléments de synthèse sont suivis de fiches présentant les principales caractéristiques des opérations et actions portées par les organismes et présentées au concours 2015.

sommaire

Introduction 1

Le contexte : des bailleurs sociaux investis de longue date dans l'accompagnement du vieillissement 5

1/ L'action des organismes s'inscrit dans un cadre partenarial 9
De nombreux acteurs impliqués, au premier rang desquels les collectivités territoriales 9
Des bailleurs présents aux différentes étapes des projets 12
Les partenariats relatifs aux services : un élément essentiel de ces projets 14

2/ Une approche stratégique et transversale 15
Une mobilisation de l'ensemble des services du bailleur 15
Des projets faisant appel à l'innovation et l'expérimentation 18
Un rôle croissant des personnes âgées dans le montage et la réalisation des projets 20
La labellisation, l'adhésion à des chartes 22
Des démarches d'évaluation pour améliorer les réponses apportées 25

3/ Des politiques structurées d'adaptation du parc 26
Des critères définis pour cibler le parc à adapter 26
Une pratique maitrisée de l'adaptation du logement en termes d'équipements 27
L'émergence du numérique : les premiers stades de l'expérimentation 29

4/ Les formules dédiées aux personnes âgées dans l'offre nouvelle 30
L'habitat regroupé : un logement autonome dans un cadre sécurisant 30
Des opérations intergénérationnelles 32

ANNEXE 1 : fiches opérations / actions 34

CATÉGORIE 1
Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logements répondant aux besoins liés au vieillissement 35
SIPEA - Des locataires mobilisés pour réhabiliter leur résidence 36
CREUSALIS - Quand accessibilité rime avec mixité 38
LYON MÉTROPOLE HABITAT - Une nouvelle résidence labellisée « Rhône +, vivre chez soi » 40
NÉOLIA - « Villa Génération » un nouveau concept de logement pour seniors 42
VENDÉE LOGEMENT ESH - Agora : une gamme diversifiée de logements avec services 44
PLURIAL NOVILIA - Un village senior bioclimatique 46
ATLANTIC AMÉNAGEMENT ET OPAC DE L'OISE - Les logements « Habitat Senior Services® » 48
AQUITANIS - Oréa, une résidence intergénérationnelle et solidaire en centre-ville 50
HABITAT 62 / 59 PICARDIE - Les logements évolutifs « AGELIB » 52
LOGEVIE - Les jardins du Bourg : des logements adaptés et adaptables 54

OPH DE MONTREUIL - La maison Babayagas, une résidence pour femmes 56
OPH DE CALAIS - Le concept de béguinage revisité 58
LOGIS CEVENOLS - L'accueil de seniors, un renouveau pour la résidence « Les Santolines » 60
PARIS HABITAT - Un kit « ACCess » pour plus de sécurité dans le logement 61
SA DES CHALETS - Un ensemble de services complémentaires Bailleur/Collectivité 62
HABITAT 29 - « Bien Vieillir à Habitat 29 » 64
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE TARN ET GARONNE 66
VENDÉE LOGEMENT ESH 66
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE FIRMINY 67
IMMOBILIÈRE PODELIHA 67

catégorie 2
Les NTIC et la domotique 69
LE FOYER RÉMOIS ET VILOGIA - « I-stay@home » ou le numérique au service des seniors 70
SIEMP - Un élévateur électrique dans le meuble de cuisine 72
NÉOLIA - Un « living lab » pour personnes âgées 74

catégorie 3
Lien social et repérage des fragilités 77
NÉOLIA - Accompagner les habitants âgés d'un quartier en réhabilitation 78
SA DE POITIERS ET SA DES DEUX-SÈVRES - Les services spécifiques des résidences «Habitat Senior Services®» 80
ALFI - S'appuyer sur l'expertise des personnes âgées pour adapter le logement et prévenir les chutes 82
PATRIMOINE SA LANGUEDOCIENNE - La résidence passerelle, une alternative à la maison de retraite 84
VAL TOURAINE HABITAT - Ecoliers et personnes âgées sur un même site 86
HAUTE-SAVOIE HABITAT - Les métiers de la proximité s'adaptent aux spécificités du locataire âgé 88
OPAC DU RHÔNE - La prévention, une étape essentielle du « bien vieillir » 90
PRÉSENCE HABITAT - BATIGERE SAREL 92

catégorie 4
Coup de cœur 93
EST MÉTROPOLE HABITAT - La collaboration intergénérationnelle sous toutes ses formes 94

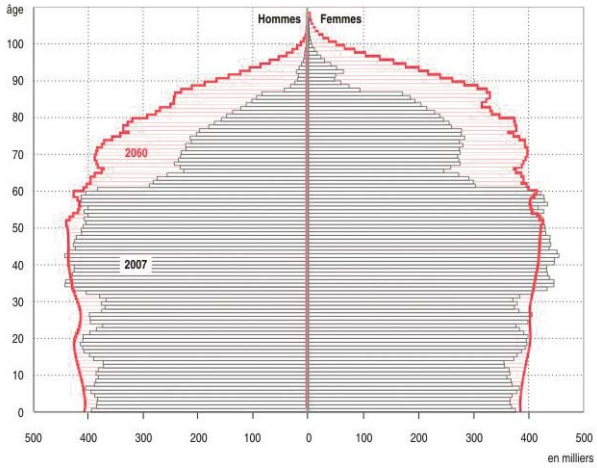
ANNEXE 2 : Les impacts de la loi 97
Impacts de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement pour les organismes Hlm 98

LE CONTEXTE

Des bailleurs sociaux investis de longue date dans l'accompagnement du vieillissement

En 2012, selon l'INSEE, la France comptait 15 millions de personnes de plus de 60 ans, dont près de 6 millions de plus de 75 ans. En 2060, un tiers des Français aura plus de 60 ans (Cf. pyramide des âges).
Face à ce phénomène de transition démographique, la Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement[1], récemment publiée, marque l'engagement des pouvoirs publics en faveur de la prévention de la perte d'autonomie et du maintien à domicile.

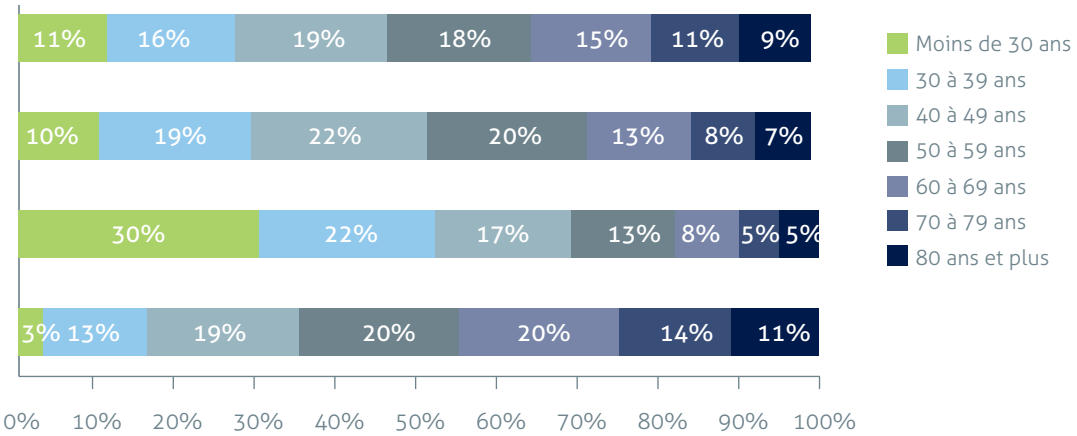
Pyramide des âges



Dans le parc social, 30,4 % des titulaires de baux ont plus de 60 ans (enquête OPS 2012). Selon le recensement 2012, 28 % des chefs de familles occupant un logement social avait plus de 60 ans. Dans les prochaines années cette proportion devrait encore progresser en raison de la conjonction de deux effets :

- Les locataires aujourd'hui âgées de 50-59 ans (soit 20% des titulaires d'un bail du parc social en 2012) devraient majoritairement rester dans le parc locatif social,
- Et d'autres ménages de 60 ans et plus devraient y entrer, pour des raisons économiques et d'inadéquation du marché immobilier avec leurs ressources et leurs besoins (les plus de 65 ans représentent 7,8 % des emménagés récents du parc social en 2012, part en progression depuis 2006).

Recensement 2012, France entière



1. La loi d'orientation et de programmation n° 2015-1776 relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015

Derrière les scénarii d'évolutions démographiques et statistiques de l'INSEE se cachent des réalités très diverses et également très évolutives des personnes âgées en termes de situation économique, d'état de santé, de situation familiale, et d'aspirations.

Les politiques et actions menées par les pouvoirs publics en direction des personnes âgées ciblent la perte d'autonomie. Or, aujourd'hui, 90% des personnes âgées sont considérées « autonomes ». L'apport de solutions de logement adaptées à ces personnes âgées autonomes constitue donc un véritable enjeu car le recours à l'établissement est inadapté. Ces solutions de logement doivent permettre de prévenir la perte d'autonomie et favoriser le maintien à domicile de ces personnes âgées, grâce à l'apport de services.

Dans ce contexte, **le logement social occupe une place importante dans le maintien à domicile des personnes âgées aux revenus modestes et très modestes.** Les questions soulevées sont multiples : Comment répondre au vieillissement de l'occupation du parc social, tout en préservant sa vocation généraliste et intergénérationnelle? A quels besoins particuliers de leurs locataires âgés, les bailleurs sociaux doivent-ils répondre ? Avec quels partenaires doivent-ils travailler ? Où sont les limites de leurs compétences, s'agissant de personnes fragiles ? Quel impact sur l'organisation, les métiers, les compétences ?

L'action des organismes d'Hlm répond à des enjeux divers :

S'inscrire dans les politiques locales

Les politiques d'adaptation du parc et de développement d'une offre nouvelle pour les personnes âgées doivent leur permettre de disposer d'un logement adapté et de services sociaux, médico-sociaux de proximité et de soin, relevant de différents acteurs (EPCI, Etat, département, ARS...). Les bailleurs sociaux s'inscrivent dans le cadre de ces politiques, dont la cohérence opérationnelle est nécessaire pour répondre aux besoins des usagers.

Développer des réponses adaptées quantitativement et qualitativement aux besoins

Face à l'ampleur des besoins, les organismes anticipent et programment les interventions liées à la prise en compte du vieillissement de leurs locataires dans le cadre de stratégies patrimoniales. La principale réponse à ces besoins réside dans l'adaptation du patrimoine existant. Le développement d'une l'offre nouvelle, plus limitée quantitativement, apporte des solutions plus diverses qualitativement. De nombreux plans stratégiques patrimoniaux (PSP) intègrent aujourd'hui la problématique du vieillissement des locataires. Ces documents programmatiques rendent lisibles à court et moyen terme les engagements des bailleurs sociaux en matière d'adaptation des logements, des parties communes. En parallèle, les organismes mettent en place des outils, des procédures et se dotent de budgets spécifiques.

Concilier vocation généraliste des logements sociaux et réponses adaptées au vieillissement

Les organismes sont vigilants quant à la nature des travaux réalisés dans les logements. Ils veillent à ne pas équiper les logements de manière stigmatisante. En effet, les personnes âgées sont majoritairement demandeuses d'adaptations qui préservent le caractère usuel de leur cadre de vie. Il s'agit également pour les bailleurs sociaux de s'assurer que ces logements pourront être attribués dans un second temps à des personnes plus jeunes. D'un autre côté, les organismes et les partenaires qui contribuent au financement des travaux souhaitent optimiser les investissements effectués et donner une priorité d'attribution aux personnes retraitées ou âgées sur ces logements. Cette préoccupation s'observe de manière croissante sur les opérations d'habitat regroupé ou intergénérationnel, réalisées à la demande des collectivités, et qui sont totalement ou en partie dédiée à des locataires âgés. Jusque-là la réglementation ne permettait pas de flécher les attributions sur un critère d'âge dans ces opérations. Des solutions sont trouvées localement entre partenaires, sous forme de charte d'attribution. L'article 20 de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, sous réserve d'une autorisation préalable du préfet, rend désormais possible dans l'offre nouvelle et sous certaines conditions, l'attribution prioritaire de certains logements aux personnes âgées.

Favoriser l'accès des locataires âgés aux différents services contribuant à leur maintien à domicile

L'existence de services d'aide à la vie quotidienne et de soins est une condition sine qua non du maintien à domicile des personnes âgées. Ces services qui relèvent en grande partie de la solidarité nationale sont fournis par un réseau de partenaires plus ou moins dense sur les territoires. Dans le cadre de leur mission d'intérêt général, les organismes mettent en œuvre des actions de veille sur les situations de fragilité, de prévention des risques, de cohésion et de lien social. Ils s'investissent dans des actions d'animation. Les bailleurs sociaux renforcent leur gestion pour accompagner les âgés. Ils mobilisent leurs partenaires du service et du soin, susceptibles de répondre aux besoins de leurs locataires. Ils facilitent l'accès aux services pour leurs locataires selon des modalités diverses en fonction des territoires et des opérations.

Etudier l'apport des nouvelles technologies de l'information pour le maintien à domicile

Le développement de la silver économie s'accompagne de nombreuses évolutions technologiques, sources de multiples opportunités qu'il faut aujourd'hui mieux appréhender. En parallèle, des expériences nouvelles en constructions neuves peuvent apporter des réponses innovantes et très précises à des besoins locaux préalablement identifiés. Quels sont au plan pratique les apports de ces outils ? Qu'en pensent les usagers ? Quel est le modèle économique de leur installation et de leur mise en œuvre dans la durée ? Ces questions sont aujourd'hui examinées par les bailleurs dans le cadre d'expérimentations dont certaines ont été présentées au prix « Hlm partenaire des âgés ».

Associer les personnes âgées à la conception des projets et aux solutions qui leur sont proposées

C'est un axe de travail que l'on retrouve dans de nombreux projets présentés au concours sous différentes formes : concertation renforcée dans le cadre de la réalisation de programmes neufs, chartes de solidarité intergénérationnelles comportant des engagements des personnes âgées, etc.

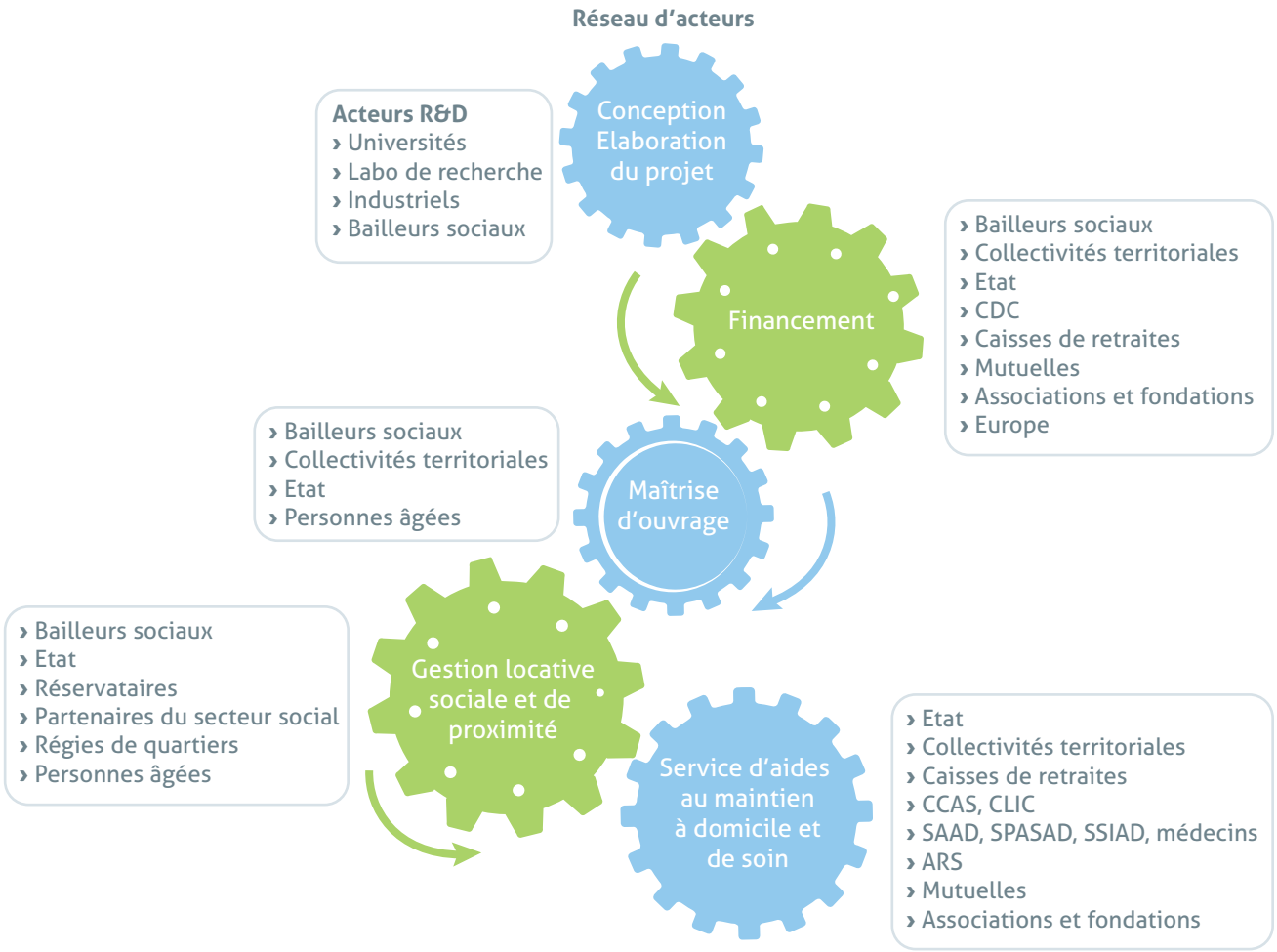
1/ L'ACTION DES ORGANISMES S'INSCRIT DANS UN CADRE PARTENARIAL

L'un des premiers enseignements du concours « HLM partenaires des âgés » concerne la dimension partenariale, présente dans l'ensemble des dossiers présentés. La complexité et la richesse des sujets à traiter nécessitent une approche multidimensionnelle, qui croise des enjeux liés à l'habitat, à la cohésion sociale et à la lutte contre l'isolement, à la prévention des risques, à l'accompagnement dans la perte d'autonomie. Cette approche implique une gestion partenariale des projets et actions, qui pose la question du rôle de chacun, de ses champs de compétences et des limites de son intervention.

De nombreux acteurs impliqués, au premier rang desquels les collectivités territoriales

L'analyse des dossiers présentés dans le cadre du concours 2015 met en évidence la constitution systématique d'un réseau d'acteurs, voire d'un écosystème composé d'un grand nombre d'acteurs. Selon les cas, les bailleurs sont au cœur de l'écosystème et démarchent eux-mêmes les partenaires et les acteurs susceptibles de les accompagner dans leurs projets. Dans d'autres cas, ils contribuent à l'écosystème en réponse à une commande publique.

Le schéma suivant présente, par thème, les acteurs identifiés dans les 37 projets présentés au concours, aux différentes étapes du projet : identification des besoins, conception, apport de services, gestion, etc.



Dans les dossiers présentés au concours, le rôle et les limites de l'intervention de chaque acteur est globalement bien défini :

La place centrale des collectivités, communes et agglomérations, est fréquemment observée, notamment à l'étape de l'impulsion du projet et de la sollicitation du bailleur et des autres partenaires. Elles apportent du foncier, appuient le financement des opérations, participent à l'apport de services. La mise en place d'un « plan vieillissement » par certaines collectivités a facilité la démarche du bailleur, mais cette approche stratégique n'est pas généralisée.

Les Conseils départementaux, inscrivent leurs interventions dans le cadre des schémas gérontologiques qu'ils pilotent, sous un angle essentiellement médico-social. Certains conseils départementaux se fixent dans ce cadre des orientations en matière d'habitat et impulsent des politiques visant à favoriser le développement d'une offre de logements adaptés (ex Loir et Cher, Rhône, Meurthe et Moselle). Au plan opérationnel, ils apportent leur expertise et soutiennent financièrement les projets.

En application des dispositions de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, les conseils départementaux président désormais les conférences des financeurs dont les missions sont:

- d'améliorer l'accès aux équipements et aux aides techniques individuelles,
- l'attribution du forfait autonomie,
- la coordination et l'appui des actions de prévention mises en œuvre par les services d'aide et d'accompagnement à domicile intervenant auprès des personnes âgées,
- la coordination et l'appui des actions de prévention mises en œuvre par les services polyvalents d'aide et de soins à domicile,
- le soutien aux actions d'accompagnement des proches aidants des personnes âgées en perte d'autonomie,
- et le développement d'autres actions collectives de prévention.

- **L'Etat** a un rôle essentiel, dans le développement des opérations nouvelles, qu'il agréée. Il contribue à leur co-financement via les financements accordés par la Caisse des dépôts et consignation (PLAI, PLUS et PLS).

- **Les caisses de retraites** du régime général et complémentaire, investissent de plus en plus le champ du logement et du maintien à domicile en participant financièrement à la réalisation d'opérations de logements spécifiquement adaptés et à la réalisation de travaux dans l'existant.

- **Les partenaires du maintien à domicile ainsi que les prestataires de service** sont fortement mobilisés. Ils contribuent à l'élaboration des projets, par un diagnostic des besoins et l'identification des fragilités à prendre en compte. Ils sont ensuite des acteurs indispensables à l'accompagnement des personnes âgées logées (actions de prévention, suivi des familles...) et la délivrance de services d'aide à la vie quotidienne et de soins.

PISTES DE RÉFLEXION

Les projets présentés montrent tous un partenariat étroit avec la collectivité. Néanmoins, ils semblent parfois davantage répondre à une opportunité qu'à une stratégie territoriale.

Les collectivités territoriales ont désormais l'obligation d'intégrer un volet vieillissement dans leur Plan Local de l'Habitat (PLH) et leur Plan de Déplacement Urbain (PDU) pour développer une stratégie vieillissement (telle que définie par la récente Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement), pour faciliter et organiser une offre ajustée et équilibrée sur leur territoire et/ou sur leurs quartiers à rénover.

L'analyse précise des besoins et des ressources locales, l'intégration de l'enjeu du vieillissement dans le PLH, l'optimisation de l'articulation des différents documents programmatiques (PLH, schéma gérontologique départemental, projet régional de santé de l'Agence Régionale de Santé), le travail partenarial du bailleur le plus en amont possible avec la collectivité semblent des pistes de progrès pour le développement de stratégies locales du vieillissement et le déploiement d'actions ciblées sur les territoires.

EXEMPLES

- **Vendée Logement** a mobilisé les financements de la communauté de communes de Terres de Montaigu et du Conseil départemental pour son opération « Agora » (opération composée d'un EHPAD, de 24 logements locatifs et 20 logements en accession). Outre la participation au financement, la communauté de communes a porté le projet social de la résidence afin qu'il s'intègre dans le plan « bien vieillir en terre de Montaigu ».

- **L'OPAC du Rhône** est signataire du programme « Rhône + vivre chez soi du département ». Celui-ci a été initié par le conseil départemental et se matérialise par une charte signée par une vingtaine de partenaires.

OBJECTIF : amener les promoteurs-constructeurs et les bailleurs sociaux à produire 20 à 25% de logements adaptés pour les personnes dépendantes ou en perte d'autonomie.

Ces logements sont réalisés dans les immeubles d'habitation en construction ou en réhabilitation, tant en accession à la propriété que dans le secteur locatif privé ou social.

La charte définit un cahier des charges pour l'adaptation des logements. Il se base sur les normes d'accessibilité de la loi du 11 février 2005 auxquelles il ajoute des critères complémentaires, notamment la localisation dans un environnement de qualité, à proximité des commerces, des transports en commun et des services d'aide à domicile... En contrepartie, le conseil départemental participe au financement de ces opérations.

Des bailleurs présents aux différentes étapes des projets

Quatre étapes essentielles :

1. Le lancement de l'opération/la définition du projet
2. La réalisation de l'opération
3. La commercialisation de l'opération/l'attribution des logements
4. La gestion locative et de proximité

Participe à la définition du projet	Bâtit et rénove, adapte	Assure une gestion locative et sociale, de proximité adaptée	Favorise l'accès aux services
Mobilise et s'inscrit dans le partenariat	Est maître d'ouvrage	Contractualise avec les réservataires, organise le processus d'attribution	Est acteur de la cohésion sociale
Est force de proposition, organise la concertation	Mobilise des financements spécifiques	Assure une veille, contribue à la prévention de la perte d'autonomie, à la détection des situations de fragilité	Fait le lien avec les partenaires, impulse, repère, alerte

La définition du projet est une étape essentielle. Elle permet de s'assurer que le projet correspond aux besoins et que les conditions de sa réalisation sont réunies (implication des partenaires, localisation appropriée pour les programmes neufs, etc.). Les bailleurs participent pleinement à cette phase préalable. Grâce à leur expertise, ils font parfois évoluer certains projets proposés par la collectivité locale.

La réalisation de l'opération est portée par le bailleur social qui intervient en qualité de maître d'ouvrage. S'agissant d'opérations destinées à personnes âgées, les bailleurs s'appuient sur des référentiels, des cahiers des charges « travaux » spécifiques, permettant de répondre au mieux aux besoins des futurs occupants. Ces référentiels sont alimentés par les bailleurs eux-mêmes au fur et à mesure de leurs réalisations. Ils permettent de référencer certains produits, matériaux ou équipements, qui ont été testés et ont donné satisfaction sur des opérations précédentes. D'autres organismes ont recours à des structures externes comme Soliha (ex Pact-Arim), ou des ergothérapeutes, pour définir ces référentiels.

De manière générale, on observe des processus de concertation en amont plus poussée que dans des projets classiques. Un organisme participant du concours 2015 a réalisé en cours de chantier un appartement témoin pour permettre de recueillir l'avis de personnes âgées. Des bailleurs participent également à des réunions publiques organisées par les communes pour présenter très en amont les opérations et recueillir l'avis des personnes âgées.

Le montage financier de certaines opérations neuves peut s'avérer complexe du fait de surcoûts liés par exemple à des espaces collectifs. L'objectif est également que les loyers de sortie soient accessibles à des personnes âgées à revenus modestes et très modestes. Sur nombre d'opérations dédiées en partie ou totalement aux personnes âgées, les bailleurs injectent un peu plus de fonds propres que sur des opérations classiques. Les organismes mobilisent des dispositifs financiers spécifiques, le dégrèvement de TFPB pour les travaux de mise en accessibilité dans le parc existant, les financements de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) Les caisses de retraites complémentaires, les crédits européens, les financements de collectivités et de fondations.

Une fois l'opération livrée, vient l'étape de la commercialisation et de l'attribution du logement. Cette problématique est posée dans de nombreux dossiers présentés au concours, car le fléchage des attributions sur le critère de l'âge n'est pas autorisé par la réglementation (sauf exception, sur l'offre nouvelle depuis la publication de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, sous certaines conditions). Les bailleurs anticipent, se concertent dès la conception du programme avec les réservataires et l'Etat sur les profils des ménages qui seront attributaires des logements et signent des chartes d'attribution concrétisant les engagements de chacun.

EXEMPLE

La SA des Chalets (organisation de réunions publiques, travail sur les demandes de mutations émanant de locataires âgés, concertation avec les réservataires).

La gestion locative et de proximité des logements occupés par des personnes âgées sont renforcées.

De manière générale, l'action des organismes de logement social se structure autour de deux axes : le lien social et la prévention des risques. Une attention particulière est portée aux locataires âgés. L'accueil du locataire (qu'il s'agisse d'un nouveau locataire ou d'une mutation) est accompagné par des temps d'échanges. Des visites de courtoisie sont parfois organisées : elles permettent de repérer d'éventuelles fragilités, d'informer les locataires âgés des structures susceptibles de les aider dans leur vie quotidienne. De nombreux organismes mettent en place également des services « petits travaux » pour aider les personnes âgées dans leur quotidien, etc. Quand les situations se fragilisent, certains organismes HLM, ont défini avec leurs partenaires, les modalités de signalement de ces situations. Les bailleurs sociaux, mettent également parfois en place des ateliers et animations relevant du bien vieillir.

Ces adaptations marquent une évolution des pratiques professionnelles et donc des métiers.

Dans les opérations d'habitat regroupé, des animatrices ou maîtresses de maison sont parfois recrutées. Celles-ci assurent avant tout une présence sur le site et ont un rôle de veille, d'écoute, d'information et d'orientation. La « maîtresse de maison » contribue également à l'offre d'animation et rend des services au quotidien comme le portage de médicament, le transport des personnes âgées pour se rendre à des rendez-vous médicaux, etc. Se pose la question du financement de cette fonction, parfois facturée au locataire.

EXEMPLES

- **Aquitanis** a mis en œuvre plusieurs actions pour accompagner les locataires dès leur arrivée (soirée de présentation entre futurs locataires)
- **Chez Habitat 29,** à la signature du contrat de location, le chargé de clientèle réalise un accueil personnalisé et assiste la personne âgée dans ses démarches administratives ou techniques. Il peut par exemple prendre en charge les démarches auprès des fournisseurs d'énergie.
- **Néolia** mobilise son responsable « Habitat génération » qui rencontre une fois par semestre les locataires pour écouter leurs besoins et attentes et proposer des réponses adaptées.
- **L'OPAC du Rhône** a confié sur une de ses résidences intergénérationnelles la location des logements labellisés « Rhône +, vivre chez soi » à un travailleur social (suivi des futurs locataires jusqu'à l'emménagement, visites de courtoisie une fois les locataires installés, prise de contact avec les demandeurs de mutation susceptibles d'être intéressés par l'offre de logement seniors).

Les partenariats relatifs aux services : une composante essentielle de ces projets

Le maintien à domicile des locataires âgés dans le parc social suppose que ceux-ci aient accès en fonction de leurs besoins propres, et quel que soit leurs revenus, aux services d'aide à domicile et le cas échéant de soins. Selon les territoires, le maillage des intervenants peut être plus ou moins dense. Un des axes de travail du bailleur consiste à identifier les acteurs du lien social et du service et à les mobiliser. Des partenariats sont noués avec une grande diversité d'acteurs tels les associations, les acteurs des services d'aides et de soin à domicile, les CLIC, les UDAF, la Mutualité française, les caisses de retraites, etc. Les partenariats avec le CCAS sont souvent cités dans les projets : outre les le portage de repas et l'aide à domicile, ils contribuent à la lutte contre l'isolement (animations, loisirs, sorties culturelles etc.).

Au-delà de l'identification et de la sensibilisation des partenaires du secteur social et de la gérontologie sur les besoins des locataires âgés, les bailleurs cherchent à faciliter l'accès effectif de leurs locataires à ces services. En effet, du fait de la modicité des ressources de certains locataires âgés, ils observent des difficultés rencontrées par certains locataires à assumer le résiduel à leur charge.

Pour cela, quelques solutions ont été expérimentées par les bailleurs sociaux :

- La « mutualisation » avec des services apportés par d'autres établissements comme des EHPAD ou le pôle médical de l'ADMR à proximité.
- Les conventions de partenariat avec des fédérations de structures d'aides à domicile.

EXEMPLE

Habitat 29 (convention avec l'ADMR), Podeliha (convention avec l'UNA).

2/ UNE APPROCHE STRATÉGIQUE ET TRANSVERSALE

L'accompagnement du vieillissement est très souvent abordé comme un processus : ce sont donc **des solutions évolutives, ajustables** qui sont recherchées tant au niveau du logement, de son équipement, que des services. Au plan opérationnel, pour répondre à ces enjeux, les organismes professionnalisent leur action. Cinq grands principes guident les projets présentés au concours :

- Les projets s'appuient sur l'ensemble des métiers. Ils s'accompagnent du développement de compétences spécifiques et d'ajustements organisationnels.
- Pour la plupart, les projets sont conduits comme des expérimentations à capitaliser pour le déploiement de projets similiaires, quelques uns s'appuient sur des innovations technologiques ou sociales.
- La place donnée à la personne âgée et à son aidant s'affirme et se construit progressivement.
- Les bailleurs structurent de plus en plus leurs interventions dans le cadre de labels.
- Des processus d'évaluation sont mis en place. Ceux-ci reposent essentiellement sur la satisfaction des locataires concernés.

Une mobilisation de l'ensemble des services du bailleur

Les projets présentés montrent la mobilisation de différentes équipes au sein de l'organisme de logement social :

- Les équipes de maitrise d'ouvrage intègrent les spécificités liés au vieillissement dans la conception du bâti (accessibilité des abords des résidences, surface des logements, etc).
- Les équipes chargées des réparations et du gros entretien (maintenance et renouvellement des équipements domotiques, des travaux d'adaptation des logements par exemple).
- Les équipes de gestion locative et sociale impliqués dans l'accueil et le suivi des personnes âgées locataires du parc social (accueils personnalisés, visites du logement, etc.).
- Les équipes de proximité, souvent mobilisées sur la détection des fragilités, l'orientation des personnes.
- Les équipes du service clientèle, mobilisées par exemple pour la réalisation d'appels réguliers auprès des personnes âgées.

Pour améliorer la qualité de service auprès des locataires âgées, les organismes Hlm accompagnent **le développement des compétences** de leurs collaborateurs sur plusieurs axes :

- La formation des équipes patrimoniales sur les équipements : les équipes sont souvent accompagnées de professionnels du secteur (ergothérapeutes, gérontologues) pour identifier les besoins prioritaires des personnes et les équipements à mettre en place.
- La formation des équipes de proximité, de gestion locative et de gestion sociale sur la connaissance des personnes âgées et de leurs besoins ainsi que sur le repérage des fragilités. L'un des risques est que le repérage de la fragilité, la découverte de situation d'isolement, de non accès aux soins, de très grandes difficultés se fasse en « situation de crise », par le signalement du voisinage ou lors de la survenue de problèmes techniques dans le logement. Pour cela, les bailleurs ont développé des formations et des méthodologies de repérage des situations de fragilité. Celles-ci s'appuient sur le partage de ce qui constitue des « signaux d'alerte » (impayés, sollicitations accrues du personnel de proximité, ou à l'inverse absence totale de nouvelles, accumulation de courriers dans la boite aux lettres, signe de désorientation de la personne, repli, incapacité physique ou mentale...) et sur des méthodes d'écoute active des personnes âgées.

EXEMPLES

- **L'OPAC de l'Oise** a intégré dans son plan de formation une session de sensibilisation à destination de l'ensemble de son personnel de terrain et / ou en relation avec les locataires afin de mieux appréhender le vieillissement et ses effets, et adapter les pratiques professionnelles (sur les plans technique et relationnel).
- **Haute-Savoie Habitat** a formé son centre de relations clientèle et ses équipes territoriales afin de traiter de manière spécifique chaque contact avec une personne âgée. Les échanges sont personnalisés et le discours adapté.
- Les équipes de **Plurial Novilia** ont été sensibilisées aux spécificités du public âgé lors d'une formation animée par un gériatre sur deux jours (écoute, outils de veille, outils de communication etc).

Les organismes Hlm adaptent également l'organisation de la proximité, de la gestion locative et sociale, en termes :

- de processus : l'appui aux démarches administratives, l'accompagnement spécifique en cas de mutation ou d'entrée dans le parc social, la mise en place de visites régulières et/ ou d'appels téléphoniques auprès des personnes âgées entrainent l'élaboration de processus.
- de profils métiers : notamment sur le suivi et le contact privilégié (mise en place de gardien référent ou de chargé de clientèle référent), la mobilisation de ressources expertes (comme par exemple, l'entrée dans les lieux faite par des conseillers sociaux) et de personnes ressources notamment pour faire des bilans réguliers auprès des personnes âgées.

EXEMPLE

- **Haute-Savoie Habitat** propose, à l'entrée dans les lieux, aux locataires âgés d'effectuer un certain nombre de démarches liées au logement. Un référent technique visite régulièrement les logements occupés par les locataires âgés pour s'assurer que tout fonctionne, programmer des petites interventions techniques le cas échéant. Enfin, le centre de relation clientèle appelle chaque locataire âgé avec lequel aucun contact n'a eu lieu au cours des 6 mois précédents pour faire un point.

Quelques exemples, tirés des 37 dossiers 2015, d'adaptation de la gestion de proximité et de la gestion locative et sociale

Des bailleurs ont mis en place des évolutions de pratiques professionnelles et/ou une organisation dédiée pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées.

- Une conseillère sociale formée aux enjeux du vieillissement ;
- Des fiches clients spécifiques dans les limites du respect des dispositions CNIL ;
- Un accompagnement particulier de la personne et de ses proches à l'installation dans le logement
- Des visites à domicile dans un cadre prédéterminé ;
- Des chargés de clientèle formés aux spécificités du locataire âgé ;
- La mise en place d'un référent personnes âgées au sein des équipes de chargés de clientèle, chargé d'établir le lien avec les principaux partenaires du territoire (CLIC notamment) ;
- Une formation et des tâches complémentaires confiées au personnel de proximité (gardiens) : écoute, services du quotidien, pédagogie et contrôle quant au fonctionnement des équipements du logement, prise en compte des doléances pour le compte des locataires ;
- Un « responsable habitat Génération » personne ressource qui effectue un entretien semestriel auprès des locataires âgées.

Des projets faisant appel à l'innovation et l'expérimentation

L'un des principaux enseignements du concours « Hlm, partenaires des âgés » est la place donnée à l'innovation et à l'expérimentation dans les opérations présentées.

Ces innovations portent sur trois grands thèmes

1. **Les innovations technologiques, domotiques, et numériques :** elles sont accompagnées par des industriels, et/ou des universités et parfois à l'initiative de fonds de l'Union Européenne ;

EXEMPLES

- **« le living lab » de Néolia :** création, dans un logement du parc existant, d'un « logement laboratoire » destiné notamment à expérimenter la mise en œuvre de NTIC et de domotique.

OBJECTIF

- Faire tester les NTIC et les équipements domotiques par les seniors (en termes de valeur technique, financière et d'usage),
- Enclencher un partenariat avec les industriels « référence » de ces secteurs et vérifier la capacité des prestataires habituels à les mettre en œuvre,
- Compléter le référentiel global d'adaptation en matière de domotique.
- Développer, dans un second temps, sur l'ensemble des segments du parc, des solutions en matière de domotique et de NTIC en enclenchant une dynamique sur ces questions.

Les interventions dans le logement laboratoire portent sur l'ensemble des équipements du logement (éclairage, sanitaire, menuiserie, gestion des fluides) en y incluant la capacité de commander ceux-ci à distance. Il y a également eu l'installation d'une tablette tactile disposant d'un environnement utilisateur spécifiquement développé pour les seniors, afin qu'ils puissent communiquer par le biais du net.

- **Foyer rémois et Vilogia dans le cadre d'un programme européen « I-stay@home »**
  Au foyer rémois, le projet I-stay@home a débuté en 2012 et s'est terminé en 2015. Il se scinde en 4 phases :

1/ Première phase (2012) :
Réalisation d'une enquête qualitative auprès d'un échantillon de locataires âgés (et/ou en situation de handicap). Cette enquête a eu pour ambition de déterminer le degré de connaissances des personnes âgées en termes de solutions NTIC et de définir leurs besoins et leurs principales inquiétudes quant à l'avenir.

2/ Deuxième phase (2013) :
Présélection de produits NTIC disponibles sur le marché.
La deuxième phase du projet a, également, comporté, le développement d'un prototype : une plateforme, ayant pour but d'intégrer les interfaces utilisateurs de chaque solution NTIC et de faciliter l'utilisation des produits testés.

3/ Troisième phase (avril 2014-mars 2015)
Installation et mise en test de solutions NTIC. Les participants ont été équipés, formés et accompagnés durant toute l'expérimentation, soit 1 année.

4/ Quatrième phase (après mars 2015)
Publication des résultats du projet.

2 **Les innovations sociales :** elles aussi accompagnées de chercheurs, elles se concentrent sur deux grands thèmes :

L'implication de la personne âgée, soit dans l'adaptation de son domicile par un apprentissage, soit dans le projet collectif : comment prendre en compte l'histoire de vie de la personne âgée pour définir le projet ? Quel rôle de la personne âgée dans le fonctionnement de la résidence ?

EXEMPLE

ALFI, groupe Arcade, mène une recherche action sur trois ans pour limiter la récidive de chutes. Pour les locataires, les résultats attendus sont l'acquisition d'apprentissages pour faire évoluer leur identité-logement (percevoir autrement le risque de chute, choisir les aménagements et agencements du logement pour améliorer leur situation présente, modifier leurs habitudes pour se sentir en sécurité, etc.). Pour le Groupe Arcade, il s'agit de disposer de programmes éducatifs et d'outils pour adapter l'intervention des professionnels chez les personnes âgées fragiles.

Le développement de l'intergénérationnel : l'identification des publics et des profils de l'intergénérationnel, les modes d'adhésion au projet, les modes « cohabitation » possibles (au sein d'un même logement, au sein d'une résidence...). (Cf. chapitre 4).

EXEMPLE

Est Métropole Habitat (EMH) et son « projet attentif »
Deux volontaires (service civique) ont pour objectif de faire un diagnostic des besoins des personnes âgées et de leur présenter les dispositifs d'EMH en lien avec le vieillissement (fiche d'absence prolongée, le journal Attentifs, la colocation intergénérationnel etc.) ou encore de les informer des projets d'EMH sur leur résidences (réhabilitations, gestion de site etc.). Ils proposent aussi quelques animations en pied d'immeuble ou des sorties dans le but de rompre l'isolement des personnes âgées.

Ces démarches interviennent soit dans le cadre d'un programme de recherche européen, soit dans des programmes d'innovation menés par des industriels, soit à la demande du bailleur qui, en partenariat avec une université, offre un terrain d'étude à un doctorant. Dans tous les cas, le bailleur a un rôle moteur : il est candidat à un appel à projet européen, il co-construit avec un industriel un sujet de recherche ou mobilise des partenariats universitaires.

3 **Des innovations architecturales et environnementales** pour permettre aux personnes âgées de vivre dans un logement abordable, écologique et confortable. **Une attention particulière est accordée à la conception de ces logements pour limiter au maximum les dépenses de chauffage, créer un environnement propice aux rencontres. Les organismes expérimentent des formules de type « design for all », afin de créer des logements adaptés aux plus grand nombre.**

EXEMPLE

Le village seniors bioclimatique de Plurial (aménagements pour piétons et vélo, toiture végétalisée, panneaux solaires pour l'eau chaude, chaudière gaz à condensation).

Un rôle croissant des personnes âgées dans le montage et la réalisation des projets

Les projets s'appuient souvent sur une contribution de personnes âgées lors du montage des opérations. Ceci nécessite de les accompagner pour leur permettre de formuler des propositions :

- Les sensibiliser sur leur propre situation, leur faire prendre conscience des risques de l'isolement, de la nécessité d'être actives.
- Identifier leurs besoins et préciser les équipements, les types d'activités et les services qui leur sont nécessaires.
- Dans le cas de réhabilitation, les accompagner et les rassurer tout au long du projet et du changement éventuel de logement.

S'appuyer sur les usages et les éléments d'identité du lieu pour élaborer le programme. Certains bailleurs sociaux se saisissent de l'histoire du lieu et mettent en valeur certains éléments marquants liés au passé du site occupé (conservation d'éléments architecturaux constaté sur plusieurs opérations d'habitat regroupé).

EXEMPLE

Le projet porté par l'Alfi s'appuie sur les usages, les souvenirs et les projections des personnes âgées pour préserver « l'identité logement ».

Pour cela les bailleurs s'appuient en grande partie sur leur réseau partenarial pour mettre en place :

- Des entretiens en face à face avec les personnes âgées,
- Des conférences débat, ouvertes à l'ensemble des personnes âgées du parc social,
- Des ateliers de définition des besoins, des programmes, des services et des activités,
- Des temps de rencontres entre voisins,
- Des temps plus formels de signature de charte de résidences,
- Des visites régulières d'accompagnement,
- Des conseils de résidents.

Les projets obéissent à une temporalité longue, prévoyant des temps de concertation, d'explication, de suivi et d'accompagnement renforcé.

EXEMPLE

Sur l'opération « Oréa » d'Aquitanis (commune du Bouscat), l'approche de l'équipe de gestion a été de créer dès le départ les conditions favorables au bien-vivre ensemble, en encourageant les liens entre les locataires et leur participation aux décisions prises pour la résidence. Aquitanis a organisé de nombreux échanges à l'occasion de soirées festives, de réunions de consultation sur des projets divers tels l'installation d'une ruche et d'un composteur collectif. La non-adhésion au projet collectif de certains locataires a été intégrée au projet dès sa conception. La résidence n'est pas exempte de problèmes de voisinages mais ceux-ci semblent se régler plus aisément, grâce à une capacité des habitants à s'auto-gérer et à dialoguer entre-eux sans faire appel aux services du bailleur.

PISTES DE RÉFLEXION

Certains bailleurs soulèvent la nécessité de mieux prendre en compte la famille, le « proche aidant », dont le rôle est essentiel dans le maintien à domicile et la prévention de la perte d'autonomie. Cette idée est d'ailleurs relayée par la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement qui leur reconnait un statut et des droits, notamment celui du droit au répit.

Si les expériences en la matière sont encore limitées, on note par exemple, la prise en compte du besoin d'une chambre destinée à l'aidant dans le logement, de places de parking qui lui sont réservées. Ceci se traduit dans certains cas par des temps de concertation avec l'aidant pour l'aménagement du logement. Elles devraient sous l'impulsion de la loi et au fil de l'expérience acquise, trouver de nouvelles formes dans lesquelles l'aidant sera plus acteur dans le projet.

La labellisation, l'adhésion à des chartes

Sur les 37 projets étudiés, treize ont eu recours à une démarche soit d'adhésion à « une charte locale », soit de « labellisation ».

Ces démarches permettent aux bailleurs de structurer leurs interventions, d'apporter de la lisibilité à l'ensemble des actions menées en matière d'accompagnement du vieillissement, de se doter d'outils, de procédures. Au plan pratique, elles donnent lieu à la mise en place de plans d'action, de budgets dédiés, d'outils opérationnels comme des référentiels travaux, de guides d'entretien pour les visites de courtoisie, etc.

Démarche de labellisation

Labellisation et référentiel interne	
Habitat 29	Label Bien Vieillir - Habitat 29
Néolia	Label génération sur l'accessibilité et les équipements favorisant l'autonomie et le confort.
SA Les Chalets	Chalets seniors Intergénérationnels
Sipéa	Référentiel I2HS, Innovation habitat - habitants seniors fondé sur l'usage des habitants. Il vise à mesurer la capacité du territoire à répondre aux attentes des seniors eu égard à leur logement et à leur environnement.

Labellisation externe / partenariale	
OPAC de l'Oise, Atlantique aménagement, SA Hlm des Deux-Sèvres, SAR Hlm de Poitiers, SIPEA Habitat	Adhésion au label Habitat Senior Service®.
Opac du Rhône	Inscription du projet dans le programme « Rhône + vivre chez soi »

Ces labels engagent les organismes concernés sur un ensemble d'actions : le repérage des patrimoines accessibles et favorables au maintien à domicile, la mise en place d'une procédure de traitement des demandes d'adaptation des logements, une programmation de logements neufs spécifiquement adaptés, la sensibilisation et la formation de l'ensemble des collaborateurs concernés (chargés de clientèles, équipes techniques, etc.), la nomination d'un référent « vieillissement/handicap ».

D'autres organismes font le choix de se faire accompagner de manière plus ponctuelle, à l'occasion d'un projet particulier. Ils font alors appel à des prestataires externes.

EXEMPLE

Podhélia a travaillé avec l'association Phoenix seniors qui a développé son concept « Lubens habitat » (habitat évolutif pour l'autonomie des seniors. Picardie Habitat a travaillé avec la société Vivalib qui a déposé sa propre marque : « Agelib ».

Logement Chalets Seniors

- **Une mixité intergénérationnelle :** les logements « Chalets Seniors » sont situés dans des résidences traditionnelles et représentent entre 10 et 15 % du total des logements.
- **Une résidence attractive :** Bien située et accessible (commerces, transports, services publics...), l'accès au bâtiment et les circulations autour de la résidence sont adaptés à la perte de mobilité.
- **Un logement adapté :** adaptation des sanitaires et robinetterie (douche plate, sol antidérapant, WC adapté...), automatisation des volets roulants, prises électriques en hauteur, barres de préhension (en cas de besoin), élargissement des portes si possible (pour les logements anciens).
- **Des services individualisés :** un accueil personnalisé, réalisation de menus travaux à l'installation dans le logement, service d'astreinte pour urgence technique, facilitation du lien social entre Seniors et résidants, sensibilisation des équipes Chalets pour mieux répondre aux besoins.
- **Une présence humaine au quotidien** (dans les résidences de plus de 80 logements) : un Gérant interlocuteur privilégié.

Logement Chalets Seniors : https://www.groupedeschalets.com/vous-etes-locataire-des-chalets--r1/decouvrez-les-services-aux-habitants-sr141/lhabitat-adapte-ssr77/

Label « bien vieillir à habitat 29 »

- **Une habitation située à proximité des services :** A moins de 500 mètres du bourg, et dans un territoire desservi par les services à la personne.
- **Un logement adapté aux personnes âgées** c'est-à-dire :
  - Facile d'accès (abords, parties communes, etc.),
  - Facile d'utilisation pour les personnes âgées et les aidants, un cahier des charges défini par un ergothérapeute du PACT Habitat & Développement, limitant les efforts pour les personnes,
  - Sécurisé : limitation des risques de chutes, risques de brûlures
- **Un accompagnement spécifique par le chargé de clientèle :** basé à proximité du logement, ce référent de la personne âgée reçoit une formation spécifique pour l'accueil de la clientèle âgée et à un rôle de relais, de lien, de facilitateur.

Une fois ces 3 conditions réunies, le locataire de plus de 65 ans se voit proposer la signature d'un bail labellisé qui lui garantit la mise en œuvre des services ainsi définis.

Bien vieillir à habitat 29 : http://www.habitat29.fr/bien-vieillir-a-habitat-29

Sipéa « I2HS » : un dispositif en cours d'élaboration pour l'élaboration d'un référentiel senior

L'objectif : élaborer en concertation avec les locataires âgés, les associations de quartier, les professionnels de l'aide à la personne et les pouvoirs publics, un outil-référentiel qui place l'habitant Senior au cœur des décisions pour un aménagement durable et un meilleur cadre de vie. Il permettra à termes d'effectuer un diagnostic de l'existant sur n'importe quel territoire (ville, quartier, immeuble) et de donner des orientations dans le cadre d'un projet de construction ou de réhabilitation.

Pour ce faire, I2HS s'appuie sur 4 grands domaines issus de l'analyse croisée Habitat/Habitant et Espace personnel/Espace collectif : la vie sociale, les services de proximité, le logement, l'espace public.

sipea-habitat-habitat-habitant-senior-i2hs : http://www.sipea-habitat.fr/innovation-habitat-habitant-senior-i2hs

Habitat Senior Services

«Habitat Senior Services®» (HSS), porte sur la prévention de la dépendance déclinée autour de trois axes : des exigences à la fois sur les logements et leur environnement, mais également sur les services et plus récemment, sur les actions, à la frontière du social et du médical, de développement de lien social et de repérage des fragilités. Il apporte également une labellisation par un organisme indépendant certificateur.

Un dispositif de maintien à domicile complet

- **Une sélection du patrimoine** concerné dans un environnement de services et de commerces adapté ;
- **Une mixité générationnelle** préservée pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins;
- **Des logements et des parties communes adaptés** pour plus de sécurité, de confort et d'accessibilité ;
- **Des services personnalisés** du bailleur pour faciliter le quotidien des personnes âgées ;
- **Une gestion de l'offre intégrée à la gestion courante** de l'organisme qui assure la pérennité du dispositif ;
- **Une évaluation externe par organisme certificateur** pour garantir aux tiers la fiabilité de l'offre.

Delphis-habitat-senior-services : http://www.delphis-asso.org/nos-solutions/habitat-senior-services

Villa-génération de Néolia

Un ensemble de 16 à 18 maisons adaptées de plain-pied, réalisées selon un cahier des charges spécifique permettant de faciliter l'accès au logement et aux équipements intérieurs. Des éléments de sécurisation et de confort adaptés aux besoins des personnes âgées sont également proposés.

- **Une localisation** en centre-ville ou à proximité immédiate des commerces et des services.
- Chaque villa-génération est dotée d'un **projet social.**
- **Une maîtresse de maison** assure une veille, des transports ponctuels, un appui administratif et intervient en relais des équipes de gestion du bailleur.
- **Un comité de pilotage partenarial** chargé du suivi et de l'évaluation de chaque opération labellisée.

Neolia : http://www.neolia.fr/fr/neolia/habitat-solidaire/habitat-specifique-neolia.html

Des démarches d'évaluation pour améliorer les réponses apportées

Les bailleurs intègrent de plus en plus dans leur démarche seniors une étape d'évaluation. S'ils ont recours à un label, cette étape est souvent inhérente à l'obtention puis au renouvellement du label. Habitat Senior Services® a par exemple confié l'évaluation à un organisme certificateur. Dans ce cas, l'évaluation porte sur l'ensemble des critères qui ont permis d'obtenir le label.

Hors label, l'évaluation porte en général sur **la satisfaction des personnes âgées** par rapport au confort, notamment dans le logement et sur les services et les actions en faveur du lien social. Dans la plupart des cas, les bailleurs privilégient les entretiens conduits par une structure extérieure avec les personnes âgées à l'envoi de questionnaires. Il semble en effet que le face à face ait le double avantage de recueillir plus précisément les besoins et les attentes de la personne et/ou de sa famille et de provoquer également une occasion de rencontres. La difficulté est alors d'organiser à échéance régulière ces entretiens d'évaluation.

Quelques expériences ont identifié **des critères d'évaluation précis, au-delà de la satisfaction** des locataires portant par exemple sur l'attribution des logements, l'adaptation de la gestion, l'identification des dysfonctionnements, le taux d'usage ou d'utilisation des équipements, de la salle commune, des services...

Les évaluations sont parfois **conduites par des partenaires** (association, CCAS, département).

PISTES DE RÉFLEXION

A ce stade, l'évaluation reste majoritairement centrée sur la satisfaction de la personne âgée. Il est à prévoir que les dispositifs évoluent vers une évaluation plus globale des opérations (avec des critères précis hérités des labels), que l'avis des autres résidents soit également recueilli (notamment avec le développement de l'habitat intergénérationnel) et que les partenaires financeurs (voire l'ensemble des parties prenantes) y prennent part.

3/ DES POLITIQUES STRUCTURÉES D'ADAPTATION DU PARC

C'est dans le parc existant qu'existe le plus gros potentiel de création d'une offre de logements adaptés au vieillissement. La production nouvelle ne représente qu'une part limitée de la réponse aux besoins. Chaque année, les organismes Hlm investissent plus de 60 millions d'euros au titre du dégrèvement de la TFPB[1] pour réaliser des travaux d'adaptation et permettre le maintien à domicile de leurs locataires. Dans le concours 2015, une dizaine d'exemples relève de l'adaptation d'un parc existant ou de la mise en place d'équipements de NTIC.

Des critères définis pour cibler le parc à adapter

L'adaptation des logements se fait, soit au cas par cas, à la demande des locataires, soit dans le cadre de travaux programmés ou de réhabilitations. La plupart des organismes souhaitent aujourd'hui inscrire leur action dans des démarches structurées et pérennes, notamment pour s'assurer de l'opportunité et de la faisabilité de l'adaptation d'un logement au regard :

- de contraintes patrimoniales au niveau de l'environnement et des parties communes, Il s'agit de s'assurer des possibilités de rendre le logement accessible sur l'ensemble de la chaîne de déplacement (abords, parties communes, logements) afin d'éviter l'isolement de la personne âgée.
- Et des ressources disponibles sur le territoire pour assurer les services de proximité et d'accompagnement, car l'une des conditions de maintien dans le logement de la personne âgée est l'accès à ses services d'aide à la personne.

Dans les opérations présentées au concours, deux types d'approches sont mises en œuvre par les bailleurs sociaux pour cibler le parc à adapter :

- Une approche stratégique patrimoniale de type « PSP » (Plan Stratégique de Patrimoine), qui définit le parc qu'il est opportun d'adapter (et celui qu'il ne l'est pas), pour apporter une diversité de réponses durables aux locataires.
- Cette approche patrimoniale peut être complétée par une approche guidée par un « label », pour définir le parc et la nature des travaux à réaliser. Ces labels s'appuient en effet sur des critères liés à l'équipement du logement, à la nature de travaux à conduire, à l'aménagement des parties communes, à l'existence de services de proximité et d'accompagnement.

EXEMPLE

Atlantic Aménagement s'est engagé dans une note de cadrage au déploiement d'une offre de logements labellisés HSS®, tant dans le patrimoine existant que dans les livraisons neuves. Les travaux sur l'existant sont réalisés dans des résidences préalablement identifiées. Celles-ci doivent répondre à un certain nombre de caractéristiques : taux élevé d'occupation par des personnes âgées, proximité des services et des commerces, mixité intergénérationnelle pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins, existence de logements de type 2/3 (correspondant aux attentes des seniors), avec des niveaux de loyers adaptés à leurs ressources. En parallèle des travaux, Atlantic aménagement met en place des services et des partenariats pour favoriser le lien social et l'animation.

1.TFPB : taxe foncière sur les propriétés bâties.

La mobilité des personnes vieillissantes dans le parc social

Plusieurs projets présentés dans le concours « Hlm partenaires des âgés » ont pour préoccupation le parcours résidentiel des locataires âgés. L'un de ces projets prévoit, par exemple, la réalisation d'une enquête qualitative sur les besoins de ces locataires ; d'autres identifient ces besoins de mobilité à l'occasion de la livraison d'opérations d'habitat groupé.

Les politiques d'offre semblent être le levier principal des parcours résidentiels des personnes âgées : l'adaptation des logements, la production d'une offre d'habitat groupé ou intergénérationnelle, bien localisée, proposant des services adaptés aux besoins constitue le principal levier pour faciliter les mutations des personnes âgées. Une attention particulière portée au niveau de quittance de ces opérations facilite cette mobilité.

Une pratique maîtrisée de l'adaptation du logement en termes d'équipements

Au travers des différents projets présentés lors de ce concours, semble se dessiner un corpus d'équipements et de domotique « incontournables » dans l'adaptation des logements. Ainsi, on trouve de manière quasiment systématique (liste non exhaustive) :

- Sols antidérapants,
- Douches extraplates,
- Barres d'appui dans les sanitaires,
- Éclairages par détecteur de présence,
- Interrupteurs avec témoins lumineux,
- Prises téléphoniques dans les pièces principales,
- Volets roulants motorisés,
- Portes coulissantes pour la chambre et la salle de bains,
- Vidéophone avec système « VIGIK »,
- Les conditions techniques permettant à la personne âgée de disposer d'un système de télé-assistance.

Leurs procédures d'installation sont bien définies :

- Bien que les équipements soient largement éprouvés, les organismes de logement social ont très souvent recours aux professionnels du secteur médical et paramédical (gériatres, gérontologues, ergothérapeutes gériatriques) pour définir puis mettre en œuvre leur politique d'adaptation) et mieux prendre en compte toutes les spécificités physiologiques relatives au vieillissement.
- Les bailleurs disposent de cahiers des charges spécifiques et les entreprises sont identifiées pour faire ces travaux.
- Certains ont élaboré des kits, qui permettent d'apporter un minima d'équipements à la personne âgée.

EXEMPLE

Paris Habitat (kit access), **SIEMP** (meuble de cuisine adapté + bouquet de services proposés par la mairie).

- Parfois, si l'équipement en lui-même n'est pas installé immédiatement, une intervention dans le logement peut aussi servir à mettre le câblage nécessaire pour l'équiper au moment où la personne en aura besoin.
- Ces équipements nécessitent de prendre des temps d'accompagnement et de pédagogie auprès de la personne âgée.

Les équipements liés aux nouvelles technologies sont aujourd'hui en plein essor. Certains d'entre eux sont en phase de test, notamment chez des bailleurs sociaux qui travaillent en partenariat avec des industriels sur ce sujet. A titre d'illustration, quelques organismes ont expérimenté :

- Le détecteur de mouvement : cet appareil mesure la détection de mouvement pour prévenir les risques de chutes, la température ambiante, l'intensité de la lumière et les vibrations.
- La prise intelligente : ce module commande un éclairage grâce à des télécommandes.
- La douchette utilisant la chromothérapie, la couleur de l'eau variant en fonction de la température.
- Mais aussi des équipements comme Les aspirateurs robots, la balance électronique, le podomètre, le tensiomètre, le pilulier, dont l'objectif est surtout médical.

EXEMPLE

Foyer rémois, Néolia, Vilogia

Les bailleurs sont confrontés à une évolution constante de ces nouvelles technologies et des produits proposés et à une très grande diversité d'acteurs (entreprises, starts'up, etc). Le choix parfois entre plusieurs produits d'une même gamme, présents sur le marché, peut s'avérer difficile.

L'installation, la maintenance et le renouvellement de ces équipements génèrent des dépenses, qu'il est difficile de répercuter sur les loyers. A l'occasion de la phase expérimentale, les organismes Hlm mobilisent les entreprises, des crédits européens. Au terme de ces expérimentations, de nombreuses interrogations portent sur le financement de ces équipements. Le modèle économique lié à l'installation de ces nouvelles technologies n'est aujourd'hui pas stabilisé.

Les bailleurs sont également vigilants à la capacité d'appropriation de ces nouvelles technologies par les personnes âgées. Certaines correspondant à un besoin réel et sont vite adoptées. A l'inverse, certains équipements sont rapidement délaissés car trop complexes d'utilisation ou jugés inutiles par les personnes âgées. Le rapport coût / usage est donc un indicateur important, pris en compte par le bailleur et qui détermine le déploiement ou pas de tel ou tel équipement.

L'émergence du numérique : les premiers stades de l'expérimentation

Les applications de la révolution numérique en matière de maintien à domicile sont encore en phase d'expérimentation. Elles portent notamment sur la mise à disposition de tablettes connectées fournies avec des applications dédiées pour par exemple :

- Gérer les services (commande de repas à domicile au CCAS, intervention de l'aide-ménagère, appel d'urgence auprès du médecin référent, etc).
- Gérer l'ensemble des ouvrants de la maison, les consommations d'énergie.
- Etre connecté par mail ou Skype à la famille, aux amis.

Cinq projets présentés dans le cadre du concours relèvent de la mise en place de Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et deux proposent l'expérimentation de tablettes numériques.

Les résultats de ces expérimentations sont mitigés. La tablette est par exemple plutôt bien acceptée par les personnes âgées. Cependant, son usage demeure restreint (envoi de mail et échanges via skype). A l'inverse, son utilisation dans le cadre de dispositifs comme la télémédecine demeure marginale en raison de :

- Des applicatifs complexes d'utilisation pour les personnes âgées, qui doivent dans certains cas saisir elles-mêmes leurs données de santé,
- Le coût d'adhésion au dispositif,
- Le risque de favoriser l'isolement en permettant de « faire à distance » là où justement, on cherche à développer les rencontres et à favoriser le lien social.

4/ LES FORMULES DÉDIÉES AUX PERSONNES ÂGÉES DANS L'OFFRE NOUVELLE

Deux formes de produits spécifiques émergent dans l'édition 2015 « Hlm partenaires des âgés » : l'habitat regroupé et / ou l'habitat intergénérationnel. Outre un cadre bâti adapté, ces opérations bénéficient d'une gestion locative, sociale et de proximité adaptée. Elles ont pour objectif de répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées :

- Vivre dans un environnement sécurisé et sécurisant ;
- Lutter contre la solitude et l'isolement, reconnus comme un facteur de la perte d'autonomie ;
- Disposer d'un logement adapté à l'apparition de certaines incapacités liées à l'âge ;
- Etre proche des commerces et des services (dont les services médicaux).

Il n'existe aucun recensement précis de ces formules d'habitat regroupé et/ou intergénérationnel, ces opérations tendent à se développer sur de nombreux territoires. Elles constituent d'une offre alternative entre le logement familial et l'établissement. Ces formules sont plébiscitées par les élus car elles apportent de nouvelles solutions, à échelle humaine (une vingtaine de logements), à des personnes âgées résidant sur leur territoire.

L'habitat regroupé : un logement autonome dans un cadre sécurisant

L'habitat regroupé propose des logements indépendants regroupés dans un cadre collectif avec des espaces communs. Ces opérations portent des dénominations différentes selon les opérateurs et selon les territoires :

- Les béguinages/papy loft/villagénération/Ti'hameaux/résidence accompagnée/chalets seniors : Il s'agit d'un ensemble de pavillons locatifs groupés ou de petits immeubles qui sont situés dans les centres des villes et des bourgs. Ces logements sont réunis autour d'un pavillon central accueillant différentes activités. En complément, les locataires peuvent recourir aux services de proximité qui leur sont proposés.

EXEMPLE

SA des Chalets

Le pack « Chalets Seniors », défini et mis en œuvre par le Groupe des Chalets, présente une offre globale pour répondre aux besoins des Seniors. Cette offre a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des Seniors. Elle vise également à rompre l'isolement et a favoriser le lien social, aussi bien dans la résidence qu'à l'extérieur, afin de retarder les effets du vieillissement.

Le pack « Chalets Seniors » comprend les cinq éléments suivants :

- Une résidence intergénérationnelle et accessible : Les logements, les abords et les parties communes sont accessibles pour privilégier la mobilité des Seniors dans la résidence.
- Une résidence située dans un environnement de commerces, services et transport en commun.
- Des logements Seniors adaptés et accessibles.
- Un niveau de loyer et de charges accessibles.
- Des services spécifiques.

Sur l'opération de Saint-Jean, Le Groupe des CHALETS et la Ville proposent des services spécifiques, selon leur champ de compétences, en toute complémentarité : le Groupe des Chalets intervient au niveau de l'accueil et de la vie au quotidien des résidents, la Ville de Saint-Jean au niveau de l'animation de la salle d'activités.

- L'habitat regroupé à thème ou avec une spécificité. Pour favoriser le lien social, une thématique est mise en avant : le jardin, la musique… La spécificité de cette forme d'habitat regroupé est apparue assez récemment.

EXEMPLE

Logévie a créé sur son opération de Carcans un potager, véritable lieu d'échanges et de rencontres permettant de créer du lien social entre les différentes générations, de favoriser le maintien de l'autonomie et de contribuer au « bien vieillir » des seniors en les impliquant. Le potager est aussi un vecteur d'intégration permettant le rapprochement et l'échange entre les locataires de la résidence et le reste de la population du village. Avec le référent jardin de la Ville de Carcans, les seniors se chargent notamment d'agencer et d'aménager le jardin, d'élaborer un calendrier des semis et des récoltes, d'organiser des temps de rencontre autour de repas préparés avec les produits du potager et de préparer des conserves. Pour créer des liens entre les générations, la Ville de Carcans travaille en étroite collaboration avec l'école de Carcans, les structures enfance-jeunesse de la Ville et le Relais d'Assistantes Maternelles (RAM). Les actions au potager sont réalisées avec les locataires de la résidence et s'appuient toujours sur les savoir-faire des seniors.

Logévie, en partenariat avec la Ville de Carcans, propose aux résidents âgés des ateliers intergénérationnels. Ils ont lieu au sein du potager en présence des enfants de l'école de Carcans (structures enfance-jeunesse de la Ville).

Les opérations d'habitat regroupé de l'édition 2015 permettent de définir un ensemble de caractéristiques communes, relatives au cadre bâti, à l'aménagement des espaces extérieurs, au développement des services et partenariats :

- **Des petits ensembles d'une vingtaine de logements** (maisons individuelles de plain-pied ou petits collectifs), du T1 au T3 (majoritairement T2-T3). La localisation est favorable au maintien à domicile : l'habitat regroupé se situe à proximité des commerces, des transports, des services de santé… Parfois cet habitat s'inscrit dans un ensemble plus grand composé d'autres types d'habitat pour les personnes âgées dépendantes comme un EHPAD, des logements en accession sociale…

- **Un aménagement extérieur très soigné caractérise ces opérations pour apporter** sécurité, confort, convivialité, et permettre des actions collectives dans le cadre du « projet social » de la résidence. Ces aménagements extérieurs visent également à créer une identité propre à la résidence et un attachement des personnes âgées à ce lieu de vie. Ils sont pensés autour de plusieurs principes :
  - La prévention des risques : le référentiel des personnes à mobilité réduite est utilisé pour les espaces extérieurs (marquage au sol, continuité des trottoirs, éclairage…). Les zones de circulation sont très marquées. L'accès en voiture à proximité du logement est possible pour déposer la personne. L'équipement des parties communes est soigné dans le détail (ex : réglage des pressions des portes d'entrée des immeubles, réduction des hauteurs de paillasson, rampe tout le long du couloir…) pour éviter les chutes.
  - La convivialité : des espaces collectifs sont aménagés (jardins, terrasses, salles communes, espaces pétanques…).

- La rencontre : la conception des espaces est étudiée de manière à favoriser les échanges entre locataires. Par exemple, le positionnement des boites aux lettres qui permet à la personne de sortir, de rencontrer ses voisins, sans pour autant devoir aller trop loin. Un espace central est aménagé (jardin, terrasse, salle commune...).
- L'accès des familles et des aidants : des parkings sont prévus pour les aidants, un logement à proximité ou sur le site lui-même pour le « maitre de maison ». Certaines opérations comportent, en complément, des logements mis à disposition des locataires âgés pour recevoir leur famille. Les résultats en la matière semblent cependant assez mitigés (peu d'usage).
- L'intimité : une attention est portée sur les vis-à-vis.

- **Des logements aménagés pour accompagner la perte éventuelle de mobilité et d'autonomie :** ils sont accessibles et adaptés et présentent souvent un caractère évolutif (câblage pour accueillir une domotique complémentaire, cloisons amovibles...).

- **Une vigilance au niveau de la quittance (PLUS-PLAI),** dès le montage financier de l'opération.

Des opérations intergénérationnelles

Pour lutter contre l'isolement, favoriser les solidarités et le « bien vivre ensemble », les organismes d'Hlm développent des formules d'habitat intergénérationnelles.

Elles ont pour objectif la cohabitation de plusieurs générations au sein d'une résidence et visent à créer de la solidarité intergénérationnelle et à valoriser la capacité contributive de chaque génération. Dans cette conception, la proximité intergénérationnelle se pose comme un gage d'entraide et d'ouverture aux autres. Dans ces résidences, une diversité des typologies de logements permet l'accueil de familles, de jeunes et de plus âgés. Les plus jeunes peuvent rendre régulièrement visite à leurs voisins aînés et apporter une aide, par exemple pour les courses ou pour déposer le courrier...

Mais les liens intergénérationnels ne se font pas toujours naturellement. Les opérations sont accompagnées de projets sociaux dans lesquels ont retrouve les mêmes principes de solidarité, d'animation de temps collectifs, d'activités partagées (jardin, musique...) que l'habitat regroupé. Les bailleurs sociaux s'impliquent généralement dans la conduite de ces projets sociaux.

Si la majorité des projets ont été réalisés à l'échelle d'une résidence, l'intergénérationnel peut être pensé à toutes les échelles, au sein d'un même logement, d'un même bâtiment, ou dans un quartier. Un bailleur a ainsi expérimenté différentes formules : **cohabitation intergénérationnelle dans un même logement** (le locataire âgé disposant d'une chambre libre peut accueillir chez lui un jeune contre une présence régulière ou une participation au loyer et charges). Peu de cohabitations de ce type ont vu le jour, les locataires âgés ayant encore des difficultés à accepter le partage de leur espace de vie avec un jeune.

Le quartier intergénérationnel

Il s'agit de projets urbains conçus pour prendre en compte tous les âges de la vie et faire cohabiter au sein d'un même quartier des habitants aux profils et aux besoins différents. Ainsi, des étudiants, des couples, des familles, des jeunes seniors et des personnes très âgées en perte d'autonomie se retrouvent à voisiner dans des espaces et des logements conçus pour être accessibles à tous : personnes handicapées, familles, personnes âgées. Une gamme de services pensés pour répondre à des besoins divers et variés (aide-ménagère et portage de repas pour les habitants âgés, crèche pour les familles) ou bien des espaces communs (salle que l'on peut réserver pour des réunions de famille par exemple) sont souvent proposés au sein de ces immeubles ou quartiers.

L'immeuble ou la résidence intergénérationnels

Il s'agit d'un habitat collectif qui propose dans un même immeuble et de façon ciblée des logements à des jeunes, des familles ou des couples et à des personnes âgées (logements adaptés à leur situation, selon qu'elles soient en forme ou en perte d'autonomie). La présence d'espaces communs de convivialité ou utilitaires (salle de réception, buanderie) a vocation à susciter des rencontres et une entraide entre voisins. Les personnes âgées, entourées, bénéficient d'un environnement plus sécurisant et vivant.

La logement intergénérationnel

il s'agit d'un dispositif d'accueil par des personnes âgées dans leur logement, d'un ou plusieurs jeunes (moins de 30 ans), en contrepartie d'une présence rassurante et bienveillante ainsi que de menus « services » (faire quelques courses, partager les repas...). Son objectif consiste à valoriser l'utilité sociale ainsi que la solidarité intergénérationnelle en répondant à la difficulté pour certains jeunes de se loger dans des grandes villes, ainsi qu'à l'isolement et au risque de perte d'autonomie de certains âgés. Certaines structures ajoutent pour l'hébergeur la possibilité de percevoir en plus un loyer dit «modéré». Les situations juridiques, souvent fragiles en raison de l'interférence du dispositif avec plusieurs législations différentes (code de l'action sociale et des familles, code de la construction et de l'habitation, code du travail...), varient en fonction des choix opérés par la personne âgée et le jeune (sous-location en cas de loyer, convention d'occupation précaire, contrat de prêt à usage...). Dans tous les cas, le jeune ne doit pas rendre à la personne âgée des services relevant de la législation du travail et ces services ne peuvent être liés à un éventuel contrat de bail. Par ailleurs, l'intermédiation d'une association est vivement recommandée pour sensibiliser les parties à la démarche de cohabitation intergénérationnelle et éviter les possibles abus.

Pour mémoire, l'article L 442-8-1 du CCH prévoit deux cas de figures : les locataires – éventuellement âgés – du parc social peuvent, après information du bailleur, sous-louer une partie de leur logement à des personnes de moins de trente ans. A l'inverse, les personnes de plus de 60 ans peuvent être sous-locataires d'un logement occupé par un locataire Hlm. Le coût de la ou des pièces principales sous-louées est calculé au prorata du loyer et des charges rapporté à la surface habitable du logement. Peuvent être exigés en sus le montant des prestations, taxes et fournitures individuelles et tous impôts et taxes perçus à l'occasion des locations en meublé.

ANNEXE 1

Fiches opérations/actions

Catégorie 1

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logements répondant aux besoins liés au vieillissement

FICHE 1

SIPEA

Des locataires mobilisés pour réhabiliter leur résidence à Poitiers (86)

Société d'Economie Mixte SIPEA Habitat
3 167 logements
Contact : George Gorgette
ggorgette@sipea-habitat.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

60 logements réhabilités et adaptés aux seniors

2013 : lancement
2015 : fin des travaux

ANRU : 20 M€
2 M€ < fonds propres > 3 M€

Dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine à Poiters, l'immeuble René Amand a fait l'objet d'une réhabilitation pour devenir une résidence intergénérationnelle, conformément au « projet de vie » de ses habitants.

L'immeuble devait être démoli. Mais grâce à l'investissement des habitants, le projet a pris une autre tournure. En effet, après plus de 10 ans de réflexion et de dialogue, l'immeuble des années 60 a été réhabilité en une résidence intergénérationnelle qui s'est avérée être une bonne alternative. Elle a permis de rénover la majeure partie des logements et des parties communes tout en maintenant des loyers accessibles et en réalisant des économies d'énergie. La réhabilitation a également favorisé une nouvelle solidarité intergénérationnelle en s'appuyant sur une « dynamique sociale » préexistante.

Les travaux ont pris fin en 2015 après deux ans de chantier. La résidence offre aujourd'hui 16 logements neufs et 189 logements réhabilités sur 205, dont 60 T3 adaptés aux seniors. De nouveaux espaces communs ont été aménagés : un espace de services aux personnes de 225 m² et un espace collectif et convivial de 225 m².

Les résidents à l'initiative et au cœur du projet

Une co-construction du projet Sipea Habitat, la ville de Poitiers et le centre-culturel des 3 cités.

Une démarche collective à l'initiative des habitants

Pour plusieurs raisons, la démarche de ce projet est unique en France.

Premièrement, la réflexion collective engagée a été suscitée par les habitants du quartier et de l'immeuble même. Ils se sont réunis au sein d'une association (Espoir) pour mettre en œuvre « leur pouvoir d'agir » et lutter contre la démolition proposée initialement.

Ensuite, pendant toute la durée des travaux, les habitants sont restés dans leur logement, sauf pour les logements seniors qui ont été entièrement reconçus. Dans ce dernier cas, les locataires ont été relogés, dans l'attente, dans une autre résidence du patrimoine de Sipea Habitat.

Afin de conserver le caractère intergénérationnel de la résidence, une politique de peuplement a été définie par Sipéa Habitat et consignée dans un cahier d'orientations. Une priorité est donnée, pour les logements situés au rez-de-chaussée, aux personnes à mobilité réduite et âgées, souffrant de handicaps majeurs. Les logements dits « seniors » sont destinés au plus de 60 ans et le reste à un public classique, mixte.

+ 10 m2 de surface gagnée par logement

Une résidence devenue économe en énergie

Un lien social renforcé par la présence des associations

Les habitants s'approprient leur nouvelle résidence

Les résidents se considèrent aujourd'hui satisfaits du résultat malgré les difficultés liées au fait de rester à domicile pendant les travaux. Les logements ont été agrandis d'environ 10m². Ils sont davantage lumineux et entièrement accessibles grâce aux nouveaux ascenseurs. Les espaces extérieurs favorisent le lien social et les déplacements, grâce à un nouveau jardin et des aménagements de « cheminements doux ».

Les travaux d'isolation, le remplacement des menuiseries, le changement du dispositif de chauffage et l'amélioration du système de ventilation ont fait passer la résidence intergénérationnelle en classe énergétique A.

Grâce à un travail collectif entre l'association Espoir, Sipéa Habitat, le centre social des 3 cités et les habitants, un ensemble de services et d'équipements ont vu le jour : un service d'aides administratives et matérielles, un espace interculturel ainsi qu'un centre de santé ouvert à tous les habitants du quartier.

Des dispositifs d'évaluation pensés en amont

Une résidence en cours de labellisation

Perspectives : la résidence en cours de labellisation « Habitat Senior Services »

Ce label, de l'association Delphis devrait permettre, grâce à des indicateurs et critères, d'évaluer la résidence René Amand.

De plus, Sipea Habitat utilise un référentiel intitulé I2HS – Innovation habitat Habitat Senior – fondé sur l'usage des habitants. Il permet en effet de mesurer la capacité du territoire à répondre aux attentes des seniors eu égard à leur logement et à leur environnement.

Une étudiante sera également missionnée pour établir un « état des lieux de la population » avant et après travaux.

Sipea Habitat a également d'autres projets et envisage avec une commune de l'Agglomération de Poitiers, la création d'un « village seniors » qui serait constitué de logements groupés de plain-pied, de pièces communes, d'un jardin partagé et de services à la personne.

FICHE 2

CREUSALIS

Quand accessibilité rime avec mixité à La Souterraine (23)

Office Public de l'Habitat de la Creuse
5 200 logements
Contact : Ronan rabot
r.rabot@creusalis.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

20 logements pour personnes handicapées, personnes âgées et autre.

2014 : livraison

Coût de la résidence entre 1 et 3M€

Une pluralité de financeurs, une pluralité de partenaires

Creusalis s'est vu confier par la ville de La Souterraine le portage économique et la gestion locative d'une nouvelle résidence composée de logements pour des personnes en situation de handicap. Creusalis a alors vu dans cette opération l'opportunité de dédier une partie des logements à ses locataires en perte de mobilité.

Cette résidence, appelée Ti'Hameau, a été livrée en 2014. Elle est composée de 20 logements privatifs sociaux, dont 8 à destination des personnes ayant un handicap moteur lourd, 11 à destination de personnes valides ou en perte d'autonomie et 1 logement destiné à une assistante sociale. L'objectif était en effet de favoriser une mixité à partir de critères sociaux (actifs, retraités) et physiques (locataires plus ou moins mobiles). La résidence se compose de 4 logements de type T3 (de 73 à 78m²), 14 logements de type T2 (54 à 63m²) et 2 logements T1 (41m²). 12 logements ont été financés en PLAI et 8 en PLUS.

Le projet a été porté par une pluralité de partenaires, dont certains étaient financeurs : l'Etat, le Conseil départemental de la Creuse, Alliance territoires (Action Logement), la Fédération autonomie et habitat, la Ville de La Souterraine, la MSA et Creusalis.

A l'origine, c'est un Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelle qui a mis en évidence le besoin d'une telle résidence sur la commune. Ti'Hameau, marque du groupe Alter Domus, a alors été chargé de la conception de la solution architecturale et des équipements spécifiques. La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) a constitué un « plan d'aide situation handicap » pour les 8 logements réservés. Le Conseil Départemental, la MDPH et Pact Creuse (réseau associatif au service de l'habitat) se sont engagés par convention à évaluer les besoins d'aménagement du logement et à les prendre en charge financièrement. La ville de la Souterraine a également été un acteur clé, notamment pour l'aménagement des abords.

L'accessibilité avant tout !

L'accessibilité a fait partie de la conception même du bâtiment : il s'agissait d'imaginer un bâtiment entièrement accessible par nature et non d'adapter une construction aux normes d'accessibilité.

L'accès la résidence, les parties communes, ont ainsi été pensés de manière spécifique (une seule rampe d'accès à la résidence, un ascenseur pour un seul étage, etc.). Les logements se veulent adaptables, grâce notamment à une cloison amovible entre le séjour et la cuisine. Ils ont tous la possibilité d'accueillir des équipements domotiques grâce à des fourreaux permettant le passage des câbles nécessaires.

Une résidence qui favorise le parcours résidentiel au sein du parc de Creusalis

Au sein de la résidence Ti'Hameau, les locataires bénéficient d'un accompagnement spécifique de Creusalis.

Creusalis a la volonté d'offrir à ses locataires un parcours résidentiel adapté. Il propose donc des services qui contribuent au maintien à domicile. Par exemple, un accompagnement administratif, un service d'entretien et de dépannage d'urgence 7j/7, un contrat de maintenance renforcé pour l'ascenseur...

Aussi, Creusalis s'engage à informer les résidents des services proposés par la ville. Cette dernière propose des services à la carte, par exemple une aide ou un portage de repas à domicile.

Perspectives : Creusalis s'inscrit dans une démarche en faveur des personnes âgées.

Creusalis étend son offre, en proposant des maisons d'accueil familial, en appui de centres hospitalier les plus proches. Ainsi, elle a livré récemment, 12 petites unités de vie, articulées autour d'une salle commune et conviviale dans un bourg avec une maison médicale.

En 2014, les locataires de Ti'Hameau ont été sollicités pour connaître « leurs premières impressions ». Depuis, c'est la Fédération autonomie et habitat qui prend le relai et interroge régulièrement les résidents. L'objectif est en effet de pouvoir apporter des actions curatives et de faire naître de nouveaux projets.

FICHE 3

LYON MÉTROPOLE HABITAT

Une nouvelle résidence labellisée « Rhône +, vivre chez soi » à Chassieu (69)

Lyon Métropole Habitat
32 000 logements
Contact : Nathalie Bourret
nbourret@lmhabitat.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

Une résidence intergénérationnelle de 42 logements dont 20 sont destinés aux seniors de 60 à 80 ans.

Livraison en juillet 2014

Depuis le 1er janvier 2016, Lyon Métropole Habitat a succédé à l'Opac du Rhône sur le nouveau territoire de la métropole lyonnaise. En juillet 2014, le bailleur social, alors OPAC du Rhône, a livré sur la commune de Chassieu la résidence intergénérationnelle « l'Ilot République » qui s'inscrit dans le programme « Rhône +, vivre chez soi ». Il s'agit de la 41ème résidence livrée par l'OPAC dans le cadre de ce programme.

Signataire de la Charte « Rhône + Vivre chez soi » au côté du département du Rhône, du groupe Apicil (société d'assurance, santé, mutuelle) et d'une vingtaine de partenaires publics et privés, l'OPAC du Rhône s'est engagé à ce que 20 à 25% de son offre nouvelle soit adaptée aux personnes en situation de perte d'autonomie, dès lors que cette offre est située dans un environnement accessible et disposant de services.

La nouvelle résidence compte donc 42 logements (32 PLUS et 10 PLAI) dont 20 sont adaptés aux seniors, soit près de 50%. Sur l'éco-quartier de Chassieu, les habitants disposent de plusieurs commerces et services (pharmacie, pôle médical, centre nautique etc.). Le pôle seniors-animation du CCAS de la ville, ainsi qu'un logement-foyer pour personnes âgées y sont également présents.

La commune propose également une offre de services aux locataires de la résidence : services à domicile, portage de repas, portage de courses, nombreuses animations sportives (aquagym notamment) et culturelles (en partenariat avec la médiathèque notamment).

Coût de l'opération
5 M€ <coût> 7 M€

Les appartements sont équipés de produits adaptés et les espaces extérieurs ont été aménagés pour les personnes à mobilité réduite.

Les 20 logements adaptés sont équipés de douches extraplates, de barres d'appui dans les sanitaires, d'éclairages par détecteur de présence dans l'entrée, le couloir et la salle de bains, d'interrupteurs avec témoins lumineux, de prises téléphonique dans les pièces principales, de volets roulants motorisés, de portes coulissantes pour la chambre et la salle de bains.

L'accès à la résidence se fait par vidéophone avec système VIGIK concédés et lecteur de badge résidents (système HEXACT). Les combinés d'appartement sont équipés d'un bouton de commande d'ouverture de porte et d'une sonnerie électronique.

Les parties communes sont accessibles aux personnes à mobilités réduites. Outre les garages boxés en sous-sol proposés à la location, des places de stationnement ont été prévues pour les familles et les aides à domicile.

Partenariat avec la commune, son CCAS, la Maison du Rhône et le réseau local des professionnels de la gérontologie

Des partenaires associés au projet social de la résidence

Le projet de résidence est porté par l'agence du territoire en relation avec la commune de Chassieu, son CCAS, la MDR (Maison du Rhône) et le réseau local des professionnels de la gérontologie. Le projet social de la résidence a été travaillé en étroit partenariat avec la commune et présenté très en amont aux réservataires, afin de partager sur la démarche et la vocation des logements adaptés.

Une conseillère sociale pour suivre le projet de A à Z

La mise en location est confiée à un travailleur social

C'est une conseillère sociale de l'agence qui assure le suivi de cette résidence, depuis la mise en location jusqu'à l'emménagement des locataires. Elle a pris contact avec les différents partenaires afin de faire connaître l'offre et s'est adressée aux locataires en attente d'une mutation. Une fois les locataires installés, elle a effectué une visite de courtoisie pour être à l'écoute des besoins et des attentes.

Des logements « tracés » dans le système d'information afin de faciliter le suivi technique et administratif particulier de ces logements

Des résidents qui déclarent « bien vivre dans leur nouvel environnement ».

En septembre 2013, une enquête a été réalisée par une association auprès des premiers locataires. Il ressort de cette enquête et des entretiens avec la conseillère que, la majorité des locataires, ressent un bien-être et un bien vivre dans leur logement :

- l'environnement de la résidence est agréable et calme ;
- la proximité des commerces et du marché (2 fois par semaine) est très appréciée ;
- les logements sont très lumineux ;
- les relations de voisinage sont, dans l'ensemble, bonnes et des gestes de solidarité se sont déjà développés ;
- les appartements sont de taille suffisante.

Cette évaluation a également permis de mettre en place quelques améliorations, notamment liées à un besoin de sur-adaptation de certains logements et d'ajustements dans les parties communes : remplacement du paillasson par un modèle moins haut pour faciliter et sécuriser la circulation de personnes à mobilité réduite, meilleur réglage de la pression de la porte d'entrée d'immeuble, etc.

Perspectives

Le programme « Rhône +, vivre chez soi » se poursuit avec une programmation sur la période de 2011 à 2014 de 560 logements adaptés, répartis dans 60 résidences neuves, dont 53 sont livrées à ce jour. Les engagements de cette Charte sont actuellement réinterrogés à partir des retours des locataires et des professionnels.

La démarche d'amélioration de la résidence se poursuit également dans le cadre du « plan stratégique vieillissement » du bailleur social.

Point de vigilance

L'attribution des logements a été rendue possible grâce à la mobilisation du contingent de la collectivité territoriale et du bailleur.

FICHE 4

NÉOLIA

« Villa Génération » un nouveau concept de logement pour seniors à Noidans-lès-Vesoul (70)

Entreprise Sociale pour l'Habitat Néolia
29 216 logements
Contact : Loïc LEROY
lleroy@neolia.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

18 logements adaptés
Moyenne d'âge : 74 ans
350€/mois pour un T2
400€/mois pour un T3
en PLUS

Livraison en mars 2013

Financement de l'opération par fonds propres de Néolia : 605 K€

Afin de proposer une continuité dans le parcours résidentiel de ses locataires, NEOLIA, s'inspirant des béguinages du Nord de la France, expérimente l'habitat groupé au sein d'un ensemble de 18 logements neufs, livrés en 2013 à Noidans-les Vesoul en Haute-Saône, appelé « Villa Génération ».

Sérénité, confort, mixité et lien social, tels étaient les objectifs de Néolia à la construction de ces 18 logements individuels (12 T2 et 6 T3) et d'une maison commune. Il s'agissait en effet pour Néolia de proposer aux seniors un logement adapté à coût maîtrisé afin de préserver leur maintien à domicile dans un environnement confortable et sécurisé. Afin de favoriser une certaine mixité intergénérationnelle, les logements ont été attribués à des personnes ayant entre 61 et 91 ans.

Ces 18 logements sont de plain-pied avec terrasse, jardin privatif et abri, situés autour d'une maison commune (un lieu d'accueil et de vie des résidents composée d'une salle commune, d'une cuisine entièrement équipée, du bureau de l'hôtesse et de sanitaires adaptés) et d'une place centrale ; le tout ouvert sur la cité tout en préservant une certaine intimité. La Commune et Néolia ont aussi aménagé les cheminements piétons, et installé des équipements pour les loisirs (terrain de pétanque par exemple).

A l'intérieur du logement, les locataires profitent d'un cadre adapté et d'équipements motorisés afin de faciliter leur quotidien.

3 partenaires clé : la commune, l'UDAF 70 et l'association ELIAD

La réalisation de ce « petit village » a été rendue possible grâce à plusieurs partenariats : la commune, l'UDAF 70 (Union Départementale des Associations Familiales de Haute Saône) et l'association ELIAD (association d'aide à domicile dans le Doubs et en Haute-Saône).

La commune a mis à disposition gratuitement le terrain sur lequel a été conçue l'opération. En contrepartie, la salle est mise à disposition de la commune deux après-midi par semaine. Elle y organise des rencontres, des animations à destination des locataires du Villa Génération et des habitants de la commune.

Coût de l'hôtesse pour les locataires : 120€/mois (à l'avenir : 90€ par mois).

De plus, la mairie a mis un point d'honneur à accueillir les résidents et à les aider à s'intégrer à la vie de Noidans.

L'association ELIAD propose des services d'aides à domicile et organise une fois par mois le « cafés des aidants » dans la salle commune.

L'UDAF70 et Néolia ont recruté une hôtesse qui est quotidiennement sur le site. L'UDAF est l'employeur de cette hôtesse de proximité.

Des personnes présentes sur site qui contribuent au bien être individuel et collectif

Du personnel qualifié et disponible sur le site

L'hôtesse contribue au lien social entre les locataires. Elle est la première interlocutrice de proximité. Elle a pour mission de répondre aux besoins des locataires et de faire le lien avec les éventuels prestataires concernés. Elle assure un accompagnement quotidien pour les seniors ; par exemple, elle leur fait de petites courses ou les aide dans les démarches administratives. En passant chaque matin auprès de chacun d'eux, elle s'assure « que tout va bien ». Pour les familles, ce service est sécurisant. Elle propose également des animations afin d'entretenir une dynamique de groupe.

Néolia mobilise également son « Responsable Habitat Génération », une personne ressource, qui rencontre une fois par semestre les locataires pour écouter leurs besoins et attentes et proposer des réponses adaptées.

Le financement reste la principale difficulté

Perspectives

Depuis la livraison des logements, l'hôtesse réalise un bilan tous les trimestres sur la vie du programme, le ressenti au sein des logements, et la participation des habitants à la vie commune.

L'ensemble des locataires sont satisfaits du travail de l'hôtesse, ont tissé des relations fortes avec elle, et soulignent le travail d'écoute de Néolia. Le lien social au sein de ce petit village pour seniors s'avère être fort. Les seniors s'apportent spontanément de multiples services (bricolage, jardinage etc.). Il a été constaté que les plus jeunes seniors aidaient les plus âgés.

Forte de ce succès, Néolia a souhaité dupliquer ce type de projet. Six opérations sont donc en cours sur différents départements.

Points de vigilance

L'équilibre économique et le montage juridique de ce type d'opération demeure complexe. Il repose sur la capacité des locataires à honorer les services de l'hôtesse. Or, ce type de prestations ne peut être intégré au loyer.

Ces programmes, totalement dédiés à l'accueil de personnes âgées, nécessitent par ailleurs un travail fin de concertation en amont avec l'ensemble des réservataires concernés.

FICHE 5

VENDÉE LOGEMENT ESH

Agora : une gamme diversifiée de logements avec services à Montaigu (85)

Entreprise Sociale de l'Habitat,
Vendée Logement
5 900 logements
Contact : Géraldine Leroux
g.leroux@cie-logement.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

Un projet primé « vivre ensemble aujourd'hui et demain » en 2013

2014 : travaux
Fin 2015 : livraison

Vendée Logement esh, à la demande de la Communauté de Communes de Terres de Montaigu, a construit avec Icade Promotion une nouvelle résidence, « Agora », qui englobe : un EHPAD public de 30 chambres, 24 logements locatifs et 20 logements en accession à la propriété.

La résidence forme un ensemble de trois pôles qui sont en liaison directe mais avec des accès sécurisés. Au centre des pôles, un espace de verdure arboré a été aménagé pour favoriser les échanges et les rencontres. Ainsi, la résidence Agora s'adresse aussi bien à des seniors qu'à des personnes recherchant une certaine sécurité, accessibilité et un bien être. La résidence, entièrement aménagée pour les personnes à mobilité réduite, a en effet pour objectif de concilier mixités générationnelle et sociale.

Une offre de logements et de services qui s'adapte au parcours du résident

Une résidence sécurisée et des services à la carte pour répondre aux besoins évolutifs des résidents.

Les acquéreurs ou locataires d'Agora peuvent souscrire, un ensemble de services à la carte mis en place par la Communauté de Communes de Montaigu et proposés par l'Ehpad. Ceux-ci s'ajustent en fonction de la demande et de l'évolution de la dépendance : repas, soins médicaux, surveillance de nuit, etc. Plusieurs types d'animations sont également proposés.

Pour favoriser le maintien à domicile, la résidence Agora bénéficie de prestations soignées concernant l'aménagement et la sécurité des parties communes : une porte d'entrée motorisée, vidéophone, parking sécurisé. Au sein des appartements, un soin particulier a été apporté à l'isolation thermique (qui est conforme à la réglementation RT 2012) mais également à l'aménagement de la salle de bain (qui est par exemple équipée d'un bac à douche extra-plat).

Une intégration dans le plan « bien viellir » de la communauté de communes

Coût du projet : 8,5 M€

La résidence Agora, fruit de partenariats réussis.

Ce projet résulte d'une collaboration entre la ville de Montaigu, la communauté de communes Terres de Montaigu, la société Icade et Vendée logement esh. L'ensemble de ces acteurs a porté le projet et a participé à son financement.

La Communauté de Communes a en particulier porté le projet social de la résidence, afin qu'il s'intègre dans le plan « Bien Vieillir en Terres de Montaigu ». Elle a organisé plusieurs réunions publiques afin d'élaborer le programme avec les différents partenaires. Elle a mis en place les partenariats pour que les personnes à mobilité réduite puissent bénéficier des services de l'Ehpad mais également, le moment venu, d'un parcours résidentiel facilité. Parmi les services proposés, figurent des actions d'animation, des services de coiffure à domicile, de dépôt de courriers et de restauration.

Perspectives et limites

Fort de cette première expérience, un programme similaire est en cours, situé à proximité de Montaigu. Il offrira, de la même manière, des logements en Ehpad, des logements en locatif et en accession avec des services à la carte tels que repas ou encore soins médicaux. La résidence sera proche d'un pôle médical et des locaux de l'ADMR (Association d'Aide à Domicile en Milieu Rural, spécialiste des services d'aide à la personne).

FICHE 6

PLURIAL NOVILIA

Un village senior bioclimatique à Brasles (02)

Entreprise Sociale de l'Habitat Plurial Novilia 30 000 logements
Contact : Erika Lemoine
erika.lemoine@plurial.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

14 logements dont 6 de type T2 et 8 de type T3.

Des surfaces comprises entre 55 et 65m2

2009 : lancement du projet
2013 : livraison.

Coût de la réalisation
2 149 789€

En juillet 2009, Plurial Novilia et l'atelier d'architecture environnementale Vivarchi, se sont vus confier par la commune de Brasles, dans l'Aisne, la réalisation d'un ensemble de logements écologiques, économiques et confortables, appelé « le Moulin de l'Arche ».

Ce projet, livré en 2013 comprend 14 logements individuels de plain-pied avec terrasse et jardin privatifs destinés à des personnes âgées autonomes et en début de perte d'autonomie, seules ou en couple. Il est né du constat qu'un nombre important de personnes âgées vivaient dans des logements trop grands et/ou non adaptés aux premiers signes de la dépendance.

Ce village senior répond à plusieurs objectifs :

- offrir un lieu de vie sécurisé et adapté à leurs besoins immédiats et futurs,
- créer un domicile intégré dans la vie sociale,
- permettre aux personnes âgées de rester dans leur environnement, pour garder les repères affectifs et historiques,
- louer un domicile correspondant aux capacités financières des futurs occupants,
- proposer des logements économiques et confortables,
- offrir une valeur d'exemple dans le sud de l'Aisne.

Résidence certifiée Habitat et Environnement BBC Effinergie (CERQUAL).

Un habitat intégré dans son environnement

Situé au cœur de la commune, à proximité des équipements et de commerces, le village senior est inclus dans un quartier d'habitation plus vaste. Il répond à une triple exigence d'accessibilité, de sécurité et de convivialité. Par exemple, les cheminements extérieurs sont aménagés de façon à se mouvoir en toute sécurité ; le plan d'ensemble des maisons permet de favoriser l'instauration d'une certaine convivialité ; les grandes baies vitrées offrent une communication matérielle et visuelle permanente avec l'extérieur, un jardin partagé agrémente le cœur de la résidence.

Logements conformes au référentiel handicap édicté par la région Picardie

La résidence se situe dans un environnement boisé dont les abords aménagés sont réservés aux piétons et aux vélos. L'approche environnementale du site a conduit à implanter les logements par rapports à leur orientation et aux ouvertures visuelles sur la vallée de la Marne. Le bois a été l'élément retenu pour concevoir l'ossature, la structure, ou encore les plafonds. L'aménagement d'une toiture végétalisée, des panneaux solaires pour l'eau chaude ou encore une chaudière gaz à condensation font de cette résidence, un véritable village senior bioclimatique.

Une pluralité de services ou d'activités proposés

Une animatrice seniors

Un référent Plurial Novilia dédié

Des services pour accompagner, soutenir et rompre l'isolement des aînés.

Afin de garantir le maintien à domicile des seniors de la résidence, la commune de Brasles, la communauté de Communes, la région et Plurial Novilia ont mis en place plusieurs équipements ou services. Ainsi, un logement référent a été construit sur le site. Ce dernier pourrait à l'avenir accueillir une personne référente pour accompagner au quotidien les personnes âgées. Une chambre visiteurs gérée par la Mairie permet aux résidents d'accueillir un ami ou de la famille. Des espaces communs ont été conçus. Enfin, un cabinet infirmier offre un service complémentaire aux résidents.

En complément, la mairie de Brasles en partenariat avec la communauté de communes, les associations et institutions locales, proposent des services d'aide à la personne et des activités de loisirs, pris en charge par une animatrice seniors : jardinage, ménage, bricolage, portage de repas, transports individualisés, animations culturelles etc.

Enfin, un suivi personnalisé est réalisé par le référent de clientèle Plurial Novilia chargé de veiller à leur confort à leur sécurité.

Les premiers retours d'expérience

Un an après la mise en service de la résidence, les seniors semblent satisfaits. La cohabitation entre les personnes âgées se passe bien, une solidarité s'est créée entre certains voisins. Cependant, la chambre mise à disposition par la mairie pour les familles et amis des résidents est peu utilisée. Une réflexion est en cours pour la proposer à un jeune étudiant en contrepartie de services offerts aux personnes âgées.

La commune a reçu un nombre important de demande pour rejoindre la résidence. N'ayant pas pu satisfaire l'ensemble des seniors, la commune conçoit notamment 14 nouveaux logements intermédiaires collectifs adaptés sur Brasles.

Point de vigilance

Le bailleur doit veiller à la nécessité de maintenir le libre choix de la personne âgée et au respect du principe de libre concurrence en matière de services d'aide et de soin à domicile.

FICHE 7

ATLANTIC AMÉNAGEMENT ET OPAC DE L'OISE

Les logements « Habitat Senior Services® » à La Rochelle (17) et dans l'Oise (60)

SA d'HLM Atlantic Aménagement
8 134 logements
Contact : A Ploquin
a.ploquin@atlantic-amenagement.com

OPAC de l'Oise (60)
30 693 logements
Contact : Vanessa Nowakowski
vnowakowski@opacoise.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

La SA d'Hlm Atlantic Aménagement compte 114 logements HSS répartis sur 8 résidences.

L'OPAC de l'Oise compte 210 logements HSS® répartis sur 9 communes.

La redevance pour utiliser la marque« HSS® » varie entre 5 000 et 12 000 € par an en fonction du nombre de logements.

L'OPAC de l'Oise et la SA d'HLM Atlantic proposent, des logements labellisés « Habitat Senior Services® » (HSS®), chacun ayant suivi sa propre démarche. Ce label, lancé en 2005 par l'association DELPHIS (association de recherche et développement pour le logement social) répond à un cahier des charges sur une offre d'habitat adaptée aux seniors.

Ainsi, le label HSS® implique pour les bailleurs de respecter plusieurs critères :
- Le logement doit être équipé pour le confort et la sécurité des seniors.
- Les abords et les parties communes doivent être aménagés pour faciliter la mobilité quotidienne.
- Les services de proximité et d'accompagnement doivent être renforcés.
- Le bailleur s'engage dans une démarche d'évaluation continue.

Les locataires HSS disposent donc dans leur logement de plusieurs équipements : un interphone ou un visiophone adapté, une commande d'éclairage à l'entrée de chaque pièce, des barres de maintien dans la salle de bain et les WC, une douche extra-plate, un sol antidérapant dans les pièces humides, etc.

Concernant les abords, un arrêt minute permet de se garer temporairement au pied de la résidence. Les cheminements sont adaptés pour éviter les risques de chute. La signalétique est aisément lisible.

Partenariat étroit avec les centres sociaux communaux

Au-delà d'une offre de logements adaptés, le label HSS® engage les bailleurs sur une offre de services de proximité pour seniors favorisant le lien social et les échanges intergénérationnels.

Les services de proximité sont principalement assurés, pour les deux bailleurs, par un « gardien-référent » formé à une meilleure compréhension du vieillissement et ses effets. Les locataires peuvent le contacter pour toute demande relative au logement.

Atlantic Aménagement s'est également adjoint les compétences de partenaires rochelais tout en restant l'interlocuteur unique des locataires. Les centres sociaux des communes proposent des activités variées ainsi que des services d'aide à la personne : portage de repas ou

Un gardien référent et des services de proximité

ménage à domicile. La fondation Siel Bleu a mis en place des ateliers de gym douce pour les seniors, à raison d'une heure par semaine. La société Proxiserve réalise, dans le cadre d'un contrat avec la SA, de petits travaux sur demande des locataires, financés par Atlantic.

De la même manière, l'OPAC de l'Oise a développé un partenariat pour les services mais dans son cas, le CCAS est l'interlocuteur privilégié des locataires. Celui-ci propose des services comme une aide à domicile, un accompagnement médico-social, etc. Il organise également des animations afin de favoriser le lien social entre les résidents et avec l'ensemble des habitants de la commune. L'OPAC de l'Oise a également mis en place, de manière ponctuelle, des visites de convivialités par des médiateurs sociaux. Elles doivent contribuer au maintien à domicile et au repérage des personnes en situation d'isolement.

Des démarches similaires : les bailleurs font réaliser les travaux d'adaptation dans des logements existants lors d'opérations de réhabilitation ou construisent, dans du neuf, des appartements pour lesquels les critères HSS® sont pris en compte dès la conception.

Concernant la SA d'HLM Atlantic Aménagement, les logements labellisés se situent tous dans des résidences intergénérationnelles de la région Poitou-Charentes. Sur la commune de la Rochelle, cela concerne 8 résidences. L'OPAC de l'Oise dispose de plus de 200 logements labellisés dans différentes communes de l'Oise. Ces logements sont répartis dans du patrimoine neuf et existant.

Dans le cas de l'adaptation de logements existants, le choix des logements est méthodique. Il est fondé sur plusieurs critères :

- La proximité des services et des commerces pour faciliter la vie quotidienne selon une grille de contrôle.
- La mixité intergénérationnelle pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins.
- La typologie des logements, en sélectionnant (l'Opac de l'Oise ne labellise pas de studio), T2 ou T3 qui répondent à la demande des seniors.
- Le taux d'occupation des seniors sur la résidence identifiée.
- L'étage des logements : seuls les logements du rez-de-chaussée au second étage sont concernés par le label HSS®, ou tout étage en cas de présence d'un ascenseur.

Objectif de la SA d'HLM Atlantic Aménagement : 8% du patrimoine labellisé d'ici 2025, soit 60 logements HSS adaptés par an.

Objectif de l'OPAC de l'Oise : labelliser d'ici 10 ans 2 500 logements, à raison de 200 logements par an, sur le patrimoine ancien et 50 sur le patrimoine neuf.

Perspective et limites

Forte de son expérience de 114 logements adaptés HSS®, **la SA d'HLM Atlantic Aménagement** dresse un bilan trimestriel qui s'appuie sur des indicateurs : taux d'occupation des logements adaptés ; taux d'attribution des logements adaptés ; stock de logements « labellisables » ; stock de logements labellisés ou encore la satisfaction des locataires seniors.

La SA a identifié sur son patrimoine de la commune de la Rochelle, 186 logements qui pourraient, grâce à des travaux, obtenir le label HSS®.

Les travaux ont débuté le 1er janvier 2016.

L'OPAC de l'Oise, afin d'améliorer la performance des logements ou encore les services proposés aux locataires âgés, mène des enquêtes de satisfaction entre le 4ème et 6ème mois après l'état des lieux entrant. L'OPAC de l'Oise souhaite à terme avoir labellisé 2 500 logements. il développe également des projets expérimentaux afin de répondre aux besoins des personnes âgées. Par exemple, il réalise actuellement des « résidences services » qui reposent sur des logements adaptés, des équipements techniques performants, des services et des animations dédiés aux seniors au sein de la résidence.

FICHE 8

AQUITANIS

Oréa, une résidence intergénérationnelle et solidaire en centre-ville du Bouscat (33)

Office Public de l'Habitat de Bordeaux Métropole
18 111 logements
Contact : Claire Gelain
c.gelain@aquitanis.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

26 Logements intergénérationnels
50% de + 65 ans
50% de – de 30 ans

2014 : livraison

Financement ANRU 2011 (26 PLUS)

Partant du constat que les personnes âgées étaient isolées et mal intégrées au sein de la commune, la ville du Bouscat et l'OPH Aquitanis ont décidé de concevoir un habitat adapté et intégré au cœur de ville, tout en proposant des espaces de rencontre pour créer une solidarité entre les générations : la résidence Oréa.

Aquitanis a ainsi livré en 2014 une résidence solidaire et intergénérationnelle, appelée Oréa. Située en plein centre-ville, la résidence propose 26 logements (25 collectifs et 1 individuel), destinés aux personnes âgées de plus de 65 ans et à des jeunes de moins de 30 ans, avec ou sans enfant(s). Tous les logements sont adaptés aux personnes à mobilité réduite et aux personnes âgées grâce à l'installation de nombreux équipements spécifiques. Plusieurs commerces, choisis par Aquitanis, sont situés au pied de la résidence. Comme espace de rencontre, un jardin partagé ou encore une grande terrasse ont été pensés pour favoriser les actions sociales et solidaires.

Les principaux partenaires : Ville du Bouscat, association « Place aux jardins »

Aquitanis s'est appuyé sur différents partenariats pour créer des conditions de solidarité entre les générations.

Concernant l'occupation des logements de la résidence et afin d'assurer la pérennité du projet, la ville du Bouscat a accepté de signer une charte d'occupation sociale qui engage les deux parties à toujours conserver, 50% de personnes âgées de + de 65 ans et 50% de personnes âgées de moins de 30 ans au sein de la résidence.

Du côté des locataires, une « adhésion de principe à la démarche » a été demandée afin de savoir s'ils adhéraient aux principes de la résidence solidaire et au « bien vivre ensemble ».

Le projet du jardin partagé mené en concertation avec les résidents

L'équipe de gestion de l'OPH Aquitanis a mis en œuvre plusieurs actions pour accompagner les locataires dès leur arrivée. Exemple : soirée de présentation, concertations, états des lieux etc.

Le jardin partagé a été créé par l'association Place aux Jardins qui, partenaire du projet, s'est aussi engagée à travers une convention de partenariat d'une année reconductible. Ils sont chargés d'entretenir et d'animer ce lieu. L'association a proposé : des ateliers de concertations avec les locataires pour connaître leurs envies et besoins ; des permanences régulières pour l'entretien des bacs et du verger ; des chantiers thématiques mensuels pour former les locataires et leur permettre d'être autonomes dans la gestion du lieu.

Le jardin partagé, vecteur de lien social

Une entraide et une solidarité entre locataires

Plusieurs espaces de rencontre

Impliquer les locataires pour des espaces de vies partagés

Les objectifs relatifs au lien social sont atteints puisque les résidents se rendent des services entre eux : portage de course, descente de poubelle, préparation de repas lorsque l'un ou l'autre est malade, covoiturage pour les personnes âgées qui n'ont pas de véhicule, aide pour réaliser des petits travaux ou réparations, garde d'enfant, échange de livres et de magazines, arrosage des plantes, portage de courrier...

L'appropriation du « jardin partagé » fonctionne bien et les résidents semblent motivés : l'association commence à déléguer le travail de gestion aux locataires qui ont été formés au jardinage par « Place aux Jardins ».

Perspectives et limites

Satisfait des ateliers et animations proposés aux résidents d'Oréa, Aquitanis renouvelle la confiance accordée à ses partenaires. Il a ainsi signé mi-2015 une nouvelle convention avec l'association Place aux Jardins.

En complément, l'équipe de gestion travaille désormais avec les services des collectivités, dont le CCAS et la Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion, sur une veille concernant les locataires. Lors des ateliers sont évoqués les impayés mais aussi les personnes ayant des difficultés au sein de la résidence (trouble de voisinages, isolement, etc.).

Certains habitants ayant choisi de ne pas participer aux évènements organisés par Aquitanis et ses partenaires, l'OPH a remis en cause la charte « adhésion de principe à la démarche ». Cependant, Aquitanis essaie de susciter au maximum les rencontres et coopérations.

Globalement cette résidence est pour Aquitanis un lieu unique où l'esprit d'entraide fonctionne bien. C'est pourquoi ils ont décidé de développer trois autres résidences intergénérationnelles et solidaires.

Point de vigilance

Ces programmes, totalement dédiés à l'accueil de personnes âgées, nécessitent un travail fin de concertation en amont avec l'ensemble des réservataires et avec les collectivités concernées. Ainsi, le bailleur et la ville du Bouscat ont signé une charte d'occupation sociale qui engage les deux parties à toujours conserver 50% de personnes âgées de + de 65 ans et 50% de personnes âgées de moins de 30 ans au sein de la résidence.

FICHE 9

HABITAT 62 / 59 PICARDIE

Les logements évolutifs « AGELIB » à Berck-sur-Mer (62)

Etablissement Social de l'Habitat de Picardie
10 000 logements
contact : Denis Ratelade
dratelade@habitat6259.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

8 appartements en T3
70 m2 de surface moyenne de plain-pied
financés en PLUS

Au sein d'une opération de type béguinage, Habitat 62/59 Picardie a réalisé un programme immobilier de logements évolutifs à destination des personnes âgées et handicapées, sur la commune de Berck-sur-mer.

Habitat 62/59 Picardie a conçu 8 appartements en rez-de-chaussée, de type 3, mis en service en février 2014. Cette opération est née d'un partenariat avec la ville de Berck et d'une collaboration avec la société VIVALIB. Cette société développe un concept de logements dits « adaptés et évolutifs » dénommée « logements évolutifs AGELIB ».

Les logements sont destinés à des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie qui vivent sur la commune et qui souhaitent trouver une solution de logement alternative sans toutefois perdre leurs repères.

Des pièces suffisamment grandes pour faire évoluer le logement et ses équipements

Des logements évolutifs

Ces logements « évolutifs AGELIB » disposent d'équipements adaptés et adaptables. Ils bénéficient par exemple d'un éclairage automatique permettant aux résidents de se repérer quelle que soit l'heure de la journée. Aussi, en cas de mauvaise audition, un indicateur lumineux informe le locataire d'un appel ou d'une visite. Les sols sont antidérapants afin d'éviter les chutes. Les chambres sont suffisamment grandes pour pouvoir accueillir si besoin, un lit spécialisé.

15€/mois
pour bénéficier de la téléassistance Vivalib

Un service de téléassistance pour plus de sécurité

Pour un montant de 15 euros par mois, les locataires peuvent contractualiser avec le système de téléassistance de Vivalib. Des boutons d'appel d'urgence dans toutes les pièces sont connectés à une plateforme d'assistance et de coordination techniques et médicales disponible 24h/24. Un centre d'appel assure une veille permanente avec au bout du fil, un interlocuteur qui conseille, rassure, ou prend la décision de faire intervenir un professionnel à domicile en cas de besoin.

Ce dernier peut aussi, grâce à la domotique gérer à distance, les différents équipements (par exemple : ouvrir ou fermer les volets).

Une mise en réseau des partenaires pour des services d'aide à la personne

Une palette de services complète grâce aux partenariats

Plusieurs associations et prestataires comme l'ADMR, l'ASSAD, la Maison Départementale et Solidarité de Montreuil, l'Association Centre Calve à Berck-sur-mer ou encore le CCAS de la ville proposent une pluralité de services aux résidents : des livraisons de repas à domicile, une aide à la toilette, une aide au ménage, une aide administrative. La facturation se fait directement entre les locataires et les prestataires de service.

Résultats et perspectives

Aujourd'hui 3 locataires ont contractualisé avec Vivalib.

D'autres opérations de ce type sont en cours, avec pour certaines, le renouvellement des prestations de Vivalib.

Point de vigilance

Afin de pouvoir bénéficier de ces logements, plusieurs critères ont été définis lors de la commission d'attribution, comme notamment : le plafond de ressources réglementaires, la reconnaissance d'une situation de handicap qui nécessite un logement adapté, ou encore la volonté de changer de logement pour les personnes étant déjà locataires d'Habitat Picardie.

FICHE 10

LOGEVIE

Les jardins du Bourg : des logements adaptés et adaptables à Carcans (33)

Entreprise Sociale pour l'Habitat, Logévie
4 400 logements
Contact : Céline Eydelie
ceydelie@logevie.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

15 logements neufs dont 10 logements adaptés au seniors (6 T2 et 4 T3)

Des logements évolutifs équipés d'équipements spécifiques

Dans le cadre de sa politique globale de prévention et de la dépendance de la personne âgée, la ville de Carcans a confié à Logévie la construction d'une résidence de 15 logements dont 10 sont adaptés à des personnes âgées en perte d'autonomie.

Les 10 logements sont dotés d'équipements techniques qui facilitent la vie quotidienne et assurent un niveau de sécurité renforcé : douche de plain-pied, robinets thermostatiques, volets roulants motorisés, sanitaires adaptés, barres d'appui dans les toilettes et la salle d'eau, prises électriques et interrupteurs lumineux, nombreux et bien positionnés, éclairage des différentes pièces et des circulations adaptées... Les parties communes de la résidence et les abords ont également été aménagés pour éviter au maximum les risques de chutes.

Pour permettre à ces mêmes personnes de rester le plus longtemps possible à domicile, ces logements peuvent évoluer au rythme de l'apparition d'éventuelles dépendances : les pièces sont dimensionnées pour permettre un aménagement graduel du logement sans toucher à la structure ni entraîner de lourds travaux : un siège de douche peut être installé, le meuble sous évier peut être adapté, etc.

Un partenariat étroit et durable entre la ville de Carcans et Logévie

Un partenariat étroit avec la ville de Carcans

Depuis le début du projet, la ville joue un rôle essentiel : un conseiller municipal, professeur gérontologue spécialiste du vieillissement, a plus particulièrement porté le projet. La ville a ensuite pris des engagements en matière d'animation : elle met à disposition un référent jardin, elle organise de rencontres avec d'autres structures et propose, via des prestataires, différents services : portage des repas, aide à domicile, téléassistance.

Ouverture des activités de la résidence aux habitants de la ville

Le potager partagé est un vecteur de socialisation important au sein de la résidence

Pour Logévie, favoriser le maintien à domicile ne se limite pas à proposer un logement adapté. Logévie propose donc, en partenariat avec la ville, une pluralité d'activités autour d'un jardin partagé : le référant jardin, employé par la ville, accompagne les seniors dans l'agencement, la récole et organise des temps d'échanges. Ces activités sont également ouvertes aux habitants de la commune. Des rencontres ont également lieu avec les enfants de l'école de la commune, des structures enfance-jeunesse et le relais d'assistance maternelle.

D'autres activités sont également proposées, notamment un atelier intergénérationnel sur le thème de la musique.

Formation du personnel de la gestion locative et de la proximité

Les équipes de Logévie, formées aux enjeux du vieillissement

Afin d'accompagner aux mieux les seniors, l'ensemble des salariés de Logévie ont été sensibilisés ou formés. L'objectif était de faire évoluer leur perception du vieillissement et d'acquérir une bonne connaissance de la spécificité des besoins des personnes âgées.

La gestion locative a également évolué pour faciliter les démarches quotidiennes des locataires. Par exemple, un accompagnement préventif est mis en place lors des épisodes caniculaires.

Enfin, des gardiens multi-sites ont été formés et leur rôle a évolué : ils ont un rôle d'écoute afin d'être en capacité de repérer les personnes les plus fragiles ; ils aident les résidents au quotidien, en les aidant par exemple, à mieux comprendre leur courrier; leur présence rassure autant les résidents que les familles.

Perspectives : Logévie développe des résidences seniors à thème

Après la résidence sur le thème du jardin, Logévie a livré « Concert'O » une résidence intergénérationnelle de 49 logements collectifs et 3 logements individuels, qui offre également 3 salles de musique. Cet habitat social propose des logements adaptés aux « seniors d'aujourd'hui » avec, notamment, des « T2 seniors évolutifs » et des « T3 seniors colocation ». Pour faire vivre les espaces dédiés à la musique, Logévie s'attache les services d'une association.

FICHE 11

OPH DE MONTREUIL

La maison Babayagas, une résidence pour femmes à Montreuil (93)

Office Public de l'Habitat de Montreuil
11 491 logements
Contact : Dorothée Latteur
dlatteur@ophmontreuillois.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

21 logements locatifs destinés à des femmes de plus de 60 ans

2002 : lancement du projet
2012 : livraison

1 < coût > 2 millions

Une résidence pour un habitat participatif & intergénérationnel : la maison Babayagas.

L'OPH de Montreuil a souhaité réaliser en plein cœur du centre-ville de Montreuil, une opération originale à la fois en termes de réponse au vieillissement, de mixité intergénérationnelle et de qualité environnementale.

L'opération compte 25 logements locatifs neufs entièrement adaptés aux personnes âgées (douche, barres d'appui, dégagement pour les déplacements en fauteuils etc.) dont 4 logements ont été dédiés à des jeunes de moins de 30 ans.

La résidence accueille uniquement des femmes âgées de 60 à 85 ans, aux revenus faibles. ce projet est à l'initiative de l'association « la maison des Babayagas » qui porte entièrement le fonctionnement participatif de la résidence. L'objectif de ce lieu de vie est basé sur l'autogestion des résidents, l'entraide et la solidarité, avec l'idée qu'ils peuvent collectivement prendre en charge leur vie.

un partenariat tripartite : OPHM, ville et association

Signature de la charte de vie

Un projet participatif

Pour la première phase de mise en location, les membres de l'association de la Maison des Babayagas étaient prioritaires sur les commissions d'attribution par leur adhésion au projet de vie de cette résidence. Pour les logements restants, l'OPHM a diffusé un appel à candidatures pour ses locataires seniors leur proposant ainsi la location d'un logement adapté dans une résidence participative.

Des rencontres avec ces locataires ont été organisées pour expliquer le principe de la résidence. L'acceptation du projet par les locataires est obligatoirement contractualisée par la signature de la charte de vie de la résidence.

Les droits de réservation à ce public senior ont été définis par une convention de partenariat tripartite (OPHM, Ville et association Maison des Babayagas) pour garantir l'attribution de ces 21 logements adaptés aux locataires âgés.

Label BBC Environnement

Création d'un lien social fort, dans un environnement intégré

Les seniors s'apportent une aide mutuelle au quotidien. Par exemple, le nettoyage des parties communes est géré directement par les locataires de la résidence.

Les locaux communs en rez-de-chaussée favorisent les rencontres, tout comme le jardin potager.

Les bâtiments répondent aujourd'hui aux critères du label BBC, auquel s'ajoute l'obtention de la certification Habitat et Environnement.

Perspectives & limites

La convention de partenariats stipule la mise en place d'une évaluation compte tenu du caractère innovant de ce projet. La première évaluation est donc actuellement en cours. Elle s'appuie sur des critères qui concernent :

- L'attribution des logements,
- La mise en œuvre de la Charte de vie,
- L'adaptation de la gestion,
- Les dysfonctionnements éventuels.

L'OPH Montreuillois porte un grand intérêt à l'habitat participatif. Des projets sur le mode participatif sont en cours d'élaboration avec les futurs résidents.

Pour l'habitat senior, l'OPH de Montreuil a développé cette année un plan d'actions adapté à ce public. Une démarche de labellisation senior est actuellement en cours. Ce principe consiste à identifier des petits logements bien situés, adaptables et accessibles en centre-ville et donc proches des services médicaux, des transports et des commerces. Ces logements permettront aux personnes âgées d'être plus autonomes et faciliteront le maintien dans les lieux. Une charte sera rédigée en partenariat avec les intervenants seniors (CLIC, CCAS, associations locales, conseil des anciens...) pour déterminer le mode d'identification de ces logements, les adaptations à réaliser ainsi que les services de droit commun à proposer.

Aussi, l'Office va mettre en place, en partenariat avec le CCAS de Montreuil, le principe de location intergénérationnelle comme le permet la loi Molle. Les locataires âgés de plus de 60 ans et détenteurs d'un logement en sous occupation, pourront (après déclaration et sous autorisation de l'OPHM) sous-louer une partie de leur logement à des jeunes de moins de 30 ans en contrepartie d'une fraction de loyer et de services à la personne âgée (courses, accompagnement, compagnie...). Ce principe permettra aux seniors de bénéficier de petits services quotidiens avec un maintien dans les lieux tout en réduisant la prise en charge financière de leur logement, et, pour les jeunes, de payer un faible loyer en contrepartie d'un service rendu aux seniors. Ce modèle intergénérationnel est soumis au principe participatif et doit encore faire ses preuves.

FICHE 12

OPH DE CALAIS

Le concept de béguinage revisité à Calais (62)

Office Public de l'habitat de Calais
7 000 logements
Contact : Jean François Hallard
jfhallard@oph-calais.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

12 logements
Entre 55 et 68 m2
Entre 400 et 500€ cc/mois/logement

Livraison en 2014

Délégation de gestion au CCAS

L'OPH de Calais a construit un habitat groupé, de type béguinage dans le quartier du Pont Leu à Calais : 12 logements autour d'un espace collectif partagé.

L'opération comprend 12 logements individuels neufs en bande, proposant un mode d'habitat groupé, adapté et sécurisé pour les plus de 60 ans. Les logements sont des pavillons individuels de plain-pied répartis en 7 T2 de 55m2 et 5 T3 de 68m2, avec terrasse et place de parking.

Ses principales caractéristiques :
- une offre de logements pour des personnes âgées autonomes;
- une volonté affirmée du bailleur de proposer des logements accessibles aux plus modestes : les loyers varient entre 400 et 500€ CC/mois ;
- Une gestion déléguée pour favoriser la mise en place de services : la délégation a été attribuée au CCAS de la ville, les résidents sont donc, pour le bailleur, des sous-locataires.

Cette opération participe au développement d'une offre alternative de logements pour les personnes âgées qui ne peuvent plus se maintenir à domicile.

Cela représente un enjeu important et stratégique. La ville de Calais dénombre en effet une hausse de 30,8% des 50 - 64 ans et de 52% des plus de 80 ans.

Réunions de concertation pour définir le projet

Une conception concertée

Dès l'origine de ce projet, la conception de cette opération a été partagée : maître d'ouvrage, équipes d'architectes, CCAS et personnes âgées ont ensemble créé de toutes pièces cet habitat groupé. En phase de conception, l'opération a fait l'objet de nombreuses réunions pour définir les besoins des personnes âgées, tout en se rapprochant le plus possible de leurs habitudes. Le CCAS en particulier a eu un rôle essentiel dans cette démarche : il a participé, avec le bailleur, à la définition des espaces extérieurs, des aménagements intérieurs, des services proposés et du suivi des personnes.

1,8 M€

Le financement de l'opération a été réparti de la façon suivante : 2,88% de subvention de l'Etat, 87,81% de prêt de la Caisse des Dépôt et Consignation et 9,31% de fonds propres.

Le patrimoine historique mis en valeur

Des espaces favorisant le confort, la sécurité et la rencontre

Un emplacement stratégique

Des services à la personne

L'ensemble immobilier conçu pour répondre aux besoins des seniors

Le projet, élaboré en concertation avec les habitants, a permis de conserver quelques marques du passé. En effet, sur cette parcelle de terrain, se trouvait une ancienne maison de maître avec un portail d'époque en fer forgé. Il a été décidé de le conserver.

Concernant les espaces extérieurs, un travail paysager important a été réalisé par les architectes (DVA architecture). Ils ont créé des espaces communs végétalisés qui se veulent chaleureux. Les bornes lumineuses installées permettent aux résidents de se mouvoir en toute sécurité. Les boîtes aux lettres qui ont été regroupées au même endroit, favorisent les rencontres entre voisins. Enfin, l'implantation des places de stationnement sont situées à l'entrée de la résidence comme un élément caractéristique de l'autonomie.

Concernant les espaces intérieurs, les logements sont modernes et économes en énergie. En effet, ils sont tous adaptés aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite) et conçus de façon à obtenir une luminosité agréable. Les sous-locataires ont pu apporter leurs meubles dans les logements. Enfin, les logements sont conformes à la RT2012 : production d'eau chaude faible, toits-terrasses végétalisés, etc.

A quelques pas seulement de leurs logements, les locataires peuvent trouver des services et des commerces de proximité, ainsi que la paroisse Sainte Germaine.

Les locataires peuvent également bénéficier de plusieurs services proposées par le CCAS de la ville : service de ménage, service de restauration dans les restaurants clubs du CCAS, service de pressing ou encore transport gratuit. L'ensemble des services sont mis en place dans le cadre d'une convention signée entre le CCAS et les prestataires.

Perspectives

Après les 6 premiers mois d'occupation, une enquête de satisfaction a été réalisée. Les retours sont positifs puisque 97% des personnes ont déclaré être satisfaites de leur logement.

L'OPH réfléchit actuellement à plusieurs projets : un second béguinage de 18 logements individuels dans le centre-ville de Calais dans le cadre d'une requalification des quartiers anciens dégradés ; un projet concernant une résidence sociale collective de 29 logements toujours sur Calais pour personnes âgées avec un jardin partagé.

Pour l'ensemble de ces projets, la conception partagée constitue une étape clé.

FICHE 13

LOGIS CÉVENOLS

L'accueil de seniors, un renouveau pour la résidence « les Santolines » à Alès (30)

Office Public de l'Habitat d'Alès
5 600 logements
Contact : Camille Bary
cbary@logis-cevenols.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

10 nouveaux logements proposés
1 salle commune
1 coursive privative
1 terrasse commune

Coût de la rénovation :
620 000 €

La ville d'Alès et Logis Cévenols ont décidé de rénover le premier étage d'un ensemble de 88 logements pour y aménager des appartements adaptés aux seniors. L'objectif était de proposer à des personnes âgées autonomes une offre de logements intermédiaire entre le maintien à domicile et le foyer personnes âgées, conjuguant le chacun chez soi et le bien vivre ensemble.

L'opération a concerné deux immeubles sur dalle, haut de six étages, dont la partie centrale forme un vide sur le rez-de-chaussée. Malgré leur proximité avec les commerces et les transports, ces bâtiments étaient devenus peu attractifs. L'ensemble des logements situés au premier niveau de ces bâtiments ont alors été réhabilités pour proposer 10 logements et un espace commun pour des personnes âgées autonomes.

Ces logements de type T1 et T2, mesurent entre 36m² et 60m², et accueillent des personnes autonomes ayant entre 70 et 91 ans. Les loyers restent accessibles puisqu'ils varient entre 450 et 620 euros par mois.

La résidence comporte également une salle de « convivialité » destinée aux activités communes. Les espaces extérieurs ont été réaménagés : l'accès et la coursive ont été privatisés et une terrasse partagée a été installée.

2006-2013 :
8 années de mobilisation entre la décision et la fin de travaux pour un projet « complexe »

Présence d'une maîtresse de maison

Un partenariat fort entre la ville d'Alès et Logis Cévenols

La réhabilitation a été rendue possible grâce à la forte mobilisation du Logis Cévenols et de la ville d'Alès, convaincus de l'opportunité de cette réalisation. Ils ont été aidés financièrement par l'Etat, le Conseil Régional, le Conseil Général du Gard et la CARSAT.

Les travaux ont pu être réalisés dans un ensemble vide de tout habitant car les locataires ont pu être relogés ou ont accepté de déménager.

La mobilisation du CCAS est essentielle dans ce projet :

- Lors des travaux préalables, le CCAS a rencontré les familles, identifié celles qui souhaitaient rester dans leur environnement familier mais commençaient à rencontrer des difficultés liées à l'âge ou à l'isolement,
- La réhabilitation terminée, le CCAS de la ville, gestionnaire de la résidence loue les logements à Logis Cévenols. Il met à disposition « une maîtresse de maison », interlocuteur de référence pour les résidents, qui leur propose différentes animations les après-midis dans la salle commune.

PARIS HABITAT

Un kit « ACCess » pour plus de sécurité dans le logement à Paris (75)

Office Public de l'Habitat de Paris
122 000 logements
Contact : Marc Padiolleau
marc.padiolleau@parishabitat.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

Septembre 2015 : lancement du Kit ACCess

Un ensemble d'équipements dédiés proposés dans un forfait

Objectif : 350 kits installés par an

A la signature du bail, Paris Habitat propose, aux plus de 65 ans, un ensemble d'équipements pour le logement qui visent à améliorer le confort et la sécurité, et plus particulièrement, la prévention des chutes.

Appelé « kit ACCess », il se compose de 7 équipements :

1. Une barre d'appui dans la salle de bains (douche ou baignoire) ;
2. Deux lampes détectrices positionnées dans le couloir à proximité des chambres et qui balisent le cheminement la nuit ;
3. Un porte-clés localisateur d'objets ;
4. Des pastilles adhésives photoluminescentes sur les interrupteurs du logement ;
5. Une barre d'appui dans les toilettes ;
6. Une manette longue sur le robinet de l'évier ;
7. Des pastilles antidérapantes dans la douche ou la baignoire.

Ce kit s'adresse aux plus de 65 ans, qu'ils soient locataires ou accédants, dans le parc existant ou dans le neuf.

Les équipes de l'OPH ont été formées, pour commercialiser le produit afin qu'il ne soit pas perçu comme un produit stigmatisant par les personnes concernées. Il a été intégré au « Pacte », le document de référence de Paris Habitat qui consigne les engagements réciproques durant la vie du bail. L'objectif du bailleur est d'installer 350 kits par an.

Coût complet : 600€ par kit posé

Aucun frais pour le locataire

Perspectives

Le kit est proposé, depuis le mois de juin 2015, aux locataires de l'ensemble des 122 000 logements de Paris Habitat. Il est financé en partie par l'exonération de taxe foncière sur les propriétés bâties. Par conséquent, une partie est prise en charge par Paris Habitat sur les immeubles neufs de moins de 15 ans.

Une réflexion est également en cours pour un kit « ACCess Réhab » qui serait proposé à l'occasion d'une réhabilitation.

En outre, Paris Habitat, s'est engagé à réaliser des travaux d'adaptation plus importants et personnalisés au sein des logements, en fonction des besoins de la personne, afin de favoriser le maintien à domicile de ses locataires.

FICHE 15

SA DES CHALETS

Un ensemble de services complémentaires Bailleur/Collectivité proposés dans un « pack » à Saint-Jean (31)

SA les Chalets,
Entreprise Sociale pour l'Habitat
11 820 logements
Contact : Sandrine Diaz
sdiaz@groupedeschalets.com

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

30 logements seniors

2012 : Livraison de la résidence

Des loyers accessibles :
T1 bis : 317€ CC
T2 : 387€ CC

Une salle commune qui accueille de multiples animations

Une complémentarité de services

Les menus travaux d'installation à l'entrée dans le logement sont compris

Pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et la mixité sociale, la SA des Chalets propose un pack « Chalets seniors » qui regroupe logement et services.

Le pack « Chalets seniors » comprend, en premier lieu, une solution d'habitat adapté pour des seniors autonomes au sein d'une résidence intergénérationnelle. La résidence a été construite à Saint-Jean, commune de plus de 10 000 habitants aux abords de Toulouse. Elle compte 74 logements, dont 30 logements T1bis et T2 situés en rez-de-chaussée dédiés aux seniors, 12 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite et 32 logements familiaux situés aux étages. Les loyers sont « accessibles » : pour les T1 bis, le loyer moyen est de 237 € HC et 317 € CC (provisions eau chaude et chauffage comprises) ; pour les T2, le loyer moyen est de 290 € HC et 387 € CC.

Le projet social de la résidence s'appuie en particulier sur une salle commune de plus de 100m², située au cœur de la résidence, qui est mise à disposition des résidents, seniors et autres, et des habitants de la commune. Cette salle s'articule autour de 3 espaces : un espace participatif et collectif où se déroulent différentes activités, un espace cuisine offrant la possibilité de prise de repas en commun et des ateliers cuisine adultes et enfants ; un espace partagé avec des intervenants proposant des activités complémentaires (MJC, bibliothèques, etc.).

La SA des Chalets et la Ville de Saint-Jean (CCAS et Centre Social) proposent aux résidents des services adaptés, en toute complémentarité : la SA des Chalets intervient au niveau de l'accueil et de la vie au quotidien des résidents, la Ville de Saint-Jean au niveau de l'animation de la salle d'activités. Ainsi, les services de la SA des chalets englobent :

- un accueil personnalisé des seniors à domicile (présentation du logement, de la résidence, de la salle, du quartier et de la commune...) ;
- un service de menus travaux à l'installation dans le logement (pose de tringles à rideaux, étagères...) ;
- un suivi privilégié du maintien en état des équipements ;
- un service d'astreinte pour urgence technique 24H/24 (en dehors des horaires ouvrables)
- la présence sur site d'un « gérant », interlocuteur de proximité pour les résidents, dont le champ d'intervention s'étend de la demande technique à l'organisation de manifestations liées à la vie dans la résidence.

Un partenariat fort avec la ville de Saint-Jean (territoire de Toulouse Métropole).
Un projet primé « ville amie des aînés »

Une subvention d'équipement versée par la commune et des services fournis à titre gracieux

Un projet social en commun et un fonctionnement intégré

Par ailleurs, le CCAS propose aux locataires Seniors un ensemble de services adaptés :
- un service de livraison de repas à domicile 7 jours/7 jours (repas sans sel ou sans sucre) ;
- un service gratuit d'accompagnement dans les déplacements de proximité sur la commune vers les lieux de convivialité et d'animations, les services administratifs, les espaces culturels (bibliothèque, ludothèque, salle de spectacles...
- des services d'aide au maintien à domicile et des services de soins infirmiers à domicile.

L'engagement que portent conjointement la ville de Saint-Jean et la SA des Chalets pour le public des seniors a été retranscrit dans des conventions de partenariat, qui définissent le fonctionnement des 30 logements réservés aux seniors et le fonctionnement de la salle d'animation. Le Groupe des Chalets et la Ville de Saint-Jean se sont engagés à suivre et à évaluer ensemble la vie de ce projet.

Un dispositif de suivi et d'évaluation collaboratif

Un dispositif de suivi et d'évaluation permanent

La résidence a été livrée en 2012. Dès la construction, la convention de partenariat entre la Mairie de Saint-Jean et le Groupe des Chalets prévoyait la mise en place d'un Comité de Pilotage annuel et d'un Comité Technique semestriel pour suivre et évaluer le fonctionnement du projet.

Lors des Comités Techniques, sont abordés :
- le fonctionnement de la salle d'animation : nombre d'activités, type d'activités (vocation seniors ou intergénérationnelles), nature des activités (loisirs, santé...), partenariat (associations, partenaires institutionnels...), fréquentation...
- le fonctionnement de la résidence : demandes d'intervention des locataires seniors, nature des demandes, turnover des locataires seniors, bilan des accueils individualisés et du service de menus travaux à l'installation...
- l'ambiance dans la résidence ;
- les perspectives d'évolution.

Les locataires contribuent à la définition du projet

Des seniors associés à la mise en œuvre du projet intergénérationnel

Deux actions spécifiques ont été instaurées : le « Conseil de résidence », instance de dialogue et de collaboration entre le bailleur et les locataires et « Sol'idée », association de résidents. Cette association, portée par 3 locataires avec le soutien du Centre Social de St-Jean et de la SA des Chalets, développe les loisirs créatifs et favorise in fine le lien social entre résidents.

Près de 60 logements seniors supplémentaires dans des résidences « Chalets Seniors Intergénérationnel »

Le concept « Chalets seniors Intergénérationnel » se développe

Fort de cette réussite, la SA des Chalets propose désormais une offre «labellisée» seniors. Deux autres résidences «Chalets Seniors Intergénérationnel» comprenant 30 logements seniors ont ainsi été livrées dans deux communes. Trois autres résidences sont en cours de construction représentant 29 logements seniors supplémentaires. Leur livraison est prévue en 2016. Par ailleurs, dans le parc existant, le Groupe des Chalets a identifié une vingtaine de résidences situées dans un environnement attractif et, à ce jour, près de 60 logements y ont été adaptés « seniors ».

Points de vigilance

1 - Nécessité d'un juste équilibre entre solidarité entre locataires et respect de la vie privée de chacun des locataires.
2 - Engagement sur la durée des habitants relais.

FICHE 16

HABITAT 29

« Bien Vieillir à Habitat 29 »

Office Public de l'Habitat du Finistère
17 000 logements
Contact : Xavier Croq
xcroq@habitat29.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

2012 : livraison d'une nouvelle résidence « bien vieillir »

Une mixité intergénérationnelle : l'âge des locataires est compris entre 58 ans et 91 ans

Des niveaux de quittance accessibles

Contribution des locataires à la définition du label

Fort d'un engagement de longue date en faveur du logement des seniors, Habitat 29 a créé le label « Bien vieillir » qui associe habitat, services et relation clientèle adaptée.

Habitat 29 a mené de multiples opérations d'adaptation de logements, soit au coup par coup à la demande du locataire, soit dans le cadre de travaux programmés en patrimoine existant ou neuf. A ce jour, 336 logements sont adaptés. Fort de cette expérience, et souhaitant inscrire leurs actions dans une démarche structurée et pérenne, Habitat 29 a défini, en concertation avec les locataires âgés (grâce à un questionnaire), le label « Bien vieillir à Habitat 29 ». Son obtention est conditionnée à plusieurs critères :

- Une habitation située à proximité des services, c'est à dire à moins de 500 mètres du bourg, dans un territoire desservi par les services à la personne ;
- Un logement adapté aux personnes âgées : facile d'accès (abords, parties communes, etc.), facile d'utilisation pour les personnes âgées et les aidants, limitant les efforts pour les personnes, sécurisé (limitant des risques de chutes, risques de brûlures, ...) ;
- Un service d'accompagnement spécifique par le chargé de clientèle d'Habitat 29.

La résidence « les Bruyères » à Riec-sur-Belon, commune de 4 000 habitants, est une des opérations qui a reçu le label « Bien vieillir ». Elle accueille en effet, sur un site privilégié, 10 logements individuels locatifs de plain-pied de type 3 adaptés aux personnes âgées sur une parcelle de 2.573 m². Ces logements sont répartis en 7 PLUS et 3 PLAI-O. Les loyers mensuels varient de 330 € à 380 €.

La mise en place de l'offre de services : des conventions signées avec des partenaires ciblés

Le recours à un réseau de partenaires spécialistes du service à la personne âgée.

Pour concilier habitat et services, Habitat 29 a fait appel à des partenaires ciblés, au premier rang desquels on trouve la commune.

Son rôle a en effet été essentiel à la réalisation de la résidence « les Bruyères », par l'apport du foncier et le maintien des services communaux. Mais Habitat 29 s'est également appuyé sur nombre d'associations, d'institutionnels et d'entreprises du secteur :

- Pact habitat et développement (anciennement PACT ARIM) pour l'adaptation des logements et leurs abords.
- L'UNA Finistère (l'Union Départementale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles) pour les services à domicile.

- La Fédération des ADMR pour les interventions au domicile des locataires en cas de besoin : prestations de nettoyage, aide à la toilette, téléassistance, organisation de sorties, approvisionnement de courses, réalisation de petits travaux d'entretien.
- la Communauté de Communes du Pays de QUIMPERLE pour des services à domicile complémentaires : portage de repas, transport à la demande, en porte à porte, des personnes âgées.

Une professionnalisation grâce à un recours à des partenaires ciblés et en parallèle, à une formation des collaborateurs

Une prise en compte du public âgé dans les pratiques professionnelles à tous les stades de la gestion locative.

Des collaborateurs référents et formés pour la gestion de la clientèle âgée.

Dans l'offre « Bien vieillir » d'Habitat 29, les locataires bénéficient également d'un « service client » particulier. De nombreux collaborateurs ont en effet reçu une formation spécifique à l'accueil de la clientèle âgée : les personnels de proximité, les techniciens de maintenance pour la mise en œuvre des travaux d'adaptation mais surtout, les chargés de clientèle.

Le chargé de clientèle est en effet un maillon important du dispositif : basé à proximité du logement, il est le référent unique d'Habitat 29 pour la personne âgée. Grâce à la formation reçue il est apte à intervenir tout au long des stades de la gestion locative.

A la signature du contrat, le chargé de clientèle réalise un accueil personnalisé et assiste la personne âgée dans ses démarches administratives ou techniques ; il peut par exemple prendre en charge les démarches auprès des fournisseurs d'énergie. Il renseigne bien sûr sur la démarche d'Habitat 29, la situation du logement (implantation, accessibilité, les adaptations techniques réalisées), les services présents sur le territoire.

Durant la location, il répond aux demandes d'intervention ou à toutes questions relatives à la location ; il oriente les personnes âgées si nécessaire vers les services.

Au moins une fois par an, le chargé de clientèle réalise une visite conseil au logement portant sur le logement et l'environnement (le confort, la tranquillité), sur les services (usage et connaissance de service...) et remet au locataire un aide-mémoire actualisé.

Le chargé de clientèle peut donc être amené à repérer des situations de fragilité et dans ce cas, entreprend la démarche de signalement ad hoc.

Objectif : 400 logements adaptés

Perspectives et limites

Habitat 29 a décidé d'adapter 400 logements de son parc. Depuis « Les bruyères », deux autres programmes labellisés ont été livrés. L'objectif des 400 devrait donc être atteint.

Toutefois, l'adaptation du parc se heurte aux difficultés liées à la situation du logement : étage sans ascenseur ou impossibilité d'adaptation des parties communes. Aussi, dès lors qu'il est saisi d'une demande d'adaptation du logement, Habitat 29 s'interroge systématiquement sur l'opportunité de réaliser les travaux. S'il s'avère que ceux-ci ne sont pas envisageables, une proposition d'offre de logement adapté, entrant dans le cadre du label « Bien vieillir à Habitat 29 » est faite au locataire.

Une réflexion sur la définition du label et notamment sur les critères liés à l'âge est en cours.

Point de vigilance

Ces programmes, totalement dédiés à l'accueil de personnes âgées, nécessitent un travail fin de concertation en amont avec l'ensemble des réservataires concernés et avec la mairie en particulier.

FICHE 17

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE TARN ET GARONNE

Office Public de l'Habitat de Tarn et Garonne
4 000 logements
Contact : Christian Passera
cpassera@tgh82.org

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

11 logements neufs de type T2 et T3, PLUS et PLAI

900 000 € < coût > 1 M€

L'exemple d'un partenariat entre un habitat regroupé et un EHPAD

L'OPH a construit 11 logements de plain-pied, avec garage et jardin, destinés à des personnes âgées de plus de 60 ans non dépendantes (GIR 5 et 6). Ces logements sont tous aménagés et accessibles pour les personnes handicapées. Ils se situent à proximité d'un Ehpad.

Une convention a été signée entre l'OPH et l'Ehpad, pour une durée d'un an, afin que les nouveaux arrivants puissent bénéficier des services proposés par l'Ehpad : animations collectives, déjeuners et dîners. A la fin de l'année, un bilan sera dressé quant à la participation des locataires aux activités proposées.

FICHE 18

VENDÉE LOGEMENT ESH

Office Public de l'Habitat de Tarn et Garonne
4 000 logements
Contact : Christian Passera
cpassera@tgh82.org

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

14 logements locatifs sociaux, T3, répartis sur 3 bâtiments

1 616 320 € < coût > 2 M€

Vendée Logement esh construit 14 logements intergénérationnels sur la commune de la Roche-sur-Yon.

Leur livraison est prévue pour l'été 2016. Le projet de Vendée Logement esh est de créer une résidence intergénérationnelle en cœur de ville qui soit une alternative à la maison de retraite. Parmi ces 14 logements, certains, en rez-de-chaussée, seront en effet adaptés pour les personnes âgées et un logement sera transformé en un local associatif, utilisé par la Maison de Quartier.

Vendée Logement esh mène ce projet en collaboration avec la ville de la Roche-sur-Yon et le collectif « Vivre et vieillir dans son quartier ».

FICHE 19

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE FIRMINY

Office Public de l'Habitat de Firminy (42)
2 946 logements
Contact : A. Prat
aprat@ophlmfirminy.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

9 logements neufs
T1 & T2 en PLUS & PLAI

1M€ < coût de l'opération > 2 M€

L'OPH construit une résidence qui se veut être une offre d'habitat intermédiaire entre le domicile et l'Ehpad. La résidence devrait être livrée en octobre 2016.

La résidence se composera de 9 logements, des T1 ou T2 mesurant en moyenne 50m², entièrement adaptés aux personnes à mobilité réduite. Cette résidence est destinée uniquement à des personnes de plus de 65 ans. Pour réaliser ce projet, un partenariat avec « l'Office de Garde », association spécialiste des services d'aide à la personne, a été mis en place. Ainsi, les seniors devraient pouvoir souscrire des prestations de services (aide à domicile, portage de courses, téléassistance etc.), d'animations dans la salle commune prévue à cet effet (atelier de cuisine, de bricolage, formations informatiques etc.). Les animations seront proposées au prix mensuel de 150€ aux locataires qui le souhaitent. Des loisirs (activités extérieures) seront également proposés « à la carte ».

FICHE 20

IMMOBILIÈRE PODELIHA

Entreprise Sociale pour l'Habitat
Immobilière Podeliha
19 500 logements
Contact : Pascal Boucher
pboucher@podeliha.fr

Adaptation de l'offre locative existante et développement de l'offre de logement répondant aux besoins liés au vieillissement.

9 logements neufs
et 2 maisons individuelles

Immobilière Podeliha, filiale du groupe 3F, s'est engagée aux côtés de l'association Phoenix pour compléter son offre de logements aux personnes âgées par des logements neufs labellisés « Lubens-habitat ».

« Lubens-habitat » est une marque déposée par Phoenix qui a développé un concept d'habitat évolutif pour personnes en perte d'autonomie. Phoenix s'appuie sur un « living -lab ». Dans ce logement expérimental, l'association, le bailleur, des entreprises de plusieurs secteurs (domotique, ingénierie, TIC...) et des professionnels de la santé travaillent à développer les produits et les services adaptés à la personne vieillissante.

Immobilière Podeliha livrera en 2107 une résidence de 28 logements dont 9 T3 et 2 maisons individuelles « Lubens Habitat ». Le reste des logements (de type T2 et T4) sera destiné à des familles, afin de créer une mixité générationnelle. Les logements labellisés ne devraient pas générer de surcoût pour leur locataire puisque les charges ou le loyer seront au même prix que pour les autres logements.

Catégorie 2

Les NTIC et la domotique

FICHE 21

LE FOYER REMOIS ET VILOGIA

« I-stay@home » ou le numérique au service des seniors

Les NTIC
et la domotique

Entreprise Sociale pour l'Habitat, Le Foyer Rémois
22 000 logements
Contact : Lamiaâe Antar
l.antar@foyer-remois.fr

Groupe Vilogia
65 000 logements
Contact : Agnieszka Bogucka
agnieszka.bogucka@vilogia.fr

http://www.i-stay-home.eu/

2012 – 2015,
quatre années
d'expérimentation,
4 étapes

Projet porté et financé pour moitié par le fonds européen INTERREG IVB et le bailleur

Dans le cadre du projet européen I-stay@home, Le Foyer Rémois et Vilogia ont fait tester à certains de leurs locataires âgés des produits numériques.

Ce projet, à l'initiative du fonds européen INTERREG IVB, visait à évaluer le rôle des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) dans la capacité des personnes âgées à rester plus longtemps chez elles. Lancé en 2012, il a impliqué neuf bailleurs sociaux, quatre partenaires techniques du nord-ouest de l'Europe et une université. Au total, 180 locataires, d'Allemagne, d'Angleterre, des Pays-Bas, de Belgique et de France ont, durant un an, testé différents produits numériques.Parmi eux, 20 locataires du Foyer Rémois et 22 de Vilogia.

La démarche pour tout participant au projet a été la suivante :

- 2012 : réalisation d'enquêtes auprès des locataires âgés afin d'une part, de déterminer leur degré d'appropriation des NTIC et d'autre part, de définir leurs besoins.
- 2013 : présélection des produits numériques parmi ceux disponibles sur le marché et développement d'une plateforme numérique, appelée I-stay@home.
- 2014 : installation et test des produits. Les locataires sont accompagnés et formés à l'utilisation des produits.
- 2015 : publication et diffusion des résultats du projet.

6 produits choisis par les 2 bailleurs pour leur simplicité et leur accessibilité financière

Sur 120 produits numériques présélectionnés, Le Foyer Rémois et Vilogia ont testé respectivement 6 et 9 produits.

Cinq produits ont été retenus en commun avec Le Foyer Rémois et Vilogia.

Il s'agissait de :

- L'ensemble plateforme numérique et tablette. La plateforme a été perçue comme l'un des éléments centraux du projet. Elle a permis de rendre plus simple les applications de communication et l'utilisation de la tablette. Les locataires devaient cependant disposer d'une connexion Internet.
- La balance électronique qui en plus du poids, permet de mesurer la fréquence cardiaque et la qualité de l'air du domicile.

Des taux de satisfaction élevés

3/4 des locataires ont souhaité garder les produits testés

- Le podomètre qui permet, entre autres, de calculer le nombre de pas, les calories perdues, ou encore de surveiller le sommeil.
- Le tensiomètre.
- Les aspirateurs robots, qui ont été testés par des personnes en fauteuil roulant.

Vilogia a également fait tester :

- Le pilulier. Celui-ci comporte une alarme automatique. Ainsi, cela permettait aux personnes âgées de prendre la dose adéquate de médicaments.
- Les détecteurs de mouvement. Ces appareils mesurent la détection de mouvement, la température ambiante, l'intensité de la lumière et les vibrations.
- La prise intelligente. Ce module commande un éclairage grâce à des télécommandes.

Le Foyer Rémois a également fait tester :

- La montre Vivago, capable d'émettre des appels d'urgence, en cas de chute par exemple.

A la suite des phases d'expérimentation, des questionnaires ont permis d'évaluer le ressenti des personnes âgées vis-à-vis des outils numériques. Ainsi, 75% des locataires ont estimé que le numérique a amélioré leur quotidien. Ces expérimentations ont eu des effets positifs non seulement sur l'autonomie dans le logement mais également sur les relations sociales. Et ce notamment, grâce à la tablette et aux logiciels de communication (Skype, email, Facebook...).

Le Foyer Rémois : un partenariat avec la Maison de l'Enfance

Vilogia : partenariat avec le centre social du quartier

Des partenariats avec des acteurs locaux

Durant ces 4 années, l'association « La Maison de l'Enfance », a été le partenaire privilégié du Foyer Rémois. Elle a été l'interlocuteur des locataires. Elle les a notamment interviewés, a constitué l'échantillon test et les a tenu informés de l'avancée du projet. C'est aussi cette association qui les a formés collectivement et individuellement à l'utilisation de leurs nouveaux outils, durant l'expérimentation.

Vilogia s'est appuyé sur le centre socioculturel du quartier Belencontre à Tourcoing afin d'assurer une proximité avec les locataires participants. Le centre a notamment organisé des ateliers de formation en informatique. Vilogia a assuré le suivi et la formation de ses locataires aux produits numériques, en réalisant des visites à domicile, une fois par mois.

Dans le cadre du projet, pas de surcoût pour les locataires

Des difficultés essentiellement d'ordre technique, surmontables

Peu de difficultés liées à l'appropriation par les personnes

Perspectives et limites

Dans le cadre du projet, aucune participation financière n'a été demandée aux locataires, mis à part, le remplacement de piles pour certains équipements. Cependant, la question de la surconsommation électrique s'est posée puisque la plupart des appareils fonctionnaient sur le secteur.

Quelques difficultés, liées directement aux équipements numériques, ont également été notées : difficulté d'approvisionnement de certains produits, besoin d'une intervention technique pour l'installation d'Internet, dysfonctionnements de la plateforme, etc.

Le Foyer Rémois mène aujourd'hui plusieurs réflexions : comment équiper d'autres personnes âgées ? Sur quel modèle économique ? Le groupe souhaite aussi développer des programmes composés de logements adaptés et équipés des produits numériques.

Face à la forte demande des locataires en matière de nouvelles technologies, Vilogia participe à plusieurs projets européens. Ces projets s'inscrivent dans une démarche globale nommée Optidom® qui vise à accompagner le vieillissement à domicile grâce notamment à une politique « produit » adaptée (logements seniors et accompagnement social).

FICHE 22

SIEMP

Un élévateur électrique dans le meuble de cuisine à Paris (75)

Société immobilière d'économie mixte SIEMP
11 000 logements
Contact : Jean Malo Pellet
jm.pellet@siemp.fr

Les NTIC et la domotique

Un choix d'équipement réalisé avec les locataires

Coût de l'équipement : 3 500 € l'unité

La société immobilière d'économie mixte de la ville de Paris (SIEMP) a livré en avril 2015 un logement senior équipé, parmi d'autres éléments de domotique, d'un meuble de cuisine à commande électrique permettant de faire descendre les étagères sans avoir à lever les bras.

Cet équipement domotique a été retenu en raison de sa simplicité de fonctionnement. Il permet en effet aux locataires qui ont des difficultés pour atteindre des meubles en hauteur, d'optimiser l'espace de rangement. Dans une ville aussi dense que Paris et où chaque m2 compte, cet équipement participe donc au maintien des plus fragiles en centre-ville.

2010 : Lancement de l'expérimentation du Réseau Logement Seniors (RLS)

Un bouquet de services dont 8h gratuites pour de petits travaux à domicile

Outre la domotique, un ensemble de services proposé dans le cadre du « Réseau Logement Seniors » du 3ème arrondissement de Paris.

La SIEMP est en effet membre, avec 4 autres bailleurs parisiens, du « Réseau Logement Seniors » dont l'objectif est de proposer des logements sociaux adaptés ainsi que des services. Créé à l'initiative de la mairie du 3ème arrondissement de Paris en 2010, ce réseau est constitué d'une dizaine de logements répartis sur l'ensemble du 3ème arrondissement et non regroupés au sein d'un même ensemble. Il s'agit d'offrir une alternative aux autres modes d'hébergement des personnes âgées en leur permettant de rester au cœur de la vie de la cité, sans ségrégation.

Le dispositif « RLS » s'articule autour de deux axes :

- Un logement adapté et adaptable : situé en RDC ou accessible par ascenseur, le logement est équipé pour faciliter le quotidien de son locataire (sols antidérapants, prises électriques à mi-hauteur, siège et poignées dans la douche...). Le logement est aussi adaptable en fonction de l'avancée dans l'âge de la personne âgée. La visite annuelle d'un ergothérapeute (prise en charge par le bailleur) permet d'identifier les adaptations nécessaires;
- Un bouquet de services : le locataire bénéficie d'un forfait de 8 heures gratuites de petits travaux à domicile par la Régie de Quartier mais également d'un accès privilégié à un ensemble de services à la personne : aide à domicile, téléalarme, pédicure, coiffeur, etc.

Partenariats

Une coopération forte avec la Mairie du 3ème arrondissement et les acteurs sociaux

Dans le cadre du RLS, la coopération avec la Mairie du 3ème s'établit à toutes les étapes du projet : repérage du logement, diagnostic et préconisations d'équipement ou d'aménagement, etc.

Les partenariats avec les acteurs sociaux permettent d'offrir des services de manière coordonnée au locataire : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, PACT Paris-Hauts-de-Seine-Val d'Oise (réseau associatif au service de l'Habitat), Régie de Quartier Paris-centre, ASAD (association parisienne pour l'Aide, le Soin et le Service à Domicile).

Un modèle économique qui repose sur un cofinancement par la CNAV

Un équipement qui a fait ses preuves

Confortée par des retours positifs, la SIEMP envisage d'équiper d'autres logements avec ce meuble de cuisine ergonomique et poursuit en parallèle sa démarche RLS.

FICHE 23

NÉOLIA

Un « living lab » pour personnes âgées à Montbéliard (25)

1

Les NTIC et la domotique

Entreprise Sociale pour l'Habitat Néolia
29 216 logements
Contact : Loïc LEROY
gantonietti@neolia.fr lleroy@neolia.fr

Un logement laboratoire pour s'assurer de la faisabilité du projet

2013 : inauguration du « living lab »

A Montbéliard, Néolia a installé dans une de ses résidences un logement expérimental (« living lab ») destiné à faire tester de nouvelles technologies et des équipements domotiques à des personnes âgées. L'esh informe ensuite les professionnels quant aux résultats de ces innovations.

Soucieux de vouloir favoriser le maintien à domicile de ses locataires et de développer une offre de logement nouvelle et pérenne, Néolia s'est lancée en 2013 dans un « living lab » pour personnes âgées. Cette expérimentation poursuivait quatre objectifs :

- Faire tester et évaluer les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) et les équipements domotiques par les seniors ;
- S'assurer que le financement de ce projet soit soutenable ;
- Déployer certains de ses équipements à l'occasion d'opérations de réhabilitation et de travaux d'adaptation.
- Valoriser auprès des professionnels (personnel NEOLIA et extérieurs à l'entreprise) les innovations techniques.

Coût du « living lab » : 25 K€

Néolia a joué l'interface entre acteurs industriels et acteurs sociaux

Un choix ciblé d'équipements domotiques et de NTIC pour ce « Living Lab »

L'enjeu pour Néolia a été de trouver les produits à la fois disponibles, abordables et répondant aux besoins des personnes âgées. Leurs besoins ont été recensés par des enquêtes mais également en ayant recours à l'expertise de partenaires spécialistes de ces publics, comme le CCAS ou des ergothérapeutes. Néolia a alors établi un cahier des charges auxquels de grands groupes industriels du secteur (Schneider Electric, Groupe Legrand, Gerflor, Idhra, Promotelec) ont répondu car ils y ont vu l'opportunité de tester leurs produits.

Le choix des équipements domotiques était fondé sur un apport au niveau du confort, de la sécurité, de l'esthétique et de la consommation d'énergie. Ainsi, le logement expérimental a été équipé : d'une motorisation des volets roulants avec centralisation des commandes ; d'une motorisation de l'ouverture d'une baie vitrée ; d'un système de suivi et de gestion de consommation de fluides ; d'un système de détection de mouvement pour allumage des éclairages de nuit ; au sein d'une salle de bain totalement adaptée d' un sol antidérapant et une douchette utilisant la chromothérapie (technique qui utilise les ondes de couleur pour agir sur le corps et l'humeur) pour les déficients cognitifs (la couleur de l'eau varie en fonction de sa température).

Des équipements domotiques qui ne nécessitent pas d'abonnement

En matière de NTIC, le choix s'est porté sur une tablette connectée permettant, via une interface spécifiquement développée à destination des seniors, de gérer et commander plusieurs services de la maison : gestion et commande de repas à domicile par le CCAS, appel d'urgence au médecin référent...

Les personnes âgées ont été consultées en amont et ont testé les équipements

Les premiers retours d'expérience sont encourageants

Au total, ce logement laboratoire a été visité par plus de 400 personnes entre septembre 2013 et février 2015, venues découvrir et tester les équipements proposés (seniors, collaborateurs Neolia, partenaires, professionnels du secteur gérontologique, collectivités etc.). Les seniors ont bénéficié d'un accompagnement lors de la visite du living-lab et pour l'utilisation des équipements.

Une évaluation a été rendue par chaque visiteur. D'après ces évaluations, la plupart des équipements ont été appréciés, notamment la commande centralisée des ouvrants. Il a été noté que l'écran de contrôle du dispositif de suivi des fluides était trop petit. Les seniors n'ont pas eu de difficulté pour utiliser l'ensemble des équipements, à l'exception de la tablette. En effet, si son bien-fondé n'était pas remis en cause, une formation s'avère nécessaire afin de pouvoir s'en servir.

Fort de cette expérimentation, Néolia a lancé un projet d'intégration de la domotique dans ses produits d'accession sociale à la propriété. Elle a également décidé de consolider l'appareillage en domotique dans le locatif existant. De plus, Néolia s'est rapproché fin 2014 du groupe Legrand pour réaliser en 2016 un projet expérimental dans le cadre du dispositif « Label Génération » qui adapte de manière préventive les logements.

En matière de NTIC, Néolia reste persuadée que le maintien à domicile passe autant par un accroissement du confort que par le développement des NTIC. Un projet de tablettes pour senior est en cours de finalisation sur Besançon.

L'obstacle principal au développement de ces services est encore aujourd'hui le coût d'abonnement.

Point de vigilance

Assurer une information claire aux personnes âgées venues tester les différents équipements. Il s'agit de tester des produits présentés par des sociétés privées à but commercial, sans engagement du bailleur d'en proposer systématiquement l'installation dans les logements.

Catégorie 3

Lien social et repérage des fragilités

FICHE 24

NÉOLIA

Accompagner les habitants âgés d'un quartier en réhabilitation à Grand'Combes (30)

Entreprise Sociale pour l'Habitat
29 216 logements
Contact : Sarah Tabchiche
stabchiche@neolia.fr

Lien social et repérage des fragilités

Un ensemble d'actions complémentaires auprès des seniors pendant la réhabilitation, de 2011 à 2016

15 logements adaptés parmi 177 logements réhabilités

A l'occasion d'une opération de réhabilitation, Néolia conduit trois actions complémentaires en faveur des personnes âgées qui vivent sur le quartier concerné. Outre un logement adapté, les personnes bénéficient d'un accompagnement spécifique et de services dédiés.

Le quartier de Ribes sur la commune de La Grand'Combe dans le Gard est un ancien territoire minier. La population y est vieillissante puisque la moyenne d'âge du quartier est supérieure à 60 ans. Néolia y possède 177 logements qui font l'objet d'une importante réhabilitation. L'analyse de l'occupation sociale a par ailleurs révélé la fragilité des locataires seniors. Il s'est donc agi, pour Néolia de concilier la réhabilitation et le maintien à domicile des personnes âgées. Pour ce faire, Néolia y mène trois actions complémentaires :

- Un accompagnement des locataires par une association pendant la réhabilitation ;
- Le développement de logements adaptés portant le label « Génération » ;
- Le soutien à l'action d'insertion « Jardin de Ribes » : des jeunes en insertion aident des personnes âgées à entretenir leur jardin.

Néolia a, dans ce cadre, le soutien d'une politique locale favorable aux actions pour les seniors. Cinq axes prioritaires ont en effet été définis par la commune de la Grand'Combe : l'adaptation des logements, la mobilité et les transports pour seniors, l'accès aux services de santé, les services gratuits pour réaliser du petit entretien, le développement de la socialité et les loisirs à destination des seniors.

La présence d'un travailleur social, pour accompagner les seniors lors des travaux

Repérer les personnes âgées fragiles et être à leurs côtés pendant la période des travaux.

La réhabilitation d'un logement peut perturber la vie quotidienne des occupants et générer des inquiétudes, particulièrement auprès des plus âgés. Néolia a donc décidé de missionner l'association « la Clède », spécialiste de l'accompagnement social et de l'insertion des publics fragilisés, pour accompagner les locataires durant les travaux.

Ainsi, un intervenant social réalise en amont des travaux, une visite à domicile. Il a pour mission d'informer les locataires sur les travaux, d'assurer un rôle de médiateur en cas de problème et de repérer les personnes les plus fragiles. Auprès de ces personnes, il assure une présence renforcée durant toute la durée de la réhabilitation. Il s'avère que la présence du travailleur social rassure en effet fortement les seniors.

Coût des travaux d'adaptation conformes au label génération :
5 000 euros en moyenne par logement sans impact sur le loyer

Adapter les logements aux besoins de la personne vieillissante

A l'occasion de la réhabilitation, 15 logements entrent dans la démarche « Label Génération » de Néolia. Ces logements sont des T2 et T3 en rez-de-chaussée qui bénéficieront d'équipements permettant de faciliter l'accès à l'immeuble, de sécuriser la personne et de faciliter le quotidien des seniors et des aidants. Il est prévu par exemple, d'y installer des mains courantes, des détecteurs de présence, des signaux sur les marches, de prises électriques à hauteur, etc.

50 jardins par an ont été entretenus grâce à l'aide des jeunes en insertion

Permettre aux personnes âgées de continuer à entretenir leur jardin avec l'aide des jeunes en insertion.

Les logements du quartier de Ribes bénéficient chacun d'un jardin privatif que les personnes âgées ont parfois du mal à entretenir seules. Face à ce constat, les partenaires locaux, dont l'Agence Nationale de Garantie des Droits des Mineurs dont les occupants sont encore en grand partie « ayant droit », ont mis en place une action visant à aider à l'entretien de ces jardins, tout en favorisant les relations intergénérationnelles. Ainsi, une présence de 4 jeunes jardiniers en emploi aidé permet le soutien à l'entretien de 50 jardins par an. Pour faciliter leur travail, Néolia a mis à leur disposition un logement pour entreposer le matériel. Le jardin attenant au local permet aussi d'y organiser des moments conviviaux réunissant locataires et partenaires, à l'occasion d'un goûter ou d'un apéritif partagé.

Perspectives

Les actions d'accompagnement et la réhabilitation sont en cours. L'accompagnement des travaux prendra fin avec la réhabilitation.

Une enquête de satisfaction sera réalisée sur les logements « Label Génération », 6 mois après leur livraison.

Des réflexions sont engagées pour élargir cette démarche d'accompagnement à d'autres sites et/ou à d'autres publics. L'action intergénérationnelle, sur les jardins notamment, suscite l'envie de pérenniser et de dupliquer un projet qui au-delà de soutenir le quotidien, fait sens et valorise les générations impliquées.

FICHE 25

SA DE POITIERS ET SA DES DEUX-SÈVRES

Les services spécifiques des résidences « Habitat Senior Services® »

Lien social et repérage des fragilités

Société Anonyme Régionale d'HLM de Poitiers
2 273 logements
Contact : Séverine Mazet
s.mazet@sahlm-poitiers.fr

SA d'HLM des Deux-Sèvres et de la région
3 844 logements
Contact : Carole VANDEVYVERE
c.vandevyvere@amgcil.com

25 logements dans trois résidences labelisées « HSS», mention excellence :

La résidence « Le Pontreau » à Poitiers (6 logements),

La résidence « Malraux » à Chauvigny (5 logements),

La résidence « Les jardins » à Secondigny (14 logements).

La SAR HLM de Poitiers et la SA d'HLM des Deux-Sèvres ont fait appel à l'association DELPHIS pour les aider à proposer une offre d'habitat adaptée aux personnes de plus de 60 ans.

Delphis est en effet à l'origine du label « Habitat Senior Services ». Ce label récompense un travail qui porte sur la prévention de la dépendance en offrant : des logements adaptés, un accompagnement ciblé mais également des services spécifiques. Trois de leurs résidences ont ainsi été labelisées « HSS » :

- Pour la SA Hlm de Poitiers : la résidence « Le Pontreau » à Poitiers, 83 appartements dont 6 logements labélisés et la résidence « Malraux » à Chauvigny, 21 appartements dont 5 logements labélisés.
- Pour la SA des Deux-Sèvres : la résidence « des jardins » à Secondigny, 1 résidence de 14 logements labélisés.

Pour les deux bailleurs, les services HSS sont destinés, dans un premier temps, exclusivement aux locataires des résidences labélisées « HSS ». Ils se composent :

- d'une gamme d'activités adaptées aux personnes âgées dont les ateliers « Equilibre en Bleu » ;
- d'un ensemble d'actions dédiées au repérage des fragilités ;
- d'animations ponctuelles intergénérationnelles.

Les locataires ont été associés à la définition des services

Au démarrage des projets pour les deux bailleurs, l'ensemble des locataires de plus de 60 ans a été interrogé afin de connaitre leurs besoins et leurs attentes. Par la suite, une réunion sur les différents sites a été menée en présence des locataires pour confirmer la compréhension de leurs attentes.

Ainsi, le planning des actions a été mis en place en tenant compte des envies et besoin de chacun.

Les services sont financés par les bailleurs

Un lien social renforcé et un suivi personnalisé, grâce au référent de proximité

Les services « HSS » : des services spécifiques combinant maintien de l'autonomie et repérage des fragilités.

Les organismes font appel à l'association SIEL BLEU qui propose les ateliers « Equilibre en Bleu », ateliers pendant lesquels les personnes pratiquent des activités physiques adaptées (« gym douce »). Ces activités sont en effet un moyen de prévenir les effets du vieillissement et de la sédentarité. Les organismes et Siel bleu souhaitent faire participer un maximum de personnes fragilisées sans que le coût ne soit un frein pour elles. C'est pourquoi ce service est pris en charge par les bailleurs (entre 700 et 800 euros par an).

L'obtention du label implique également un travail sur la détection des situations à risques. Les critères retenus sont : les risques sanitaires liées à l'entretien du logement ; la difficulté de gestion budgétaire ; les troubles de voisinage.

Ainsi, la SAR HLM de Poitiers et la SA d'HLM des Deux-Sèvres ont mis en place des moyens et outils permettant d'avoir un personnel formé à repérer les fragilités et à assurer un suivi personnalisé des locataires seniors. D'abord, dès l'entrée dans les lieux, une conseillère sociale formée aux enjeux du vieillissement, établit une fiche d'identité du locataire permettant le recueil de plusieurs données : situation familiale, présence des enfants ou non dans un rayon géographique proche, médecin traitant, aidant etc. Elle reste en contact permanent avec les seniors et a pour mission de les accompagner dans leurs démarches quotidiennes. Conformément aux engagements du label, elle réalise également une fois par an une visite à domicile. La fréquence de cette visite peut, si cela s'avère nécessaire, être ramenée à une fois par mois.

Des conventions signées avec des associations et d'autres établissements pour personnes âgées afin de coordonner les actions en matière d'animation

Les animations ponctuelles sont laissées à discrétion de chaque organisme.

La SAR Hlm de Poitiers a choisi de réserver un appartement en pied de résidence, sur la commune de Poitiers, pour y organiser des activités ludiques. Des rencontres y ont lieu tous les quinze jours le lundi de 15h à 18h pour les locataires jeunes et moins jeunes. Y sont proposés : bourse aux livres, ateliers culinaires, atelier de confection de décoration de Noël pour la résidence…

La SA d'HLM des Deux-Sèvres organise une fête des voisins pour renforcer le lien social, rompre avec l'anonymat et l'isolement. Chaque année au mois de mai, la SA d'HLM des Deux-Sèvres et de la Région, en partenariat avec la Maison Gilberte Doret (plateforme de services dédiée aux personnes âgées sur le territoire de Secondigny), organisent cet évènement ouvert à l'ensemble des habitants du quartier. Plus généralement, la SA d'Hlm s'est associée avec la Maison Gilberte Doret pour proposer des animations encadrées et animées par la SA d'HLM des Deux-Sèvres. La Maison Gilberte Doret a recruté une animatrice qui est un relai de proximité pour le bailleur ; elle rend régulièrement visite aux locataires lors de visite de courtoisie.

Résultats et perspectives

Pour la SAR d'HLM de Poitiers, 4 locataires des 6 locataires HSS et 11 résidents de l'EHPAD ont participé aux ateliers de gym douce. Pour la SA d'HLM de deux sèvres et de la région, ce sont 10 locataires des 14 locataires HSS et 4 résidents de l'EHPAD qui ont participé. Afin de perfectionner l'offre de services, des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement auprès des seniors, par les deux bailleurs.

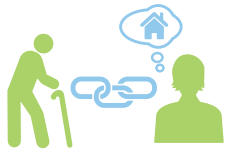
Enfin, la SA d'HLM des Deux-Sèvres s'est fixée pour objectif d'atteindre les 8% de son patrimoine labellisé « HSS » à horizon 2025, soit 26 logements labélisés par an.

FICHE 26

ALFI

S'appuyer sur l'expertise des personnes âgées pour adapter le logement et prévenir les chutes

Association ALFI
85 114 logements (groupe ARCADE)
Contact : Frédérique Trévidy
frederique.trevidy@groupe-arcade.com



Lien social et repérage des fragilités

Partenariat avec des chercheurs dans le cadre d'une recherche-action

Les ESH du Groupe Arcade participent à une recherche-action dont l'objet est de limiter la récidive de chute en permettant à la personne âgée d'apprendre à aménager son domicile tout en veillant à préserver le sentiment d'identité que celui-ci lui évoque.

Cette recherche-action est portée par l'ESH « Coopérer pour Habiter » en tant que maison mère du pôle d'Hlm du Groupe Arcade. Elle est financée par le Fonds pour l'Innovation Sociale de la Fédération Nationale des ESH. ALFI, association du Groupe Arcade disposant d'un pôle d'ingénierie sociale pilote la déclinaison opérationnelle de cette recherche action, en partenariat avec le Laboratoire Educations et Pratiques de Santé (EA3412) de l'Université Paris 13 et un comité de recherche composé de professionnels de l'ESH Antin Résidences (gardiens, conseillère sociale, responsable de secteur, responsable du service développement social et urbain) de professionnels de santé (ergothérapeute, gériatre et psychologue) et d'une locataire concernée par le projet.

Un coût prévisionnel estimé à environ 450 000 € tout compris : prestations de recherche, travaux d'adaptation des logements pour 20 locataires, actions de communication

ALFI s'appuie sur une thèse de doctorat qui a montré la nécessité d'impliquer la personne âgée dans l'adaptation de son domicile par un « apprentissage ». Cet apprentissage est intimement lié à un processus, appelé « identité-logement » qui traduit le rapport complexe entre l'individu et son lieu de vie : selon cette thèse, l'habitant développe avec son logement une identité fondée sur un sentiment de continuité temporelle, composé de routines, de significations du quotidien, de ses souvenirs et de ses projections futures. La préservation de cette identité semble primordiale pour que la personne puisse vieillir au mieux dans son logement. En d'autres termes, compte-tenu de la complexité de chaque situation, l'adaptation technique d'un logement devrait tenir compte de cette identité-logement pour permettre un soutien au domicile adapté.

2014 – 2016 : 3 ans pour expérimenter les conclusions de la recherche-action.

Lancé en octobre 2014, ce projet devrait se terminer fin 2017 après avoir été expérimenté auprès de 20 locataires du Groupe Arcade.

La recherche-action, qui durera 3 ans, comporte plusieurs échéances :

- Février 2015 : établir un diagnostic de situation sur l'adaptation des logements.
- Mai 2015 : concevoir l'intervention éducative d'aménagement du logement centrée sur le locataire âgé ayant chuté.
- Septembre 2015 : concevoir et mettre en œuvre une formation à destination des professionnels et partenaires de l'ESH.

Le personnel des ESH est acteur

- Septembre 2015 : mettre en œuvre l'expérimentation auprès de 10 locataires d'ANTIN résidence (ESH Francilien).
- Sept 2016 : selon l'évaluation réalisée, adapter l'intervention auprès de deux autres ESH du Groupe Arcade pour 10 locataires supplémentaires.

Les locataires sont choisis selon les critères suivants : avoir plus de 65 ans, avoir sollicité une adaptation de son logement et avoir déjà chuté.

Le locataire est au centre du projet d'adaptation de son logement

Quatre séances éducatives pour aider la personne à concevoir l'adaptation de son logement dans le respect de l'identité qu'elle lui attribue.

Le projet prévoit que ces séances se déroulent au domicile des personnes. Elles réunissent des ergothérapeutes et des personnels des ESH.

- La première séance éducative est animée par le conseiller social de l'ESH et doit permettre au locataire d'identifier ses besoins. Cette étape constitue la base du diagnostic pour établir les futurs aménagements. Elle consiste notamment à faire dessiner par le locataire une « carte mentale» de son logement (dessin du logement, représentation de ses usages courants, de sa perception du risque de chute, des endroits des chutes).
- Au cours de la deuxième séance (avec un ergothérapeute) et de la troisième (avec un ergothérapeute et un conseiller social de l'ESH), le locataire est amené à identifier les solutions adaptées à ses besoins grâce à une présentation des dispositifs existants (aides humaines, aides techniques, aménagements autorisés par le bailleur social/financements) et sur les agencements qu'il peut lui-même mettre en place dans son logement. Dans un souci d'adaptation fine des équipements et d'aide à la projection pour la personne, l'ensemble des séances sont réalisées à domicile. Le locataire choisit par exemple un « meilleur » emplacement des meubles afin de réduire les risques de chute.
- Enfin, la quatrième séance se déroule avec le gardien d'immeuble et l'entreprise réalisant les aménagements pour faire le lien entre l'étape de conception et la réalisation des travaux ainsi que les choix esthétiques (coloris, type de matériaux, etc.) Le gardien devra effectivement réaliser le suivi de chantier à partir du rapport de l'ergothérapeute.

Au cours de ces séances, cette recherche accorde une importance particulière à 3 aspects : la personne reste maître de son projet, les professionnels accordent du temps pour établir un climat de confiance et permettre au locataire d'élaborer son projet et enfin, il convient d'aider la personne à impliquer son réseau social et ce, en intégrant, pour ceux qui le souhaitent, des proches (famille, aidants, voisins, etc.) à leur démarche.

Chaque séance fera l'objet d'une évaluation par l'ALFI à partir d'une grille d'observation. Une évaluation sera également réalisée à la fin des travaux.

Perspectives

Cette évaluation portera sur les sujets suivants :

- « Acquisition des compétences » mesurée à partir du sentiment de compétence du locataire traduit dans un questionnaire ;
- « Evolution de l'identité-logement » par comparaison entre la « carte mentale » dessinée au départ du projet et celle faite après travaux ;
- « La satisfaction des besoins » par un entretien semi-directif
- « La satisfaction sur le programme éducatif » par un entretien semi-directif.

Les résultats de cette recherche-action ont vocation à être dupliqués à d'autres ESH du groupe Arcade.

FICHE 27

PATRIMOINE SA LANGUEDOCIENNE

La résidence passerelle, une alternative à la maison de retraite à Saint-Orens (31)

Patrimoine SA Languedocienne,
Entreprise Sociale pour l'Habitat
10 000 logements
Contact : Céline Albert
celine.albert@sa-patrimoine.com

Lien social et repérage des fragilités

26 logements adaptés aux seniors

2015 : livraison de la résidence

Construction : env. 5 M€

Une aide à la conception par Vivalib

Une implication forte de la commune

La résidence Passerelle est une résidence avec des logements évolutifs et des services adaptés, destinée à des seniors encore autonomes.

Cette résidence a été livrée en septembre 2015. Elle s'inscrit dans une offre d'habitat intergénérationnel. Il s'agissait en effet de répondre à la demande de logement social sur la commune d'implantation, Saint Orens, où 45% de la population a plus de 65 ans et où les structures d'accueil pour personnes âgées sont actuellement saturées.

Dans ce projet, plusieurs objectifs sont visés :

- Réduire l'isolement des seniors. Cette résidence, située au cœur d'une commune, à proximité des transports et des services, accueille jusqu'à 50% de seniors et favorise la vie en collectivité, tout en préservant leur intimité.
- Favoriser les liens intergénérationnels : cette résidence a été conçue pour favoriser les liens intergénérationnels entre les locataires de la résidence et plus largement entre les personnes du quartier, en accueillant un public varié : des seniors, des familles et des jeunes.
- Favoriser le maintien à domicile : par l'offre de logements évolutifs proposée par l'association Vivalib. Les personnes âgées en perte d'autonomie pourront rester chez elles plus longtemps.

Ainsi, la résidence comprend 41 logements, dont 10 logements évolutifs de typologie T2 et T3, 5 logements familiaux de typologie T3 et T4 et 26 logements accessibles à tous mais adaptés aux seniors (typologie T2 et T3). La résidence comprend également des locaux communs, dont un îlot entre deux bâtiments favorisant une vie collective.

Un ensemble de services et d'activités sont proposés : le CCAS communal gère la salle commune et y organise des temps d'écoute et des ateliers créatifs divers répondant aux besoins de prévention de la perte d'autonomie et la plupart des activités reposent sur un partenariat avec des associations ciblées.

L'orchestration, de différentes activités complémentaires réalisées par des associations.

Une gamme de services et d'activités qui s'appuie sur le réseau associatif

SA Patrimoine Languedocienne fait appel à l'association Terr'eau Ciel pour la réalisation et l'animation de jardins partagés, sur une durée de 24 mois. Les résidents, en s'impliquant dans la gestion du potager, participent ainsi à l'aménagement de leur lieu de vie. De plus, le jardin est aussi destiné aux autres membres du CCAS et à l'Ehpad situé à proximité.

Participation des locataires au projet

Participation du bailleur aux activités

Un autre projet, récent, vient compléter l'offre d'activité : le projet « intergénéreux ». Il est porté par l'association Unis-Cité qui propose, sur une durée de 8 mois, un accompagnement individuel en fonction des besoins du senior. Par exemple, des lectures, un apprentissage aux NTIC, un projet mémoire, etc.

Enfin, des associations locales sont sollicitées en réponse à des besoins identifiés par les équipes de proximité et par les partenaires.

Les personnes âgées elles-mêmes sont associées au projet de la résidence puisqu'elles ont défini leurs besoins et attentes spécifiques, notamment en ce qui concerne la nature des ateliers et des activités proposées.

Des formations dédiées au repérage des fragilités, auxquels participent les différents partenaires.

Un repérage des fragilités fait en collaboration avec les partenaires

SA Patrimoine Languedocienne s'est appuyée sur l'équipe Régionale « Vieillissement et Prévention de la Dépendance – Gérontopôle » du CHU de Toulouse pour définir les modalités et la démarche à mettre en place. Pour repérer les fragilités, l'ensemble des intervenants sont mobilisés, notamment :

- les équipes de terrain SA Langdocienne (responsable clientèle, équipe technique, CESF) ;
- les intervenants de l'association Terr'eau Ciel dans le cadre du projet de jardin partagé ;
- les équipes du CCAS dans le cadre des permanences et des ateliers proposés ;
- les équipes de volontaires en service civique Unis-Cités ; leur participation est particulièrement importante puisqu'elles distribuent, dans le cadre de leur accompagnement, un questionnaire d'auto-évaluation du niveau de santé et qu'elles accompagnent les seniors auprès d'un médecin.

SA Patrimoine n'a pas pu à ce stade, dresser la liste des personnes considérées comme « fragiles » mais estime qu'une trentaine de personnes pourraient être concernées par le dispositif.

Perspectives et limites

A ce stade, les résultats ne peuvent être évalués. Il est prévu que plusieurs indicateurs et outils d'évaluations soient prochainement mis en place afin d'évaluer la satisfaction des résidents. Des bilans réguliers avec les différentes associations concernant entre autre les fréquences de participation aux ateliers, l'appropriation du jardin, ou encore l'ambiance générale doivent également être réalisés.

Cependant, il est déjà envisagé d'étendre cette expérience à d'autres résidences en développant de nouveaux partenariats.

FICHE 28

VAL TOURAINE HABITAT

Ecoliers et personnes âgées sur un même site à Souvigny-de-Touraine (37)

Office Public de l'Habitat de Val Touraine
23 000 logements
Contact : Grégory Heslot
gregory.heslot@valtourainehabitat.fr

Lien social et repérage des fragilités

Une Marpa et une école : deux générations cohabitent

L'OPH Val Touraine Habitat s'est associé à la commune de Souvigny-de-Touraine, en Indre et Loire, pour mettre sur pied un projet innovant et unique en France : réunir, sur un même site, une école primaire et une maison pour personnes âgées.

Cette nouvelle structure est donc constituée d'une MARPA (Maison d'Accueil Rural pour Personnes Agées) et d'une école primaire. La « Marpa-école de Souvigny » a été livrée pour la rentrée de septembre 2015 avec, pour objectif, de favoriser le mieux-vivre ensemble en milieu rural, tout en décloisonnant les générations.

2010 :
projet de la MARPA validé
2014 :
lancement des travaux
2015 : ouverture
2016 : 5 locataires

Ainsi, la MARPA qui a été conçue par l'OPH Val Touraine Habitat (maîtrise d'ouvrage) se compose de 22 logements pour seniors, pouvant accueillir 24 résidents, dans 20 appartements T1 de 31m2 et 2 appartements T2. Les loyers sont compris entre 480€ pour un T1 et 600€ pour un T2, sans les charges.

L'école primaire a été conçue par la commune et permet d'accueillir 3 classes, soit 75 écoliers de CM1 et CM2.

De nombreux partenaires ont pris part au projet, ce qui a également contribué à sa réussite : la Mutuelle Sociale Agricole, garante des valeurs du concept « Marpa », la communauté de communes, dite « Val d'Ambroise », garante de l'intercommunalité, tant pour la scolarisation des enfants que pour l'accueil des personnes âgées.

Des locaux communs

Des espaces et des activités communs

Pour favoriser les échanges et les rencontres entre l'école et la MARPA, des locaux et des espaces communs ont été créés : salle de restaurant, cuisine, salle informatique.

La gestion des espaces de vie communs est assurée par l'association « Structure Intergénérationnelle Marpa-école de Souvigny de Touraine », créée à cette occasion. Elle assure l'accueil mais également le suivi des personnes âgées et des écoliers. Elle est en charge de développer et de pérenniser un lien social fort entre les deux générations.

Un programme d'activité intergénérationnelle proposée par les enseignants

Par exemple, une fois par mois, les écoliers dressent la table pour les personnes âgées, puis ils partagent le repas. De plus, les enseignants de l'école primaire proposent un programme d'activité pour les deux générations (cours d'informatiques, etc.).

MARPA : 3 250 000€
Coût de l'école :
1 315 000€

Des conventions inédites entre l'OPH et la commune

Un projet ambitieux dans un environnement juridique complexe

Pour la commune d'environ 390 habitants, ce projet a été vécu au départ comme. Le conseil municipal, porteur du projet, a su convaincre grâce à un travail solide sur le montage du projet, tant sur les volets architectural, qu'administratif ou financier.

Il aura toutefois fallu 5 années pour que le projet voie le jour. La difficulté première a été de concilier les réglementations : celle de l'équipement public (école) et celle du logement (Marpa). Par exemple, concernant la gestion, les avis divergeaient entre la gestion par une association et par voie de délégation de service public. Plusieurs types de conventions, inédits, ont donc été établis pour solutionner ces obstacles administratifs.

Convention avec l'université de psychologie de Tours pour modéliser le concept

Perspectives : des projets associatifs et un étudiant pour modéliser le projet social

L'OPH souhaite que les échanges intergénérationnels, favorisés par les espaces communs, s'enrichissent mois après mois grâce aux actions communes proposées.

Une association « Bul'de Mômes » devrait développer des activités de lien social. Déjà présente sur le territoire, elle dédiera ses services aux personnes âgées et aux enfants.

Dans l'optique d'améliorer ce projet, une convention a été conclue entre l'association Marpa-école et l'UFR de psychologie de Tours, afin qu'un étudiant en Master2 de psychologie puisse mener une étude auprès des deux publics. Cette étude doit servir de base à une éventuelle modélisation, après deux ans de fonctionnement.

Points de vigilance

Les MARPA (maisons d'accueil rural pour personnes âgées) sont des structures de petite capacité (moins de 25 places) auxquelles la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA) a délivré un label. Il peut s'agir de résidences autonomie, d'établissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) ou de petites unités de vie (PUV), en fonction des caractéristiques des structures (notamment au regard de la proportion de personnes âgées en perte d'autonomie accueillies).

La dénomination « MARPA » est indépendante de la catégorie juridique de l'établissement. Cependant, il s'agit dans la plupart des cas d'établissements sociaux et médico-sociaux : il faut donc porter une attention particulière à ce type de montage qui relève du code de l'action sociale et des familles.

FICHE 29

HAUTE-SAVOIE HABITAT

Les métiers de la proximité s'adaptent aux spécificités du locataire âgé à Ambilly (74)

Office Public de l'Habitat
de Haute-Savoie
15 000 logements
Contact : Johanna Brasseur
jbrasseur@oph74.fr

Lien social et repérage des fragilités

2014 : lancement du dispositif

Un coût de fonctionnement annuel estimé à 25 K€, tout compris (masse salariale et frais connexes)

Haute-Savoie Habitat a formé une partie de son personnel pour accompagner la personne âgée dans ses démarches quotidiennes et expérimente un dispositif de « référents » sur la commune d'Ambilly.

Haute-Savoie Habitat, inscrit dans une démarche d'innovation sociale, a pour objectif en effet de mettre en place des réponses adaptées aux besoins spécifiques des locataires âgés en matière de logement. Il s'agit de faciliter leur quotidien et in fine de favoriser leur maintien à domicile.

Ces actions sont financées par Haute-Savoie Habitat. Elles sont exclusivement réalisées par les équipes en interne. Le principal coût financier du dispositif repose donc sur le volume horaire supplémentaire des équipes.

Projet porté en interne

1 450 locataires de 75 ans ou plus accompagnés

En moyenne, le centre de relations clientèle est sollicité 150 fois par mois

Une meilleure qualité de service

Le personnel en relation avec la clientèle âgée a été formé pour apporter des réponses adaptées.

Ainsi, il a d'abord impliqué son centre de relations clientèle et ses équipes territoriales car ces deux entités traitent les demandes quotidiennes des locataires. Les salariés de ces équipes ont bénéficié d'une formation afin qu'à chaque contact avec une personne âgée, les échanges soient personnalisés et le discours adapté. Un accompagnement dans les démarches quotidiennes liées au logement est proposé pour chaque demande ; le principe est de proposer aux locataires âgés d'effectuer pour ou avec eux un certain nombre de démarches normalement à leur charge.

Ce premier dispositif s'adresse à l'ensemble des locataires de plus de 75 ans, soit 1450 personnes.

28 locataires suivis par un référent et qui ont reçu des visites à domiciles

Un lien social renforcé, grâce au référent de proximité

Des personnels de proximité devenus « référents » pour certains locataires âgés

Haute Savoie Habitat expérimente ensuite un « présence renforcée » sur la commune d'Ambilly, où 28 personnes âgées résident dans 7 programmes de logements différents. Cette présence est assurée par l'équipe territoriale en charge du secteur de la commune. Dans cette équipe, l'un des salariés est positionné comme référent des personnes âgées. Il est informé et amené à suivre toutes les demandes de ce public et intervient pour faire le lien avec l'organisme ou tout autre intervenant si nécessaire. Le référent effectue deux visites annuelles chez les locataires pour réaliser un diagnostic des équipements du logement. Suite à ce dernier, il se charge de programmer, en accord avec le locataire, toutes les interventions nécessaires. Il s'agit ici de petites réparations visant à optimiser le confort d'utilisation des équipements du logement. Cette visite sert également à évaluer la situation personnelle du locataire senior afin de prévenir les situations de fragilité. Le référent peut également passer à l'improviste de temps à autre pour s'assurer que tout va bien, notamment à l'occasion de ses présences sur site.

Participation des bénéficiaires au projet

Le service sur Ambilly a été élaboré en tenant compte de l'avis des bénéficiaires

Une enquête qualitative a été réalisée auprès des locataires de 75 ans et plus sur la commune d'Ambilly. Ces entretiens ont permis de cerner les difficultés qu'ils rencontraient au quotidien dans leur logement. Un plan d'action adapté aux attentes du public senior a donc été décliné.

Evaluations & Perspectives

Afin d'évaluer l'efficacité du dispositif à échelle départementale, une analyse du traitement des demandes a été réalisée après six mois d'expérimentation. Une enquête de satisfaction a également été menée auprès de tous les locataires âgés du parc.

Concernant le dispositif de la commune d'Ambilly, la seconde visite à domicile a été l'occasion pour le salarié référent de Haute-Savoie Habitat d'évaluer l'amélioration de la qualité, en lien avec les locataires âgés, de sonder leur satisfaction et de recenser leurs propositions d'amélioration du dispositif. L'expérience d'Ambilly, dans la mesure où elle n'implique que le personnel en interne, est en cours de déploiement sur l'ensemble du département.

Plus généralement, l'OPH a également mené une réflexion sur une personne dite « fragile » :

- nombre de contacts annuels avec l'organisme,
- difficultés liées au logement (entretien, utilisation des équipements, démarches quotidiennes),
- situation financière,
- situation familiale/entourage,
- existence d'un accompagnement social/aide à domicile,
- mobilité (capacité à se mouvoir).

FICHE 30

OPAC DU RHÔNE

La prévention, une étape essentielle du « bien vieillir »

Office Public de l'Habitat du Rhône (*)
44 000 logements
Contact : Françoise Abry
fabry@lmhabitat.fr

Lien social et repérage des fragilités

Un travail conjoint sur le bien vieillir entre l'OPAC du Rhône, la CARSAT Rhône-Alpes et le groupe APICIL (mutuelle assurance santé)

Collaboration avec des professionnels de la santé

L'OPAC du Rhône, la CARSAT Rhône-Alpes et le groupe APICIL ont signé le 1er décembre 2014, une convention de partenariat, afin de favoriser l'autonomie et la détection précoce des facteurs de risques auprès des personnes âgées

Dans le cadre de ce partenariat, trois thématiques sont abordées :
- L'habitat adapté ;
- La prévention du vieillissement et la lutte contre l'isolement ;
- La recherche de solutions innovantes pour favoriser l'autonomie.

Concernant l'axe de travail « la prévention du vieillissement et la lutte contre l'isolement », une conférence-débat ainsi qu'une enquête auprès des locataires ont été conjointement réalisées.

Une conférence pour sensibiliser et prévenir les personnes âgées suivis de plusieurs débats relatifs au vieillissement

Budget de l'action : 6 650€

Premier volet de la démarche : sensibiliser sur le « bien vieillir » grâce à une conférence-débat suivie d'ateliers.

Une conférence intitulée « le mouvement dans tous ses états » a été organisée en mars 2015. Cette conférence s'est adressée, aux locataires de plus de 55 ans de l'OPH résidant sur des communes ciblées ainsi qu'aux retraités du groupe APICIL et de la CARSAT repérés comme « fragiles ».

Les trois partenaires ont fait appel, pour animer cette conférence, à un médecin gériatre et à un ergothérapeute afin d'aborder les bienfaits de l'activité physique pour la santé. L'objectif était en effet de susciter l'envie d'exercer une activité sportive, puisque celle-ci contribue au bien-être et au lien social.

A l'issue de la conférence, un questionnaire de satisfaction a été distribué et les participants ont pu s'inscrire à des ateliers de prévention, animés par la CARSAT : « Pass Prévention Santé » et « Coachez votre bien-être physique ». L'objectif étant que ceux qui le souhaitent puissent sans plus attendre s'engager dans la démarche du « bien vieillir ».

Une démarche méthodologique structurée et partenariale

Deuxième volet de la démarche sur le repérage des fragilités : adapter l'enquête d'occupation sociale et apporter les réponses ad hoc

Pour mieux cerner les besoins des personnes âgées et dans le cadre du partenariat le liant à la CARSAT et à la CNAV, l'OPH a décidé d'expérimenter l'insertion, dans l'enquête d'occupation sociale, d'une partie « vieillissement ». Les questions ont été élaborées en collaboration avec les partenaires.

*Depuis le 1er janvier 2016, Lyon Métropole Habitat, 32 000 logements, a succédé à l'Opac du Rhône sur le nouveau territoire de la métropole lyonnaise, tandis que l'Opac du Rhône gère 12 000 logements sociaux sur le Département.

Elles étaient les suivantes :

« Vous êtes retraité ? En partenariat avec la CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) nous vous proposons de répondre à quelques questions complémentaires. La réponse à ces questions est facultative.
Vos réponses nous permettront d'étudier, en fonction de vos besoins pour bien vieillir, les travaux d'adaptation qui pourraient vous être proposés.

Le « Pack Habitat Social » mis en place par l'OPH et la CARSAT pour adapter le logement des personnes âgées dans le respect des exigences de la CNIL

1. Merci tout d'abord de préciser le(s) occupant(s) du logement concerné
2. Estimez-vous qu'il est facile pour vous de vous déplacer :
   - Pour sortir de votre logement (résidences, parties communes) ?
   - Pour sortir de votre résidence (espaces publics, transports) ?
   - A l'intérieur de votre logement ?
   - Si vous avez répondu non, est-il possible d'expliquer en quelques lignes à quels types de difficultés vous êtes confronté ?
3. Vous est-il arrivé de tomber dans votre logement au cours des 6 derniers mois?
4. Avez-vous déjà envisagé de procéder à des aménagements au sein de votre logement ?
5. Si oui, dans quelles pièces ?
6. Quels types d'aménagements ?
7. De manière générale, estimez-vous que votre logement est adapté à vos besoins ?
8. Si non, envisageriez-vous de changer de logement pour un logement mieux adapté à votre situation ?

En fonction des réponses, l'OPH prévoit différents « plan d'actions » :

- Entretien avec conseiller social pour préciser les attentes, le projet de vie et les pistes d'action (aide à domicile, parcours résidentiel, recherche d'un lieu d'hébergement mieux adapté, mise en lien avec partenaires locaux/de santé...) ;
- Coaching téléphonique par la CARSAT Rhône-Alpes ;
- Travaux d'adaptation du logement :
  - Budget annuel dédié à une entreprise pour réaliser les travaux d'adaptation.
  - Participation de la CARSAT Rhône-Alpes aux travaux d'adaptation (« Pack Habitat Social ») à hauteur de 50% plafonné à 2 500€ par logement, lorsque les personnes concernées sont majoritairement retraitées du régime général et ne perçoivent pas d'aides telles que l'APA ou l'APCH.
- Accompagnement par un conseiller social et technicien de l'OPH, avec l'appui d'un ergothérapeute si nécessaire.

Perspectives et limites

La démarche est encore trop récente pour en mesurer les résultats. L'OPH note toutefois que l'appui de conseillères sociales est essentiel.

Forte de son expérience avec l'OPAC du Rhône, la CARSAT Rhône-Alpes prépare la généralisation de la démarche aux autres offices Hlm.

FICHE 31

PRÉSENCE HABITAT & BATIGERE SAREL

AMLI Association pour l'Accompagnement le Mieux Etre et le Logement des personnes Isolées

Lien social et repérage des fragilités

Réseau Batigère

Présence Habitat
Contact : Laurent Lett
laurent.lett@batigere.fr

Batigère sarel
Contact : Anne Longevialle
anne.longevialle@batigere.fr

Partenariat avec l'AMLI

Présence Habitat : 214 locataires concernés

Batigère Sarel : 83 locataires rencontrés, une quarantaine de personnes concernées par des mesures d'accompagnement

AMLI est le prestataire historique des ESH du réseau BATIGERE dans le champ de l'action sociale et du développement social.

ESH Présence Habitat : une gestion de proximité adaptée

Présence Habitat a fait l'acquisition de deux immeubles (71 et 143 logements) majoritairement occupés par des retraités et en a confié la gestion de proximité à l'AMLI. Cette association y conduit de multiples actions : repérage des fragilités, réponse aux besoins immédiats par du personnel présent, animations, développement de partenariats pour un accompagnement plus ciblé. Les immeubles sont équipés de locaux collectifs, ce qui permet de réunir aisément les locataires dans les salles communes ou salles de restauration. L'ensemble des actions visent en effet la création de lien social entre les générations mais également le maintien à domicile des locataires.

ESH Batigère Sarel : le repérage des fragilités

Batière Sarel a souhaité mettre en place un suivi particulier de la population âgée afin d'éviter les conséquences possibles de situations d'isolement. Elle s'est donc appuyée sur l'AMLI qui a initié des rencontres au domicile des personnes âgées seules de plus de 75 ans puis, a établi le diagnostic. Au total 83 personnes ont été rencontrées. Des situations de fragilités ont été relevées qui, pour certaines, avaient un caractère urgent. L'AMLI et l'agence de l'ESH ont été mobilisées pour y répondre.

Ce dispositif a concerné près d'une quarantaine de personnes et un relais a été instauré vers l'action sociale pour effectuer le suivi des cas relevés. Une réflexion est actuellement en cours sur la possibilité d'étendre ce dispositif sur d'autres territoires et de l'effectuer plus régulièrement. Instaurer une veille permanente reste toutefois l'objectif.

Catégorie 4

Coup de cœur

FICHE 32

EST METROPOLE HABITAT

La collaboration intergénérationnelle sous toutes ses formes

Office Public de l'Habitat Est Métropole Habitat
18 500 logements
Contact : Meri Izrail Kohen
m.izrailkohen@est-metropole-habitat.fr

Lien social et repérage des fragilités

2012 – 2015 : en 3 ans, trois formes de collaboration intergénérationnelles expérimentées

Partenariat étroit avec l'association Pari Solidaire Lyon

Est Métropole Habitat expérimente depuis 2012 différents projets visant à renforcer le lien social entre les générations.

Ces projets s'inscrivent dans la politique d'amélioration du service rendu et du cadre de vie pour les locataires de plus de 65 ans d'Est Métropole Habitat (EMH). EMH collabore avec l'association « Pari Solidaire Lyon » qui propose principalement des cohabitations senior-jeune pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées et pour rompre leur isolement.

Ensemble, ils ont d'abord expérimenté la « cohabitation intergénérationnelle » : une personne âgée accueille chez elle un jeune en échange d'une présence bienveillante et de quelques menus services. Puis les candidats se faisant rares, ils ont mis en place « une entraide intergénérationnelle » et enfin, le projet « attentifs » qui consiste à ce que des jeunes en service civique rendent visite à des personnes âgées pour diagnostiquer d'éventuelles fragilités.

Des projets qui se réinventent eu égard aux résultats obtenus

Contribution de l'OPH au financement du recrutement et du suivi par le Pari Solidaire Lyon : 300 € par colocation et par an.

De la cohabitation intergénérationnelle à l'habitat intergénérationnel

EMH souhaitait développer la cohabitation intergénérationnelle comme une solution de rupture d'isolement. Il a alors demandé à Pari Solidaire Lyon (PSL) de mettre en place le dispositif : l'OPH informe l'association des personnes intéressées pour qu'elle prenne le relai et constitue les binômes. Deux formules ont été proposées : le locataire dispose d'une chambre libre pour accueillir chez lui un jeune contre une présence régulière ou contre une participation aux charges. Le succès a été limité : peu de cohabitations ont vu le jour et celles-ci étaient surtout dans les maisons individuelles. En effet, les locataires seniors étaient souvent réticents à l'idée de partager leur salle de bain ou cuisine. La cohabitation intergénérationnelle a finalement concerné 4 ménages.

Le projet a évolué et s'est orienté vers de l'habitat intergénérationnel. Il s'agit de loger des jeunes, dans des résidences où vit une forte population de personnes âgées et où l'OPH constatait relativement peu de liens de voisinage. En contrepartie, les jeunes s'engagent auprès de leurs voisins seniors à leur rendre des visites régulières et à leur apporter de l'aide, comme par exemple faire les courses ou déposer le courrier à la poste. L'OPH sélectionne les résidences et l'association PSL s'occupe de recruter et de suivre les actions des jeunes. cette formule concerne à ce stade 12 ménages.

Une démarche aux multiples intérêts : une mission citoyenne pour des jeunes en service civique, des rencontres entre jeunes et seniors, des animations et les personnes fragiles sont repérées.

Contribution de l'OPH aux services civiques : 2 000 euros pour 6 mois de mission

Le projet « attentifs » : des visites de jeunes en service civique pour participer au repérage des fragilités et créer du lien social

Avec l'appui de PSL, EMH a développé une mission de service civique pour faire un diagnostic des besoins des personnes âgées et proposer des réponses en lien avec les structures partenaires communales et associatives. La mission des volontaires consiste à effectuer des visites à domicile pour faire le diagnostic des besoins liés au logement, informer les seniors sur les procédures de l'OPH et les accompagner mais aussi proposer des activités. Les volontaires organisent aussi des petits événements conviviaux pour faciliter l'entrée en contact avec les locataires et lutter contre l'isolement des personnes âgées dans les résidences.

Les volontaires sont intervenus sur 4 résidences à raison de 3 jours par semaine pendant 6 mois. Un courrier a été adressé aux locataires, présentant la mission et les volontaires (photo, descriptif). 124 locataires de plus de 65 ans ont été contactés et 25% d'entre eux ont été rencontrés. Les volontaires ont par ailleurs organisé plusieurs événements conviviaux : après-midis « limonade », fête des voisins, création d'un journal « attentifs ».

Les demandes (demandes d'adaptation de salle de bain, souhaits de mutation) ou dysfonctionnements ont été enregistrés par les volontaires et relayés auprès des équipes du bailleur pour apporter des réponses spécifiques à chaque personne.

Une grille d'évaluation des fragilités

Evaluations & Perspectives

Concernant la cohabitation intergénérationnelle, un travail est en cours pour améliorer la communication sur ce dispositif et in fine recruter davantage de personnes âgées intéressées.

Lors de l'évaluation de la mission de service civique, une enquête de satisfaction doit être réalisée auprès des locataires seniors des 4 résidences. Mais fort des premiers retours d'expérience, EMH souhaite étendre le service civique sur le plus grand nombre de ces résidences comportant une population de personnes âgées importantes. Une réflexion est en cours concernant la possibilité d'inclure cette mission type dans le cadre des actions de projets de gestion de site ou encore de le proposer pour accompagner les personnes âgées dans le cadre des réhabilitations.

Depuis mai 2015, EMH a adhéré à la Filière Gérontologique Rhône Centre. L'objectif est de mettre en réseau tous les acteurs de la gérontologie et d'assurer une synergie entre les partenaires.

Point de vigilance

Il existe différents modèles d'intervention :

- la colocation intergénérationnelle : une personne âgée et un jeune sont tous deux colocataires d'un même logement ;
- la cohabitation intergénérationnelle : une personne âgée accueille chez elle un jeune en échange d'une présence bienveillante et de quelques menus services ;
- l'habitat intergénérationnel : à la différence de la cohabitation intergénérationnelle, le jeune occupe son propre logement situé dans la même résidence que les personnes âgées auprès desquelles il intervient.

ANNEXE 2

Les impacts de la loi

IMPACTS DE LA LOI RELATIVE À L'ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT POUR LES ORGANISMES HLM

La loi d'orientation et de programmation n° 2015-1776 relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 est construite autour de trois axes :

- L'anticipation et la prévention de la perte d'autonomie
- L'adaptation de la société au vieillissement
- L'accompagnement de la perte d'autonomie

Parmi les principales mesures, figurent : la revalorisation de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) à domicile, la reconnaissance et le soutien des proches aidants, de nouvelles aides pour améliorer la prévention de la perte d'autonomie, le respect des droits et libertés des personnes âgées.

La loi intègre également un certain nombre de dispositions relative au logement et qui impactent directement ou indirectement les organismes Hlm.

Principales mesures concernant les bailleurs sociaux

- Transformation des logements-foyers en résidences autonomie :
  - Suppression de la référence au GMP 300 (GIR moyen pondéré, référence au niveau moyen de dépendance des personnes accueillies) au profit de plafonds de personnes dépendantes fixés ultérieurement par décret.
  - Mise en place d'un socle commun de prestations et d'un forfait autonomie.

- Possibilité de prioriser l'attribution de logements construits ou aménagés spécifiquement à des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap, dans le cadre de programmes bénéficiant d'une autorisation spécifique délivrée par le représentant de l'Etat dans le département (possibilité de fléchage des attributions).

- Possibilité pour tous locataires en situation de handicap ou de perte d'autonomie de réaliser à ses frais des travaux d'adaptation. Ces travaux font l'objet d'une demande écrite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception auprès du bailleur. L'absence de réponse dans un délai de quatre mois à compter de la date de réception de la demande vaut décision d'acceptation du bailleur. Au départ du locataire, le bailleur ne peut pas exiger la remise des lieux en l'état. La liste des travaux ainsi que les modalités de mise en œuvre sont fixées par décret en Conseil d'État.

- Intégration d'un volet « vieillissement » dans les PLH et les plans de déplacements urbains. Cette mesure pourrait permettre d'analyser plus finement les besoins des territoires et une meilleure identification des secteurs propices au développement de l'offre de logements adaptés.

- Intégration des logements-foyers, des centres d'hébergement et de réinsertion sociale et des centres d'accueil pour demandeurs d'asile dans RPLS. A signaler que les informations seront sollicitées directement auprès des gestionnaires.

- Projet de convention entre l'Union sociale pour l'habitat et l'Etat dont « l'objectif est d'inciter à la prise en compte du vieillissement dans tous les registres de la gestion locative et de la gestion du patrimoine : faciliter l'adaptation des logements et constituer une offre adaptée, identifier les logements accessibles afin de permettre leur attribution aux personnes handicapées ou en perte d'autonomie, faciliter également les mutations de logement pour permettre l'installation des personnes âgées dans un logement mieux adapté à leur perte d'autonomie ou plus proche de leurs aidants, sensibiliser et former les gardiens au repérage des situations d'isolement et de fragilité, participer à des actions coopératives en matière de lien social ou d'installation de services de proximité ».

- Organisation d'un concours annuel pour valoriser les actions menées par les organismes Hlm pour accompagner le vieillissement (concours Hlm partenaires des âgés).

- Projet d'élaboration d'une charte des bonnes pratiques intergénérationnelles (mesure visant à encourager le développement de formules d'habitat adaptées aux besoins des seniors hors loi 2002 - loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale).

La collection des Cahiers, toute l'expertise de l'Union sociale pour l'habitat

perspectives
Références
repères
signets
actes

Une déclinaison par thématique

- accession sociale
- aménagement et urbanisme
- communication
- droit et fiscalité
- énergie et environnement
- habitants/locataires
- maîtrise d'ouvrage
- patrimoine
- politiques sociales
- qualité de service
- ville et renouvellement urbain

DERNIÈRES PARUTIONS

collection Références

1• La maîtrise de l'énergie dans le logement social : enjeux, pratiques et appropriations par les habitants, *octobre 2014*

2• Bâtiments passifs, à énergie positive : évaluation des nouvelles générations de bâtiments, *mai 2015*

3• L'investissement des organismes Hlm dans la rénovation énergétique. Analyse d'un panel de dossiers de prêts de la Caisse des Dépôts entre 2009 et 2014, *juin 2016*

collection repères

1• Traitement des données à caractère personnel: mise en œuvre du pack de conformité logement social de la CNIL, *octobre 2014*

2• Elaboration des contrats de ville : la contribution des organismes Hlm au contrat-cadre, *octobre 2014*

3• Mise en œuvre des agendas d'accessibilité programmée, *mars 2015*

4• Installation solaire thermique dans le logement social, *mars 2015*

5• Travailler dans les Hlm, *juin 2015*

6• Réforme de la gestion de la demande : mettre en œuvre l'article 97 de la loi ALUR, *juillet 2015*

7• Prévention des impayés et des expulsions : l'action des organismes Hlm, *juillet 2015*

8• Le logement Hlm accompagné : premiers enseignements, *juillet 2015*

8bis• Le logement Hlm accompagné : les démarches des organismes, *juillet 2015*

9• Réforme de la gestion de la demande : mettre en œuvre l'article 97 de la loi ALUR, *septembre 2015*

10• Transformation du bâti et amélioration énergétique : comment impliquer les habitants ? *septembre 2015*

11• Habitat à performance énergétique renforcée : évolution des métiers et besoins en compétences, *novembre 2015*

12• Les secteurs de mixité sociale inscrits dans les PLU : un levier au service de la production du logement social, *janvier 2016*

13• Coopération public-public : guide des organismes d'Hlm et de leurs partenaires d'intérêt général, *mars 2016*

14• Guide pour la prise en compte de la biodiversité dans les métiers du logement social, *mars 2016*

15• Systèmes de gestion des données relatives à l'amiante, *mars 2016*

16• Quelle organisation mettre en place pour maîtriser le risque amiante ? *avril 2016*

17• Orientations d'attribution et convention d'équilibre territorial : contribution des organismes Hlm au diagnostic de l'occupation et du fonctionnement du parc social et à l'analyse des enjeux de mixité, *avril 2016*

Hors-série• Diagnostic en marchant dans le cadre de l'abattement TFPB dans les QPV : éléments de méthode, *avril 2016*

18• Journal des locataires : tendances et bonnes pratiques, *mai 2016*

19• Plan d'actions Développement durable 2010-2015. Focus sur les actions phares du Mouvement Hlm, *juin 2016*

20• Mobilité résidentielle : l'action des organismes Hlm, *juillet 2016*

21• Les usages des outils de production du foncier pour le logement social : Nice Côte d'Azur Métropole, Lyon Métropole, CA de Plaine Commune, *août 2016*

Hors-série 2• BIM, premiers retours d'expériences d'organismes Hlm, *avril 2016*

collection signets

1• Emploi et insertion par l'économique : la contribution des organismes Hlm, *avril 2015*

2• La maîtrise d'ouvrage Hlm au service des territoires, *août 2015*

3• Rénovation, amélioration, entretien des logements sociaux : régime de TVA applicable, *mars 2016*

4• L'accession sociale sécurisée dans les quartiers en renouvellement urbain, *avril 2016*

5• Logement intermédiaire : décryptage du cadre juridique et fiscal, *mai 2016*

6• Formaliser un engagement de service, *septembre 2016*

collection perspectives

1• Construire pour gérer : une spécificité de la maîtrise d'ouvrage Hlm - Regards croisés d'acteurs, *septembre 2015*

collection Les actes

1• Quelles coopérations entre acteurs de l'habitat et chercheurs ? *Journée d'étude du 10 juillet 2014*

2• Le logement au service de l'emploi : quelles réalités dans les territoires ? *Journée d'étude du 13 novembre 2014*

3• Quoi de neuf, acteurs ? *Journée d'étude du 5 février 2015*

4• Efficacité énergétique et modes d'habiter : quelle coopération avec les usagers ? *Colloque du 14 octobre 2014 à Nantes*

5• Quartiers : emploi et développement économique, les organismes Hlm partenaires. *Colloque du 7 avril 2015 à Paris*

6• La Com' Hlm à l'heure du digital, *Journée professionnelle du 5 novembre 2015*

7• Territoires en décroissance : quels projets ? Quelles réponses des Hlm ? *Première conférence nationale, Le Creusot, 23 juin 2015*

8• Production de logements sociaux en zone tendue : comment mieux répondre à la demande ? *Journée professionnelle du 6 juillet 2015*

9• Solidarités territoriales et habitat : quelles réalités, quel avenir ? *Journée d'étude du 1er juillet 2015*

10• Quoi de neuf chercheurs ? *3èmes rencontres nationales, Paris, 17 novembre 2015*

11• Quoi de neuf acteurs ? *Journée d'actualité du réseau des acteurs de l'habitat, Paris, 10 mars 2016*

Vous pouvez commander des exemplaires de ce Cahier en envoyant un bon de commande à H'Prom (**florence.walach@h-prom.fr**).
L'ensemble des Cahiers est disponible en PDF sur http://ressourceshlm.union-habitat.org, après identification de l'utilisateur.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83
www.union-habitat.org

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble