

Habitat Senior Services

Rencontres

Jeudi 20 septembre 2018



Vers le développement d'une offre de services

- **Gérard Zabatta**, Responsable grands comptes, Inter Mutuelles Assistance
- **Laurent Chaigne**, Chargé de Développement et Habitat des personnes âgées, Habitat de la Vienne
- **Séverine Mazet**, Responsable des bureaux de Poitiers, Immobilière Atlantic Aménagement
- **Laurence Joigny et Jacques Mathieu**, Directrice d'agence et Responsable qualité audit, Vosgelis

Animation : Charlotte Limousin, Directrice adjointe, DEL&COOP'

Vers le développement d'une offre de services

*Apporter des services aux seniors :
le rôle d'IMA*

Gérard Zabatta, Responsable grands comptes, Inter Mutuelles Assistance



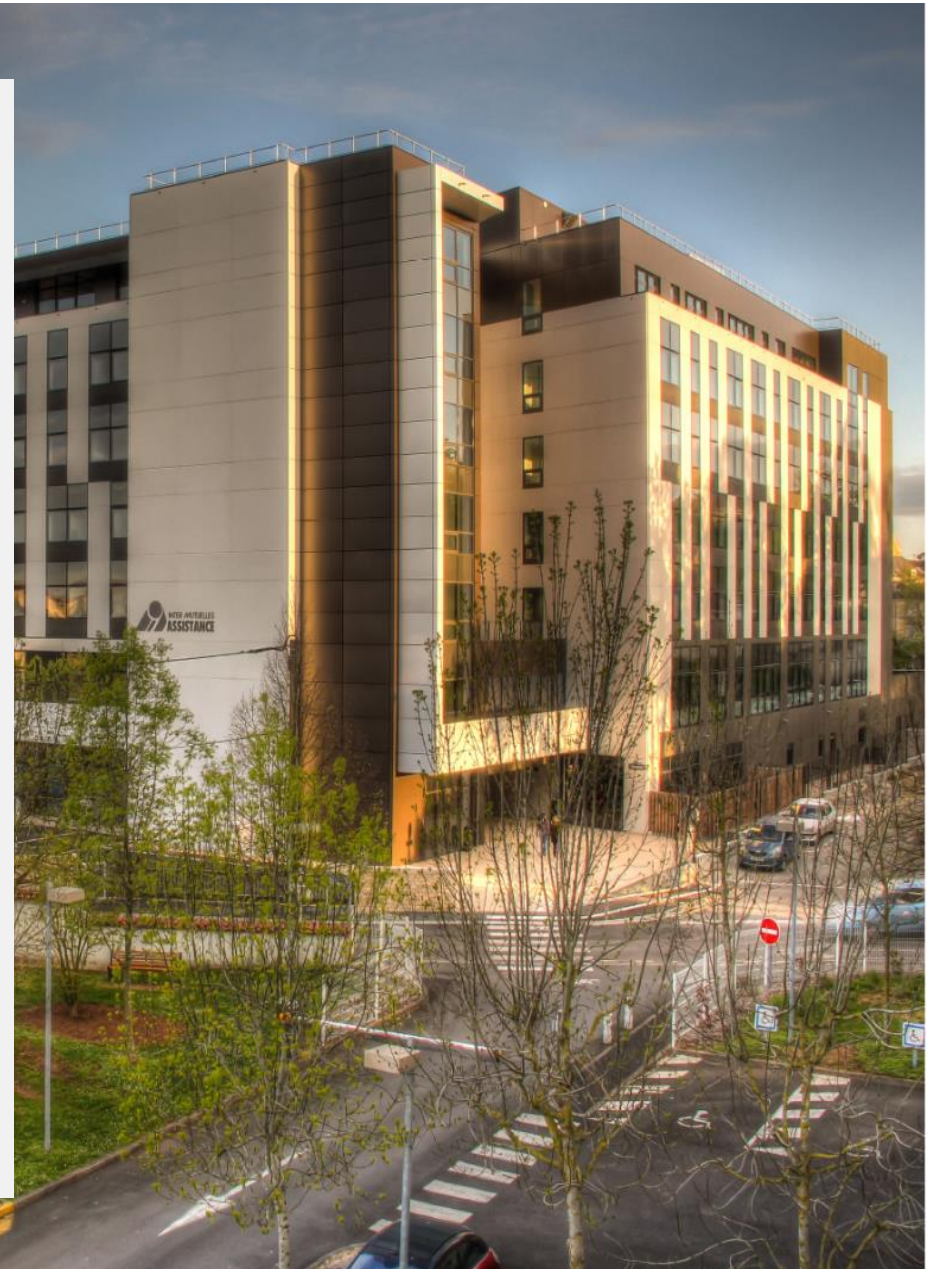
Rencontres Habitat Senior Service Paris, le 20 septembre 2018



Habitat
Senior
Services®

LE GROUPE IMA

- **Création** en 1981 à Niort
- **Actionnariat** issu de l'économie sociale et solidaire





45M

DE BÉNÉFICIAIRES



2,6M

DE DOSSIERS TRAITÉS



1

INTERVENTION TOUTES
LES 10 SECONDES



3 380

COLLABORATEURS



6

FILIALES
INTERNATIONALES



+55 000

PRESTATAIRES



+200

CORRESPONDANTS
MÉDICAUX ET TECHNIQUES



DES PROFESSIONNELS
À VOTRE ÉCOUTE



95,5%

DE SATISFACTION
GLOBALE

IMA, LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'ASSISTANCE...

Le Groupe IMA connaît une progression significative de son activité grâce au développement de ses solutions d'assistance et à sa politique d'investissement et d'innovation.

Sous réserve de l'approbation des comptes lors de l'Assemblée Générale du mois de juin 2018.
Résultats 2017 pour IMA G.I.E. sur le périmètre suivant : Assistance routière France/Étranger,
Assistance médicale France/Étranger et Assistance Santé à domicile.



LES FILIALES FRANÇAISES : DES EXPERTISES SPÉCIFIQUES

- Services à la personne, soutien à domicile

Serena

- Relation client

IMATECH
Créateur de liens

- Services à l'habitat

IMH
Services à l'habitat

- Télésurveillance

IMA
PROTECT
TÉLÉSURVEILLANCE



SANTÉ, BIEN- VIVRE

Le Groupe IMA conçoit des solutions innovantes
d'accompagnement des parcours de vie.

**+20
ANS**

ACTEUR DE LA SANTÉ
ET DE L'ASSISTANCE
AUX PERSONNES



+180

CLIENTS



+250 000

PRESTATIONS DÉLIVRÉES



+1,4M

HEURES D'AIDE
À DOMICILE



+350

COLLABORATEURS



+14 800

ÉVALUATIONS SOCIALES



1 700

APPELS DÉCROCHÉS
PAR JOUR EN MOYENNE



90,6%

SATISFACTION
GLOBALE



84M€

CHIFFRE D'AFFAIRES

UNE ÉQUIPE AU SERVICE

DE NOS CLIENTS:

Acteur présent dans l'univers de la santé et de l'assistance depuis plus de 20 ans, le Pôle Santé, Bien-Vivre possède un ancrage mutualiste qui lui confère un positionnement fort au service de l'humain.

Bailleurs sociaux, mutuelles santé, institutions de prévoyance, assureurs, courtiers, secteur public... plus de 180 clients nous font déjà confiance.



26

TRAVAILLEURS
SOCIAUX

35

EXPERTS MÉDICAUX
ET INFIRMIÈRES

7

PARTENAIRES
STRATÉGIQUES

RÉSEAU NATIONAL DE

4 000

PRESTATAIRES

soit 98%

DES COMMUNES COUVERTES
PAR 2 STRUCTURES À MINIMA
EN MÉTROPOLE ET DROM

6

ERGOTHÉRAPEUTES

+230

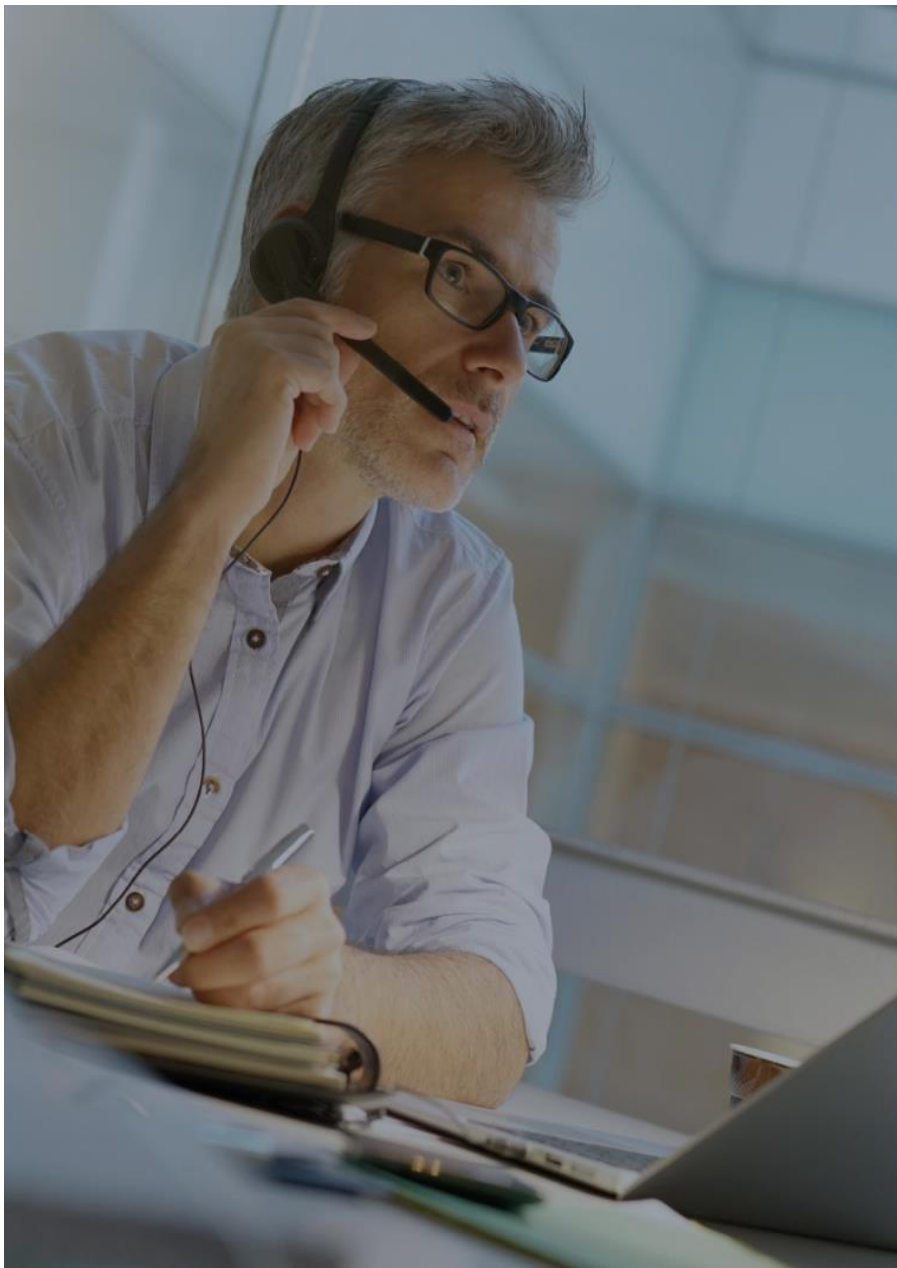
CHARGÉS D'ASSISTANCE

NOS EXPERTISES

- Écoute, conseil et orientation
- Prévention, repérage des fragilités
- Accompagnement social, équilibre budgétaire
- Assistance, régulation médicale
- Réadaptation, réinsertion
- Coaching, coordination de parcours santé
- Maintien à domicile

Un pilotage de proximité de notre réseau de prestataires

- Signataires d'une convention rigoureuse
- Animés et suivis en proximité
- Employant des intervenants qualifiés pour œuvrer auprès des publics fragilisés (auxiliaire de vie, technicienne de l'intervention sociale et familiale, etc.)
- Aptes à intervenir sur des problématiques spécifiques
 - . Perte d'autonomie, handicap (ergothérapeutes, travailleurs sociaux, transport de personnes à mobilité réduite, etc.)
 - . Publics fragilisés, prévention (aide à la recherche d'emploi, prévention par le sport, etc.)



NOS PARTENAIRES STRATÉGIQUES



Expert dans le domaine du recrutement et du reclassement.



Accompagnement en cas d'évènements traumatiques, prévention et gestion des risques psychosociaux.



Centre de ressources et d'expertise dédié à la prévention des risques à la personne.



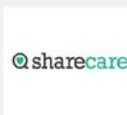
Expert de la nutrition à domicile aux personnes en situation de perte d'autonomie.



Aide aux personnes en difficultés financières ou en situation de surendettement.



Lutte contre la dépendance et maintien du lien social grâce à l'activité physique adaptée (APA).



Spécialiste mondial de solutions d'amélioration du bien-être.

Un partenariat inédit avec les bailleurs sociaux :
prestations de téléassistance, de jardinage,
bricolage, remplacement de consommables...



Des échanges en cours avec une vingtaine d'autres structures...

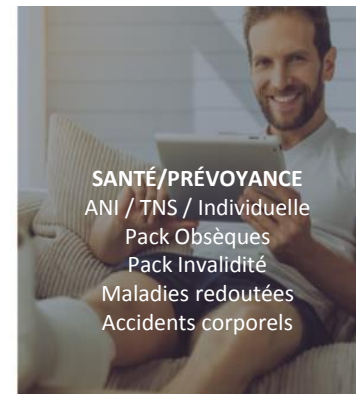
DES OFFRES VISANT À SOUTENIR L'ÉQUILIBRE DE VIE DES PERSONNES



PRÉVENTION

« IMA S@NTE »

Pack Assistance Prévention
Coaching Nutrition
Programme Troubles Musculo-
Squelettiques (TMS) et Risques
Psycho-Sociaux (RPS)



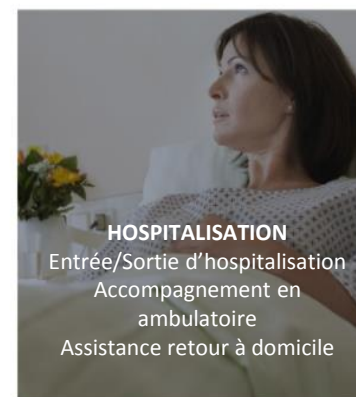
SANTÉ/PRÉVOYANCE

ANI / TNS / Individuelle
Pack Obsèques
Pack Invalidité
Maladies redoutées
Accidents corporels



FRAGILITÉ DES PERSONNES

Évaluations dépendance
Équilibre budgétaire
Projet IsèreADOM



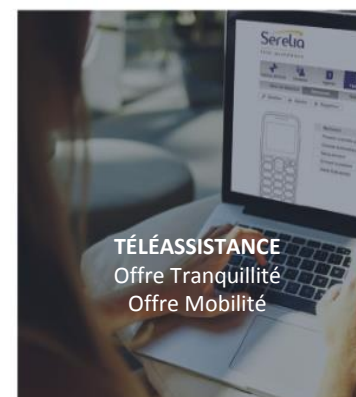
HOSPITALISATION

Entrée/Sortie d'hospitalisation
Accompagnement en
ambulatoire
Assistance retour à domicile



PERTE D'AUTONOMIE

Aide aux aidants
Maintien à domicile
Pack Urgence & Répit
EHPAD à domicile



TÉLÉASSISTANCE

Offre Tranquillité
Offre Mobilité

L'ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN :

DÉTAILS DES OFFRES :
(Elles donnent accès à la réduction d'impôts, ou au crédit d'impôts (pour les foyers non imposables).

→ **Aide à domicile**

- Entretien courant du domicile
- Vaisselle
- Nettoyage des vitres
- Entretien du linge, repassage

→ **Garde d'enfant**

- Sortie de crèche, d'école, accompagnement à pied ou en transport collectifs sur les lieux de loisirs de proximité et au domicile des parents, garde en attente du retour des parents
- Garde d'enfants à domicile

→ **Soutien scolaire**

- Niveau primaire, collège, lycée, enseignement supérieur

→ **Jardinage**

- Tonte de pelouse
- Entretien des massifs et balcons
- Désherbage
- Arrosage
- Débroussaillage léger
- Démoussage des allées et terrasses
- ...

→ **Aide aux personnes**

- Hygiène de vie (habillage, déshabillage, coiffage, aide à l'hygiène corporelle...)
- Aide aux repas (courses, préparation, aide à la prise de repas)
- Accompagnement au bras (promenade, courses, aller chez le médecin, coiffeur, banque...)
- Accompagnement véhiculé (chez le médecin, le coiffeur, la banque, membre de la famille...)
- Aide administrative simple

→ **Bricolage**

- Décoration (pose de tringles, monter et démonter un meuble en kit, installer des étagères...)
- Serrurerie, menuiserie, vitrerie (poser un verrou, raboter, réparer une charnière...)
- Eau (remplacer un robinet, changer un joint, déboucher un lavabo...)
- Electricité (changer une ampoule, installer un luminaire, refixer une prise de courant...)
- ...

→ **Livraison de repas**

- Plateaux complets équilibrés avec des menus renouvelés régulièrement
- Possibilité de menus de régime
- Livraison répondant aux normes sanitaires en vigueur



UNE EXPÉRIMENTATION
SUR 600 USAGERS
ET 4 TERRITOIRES ISÉROIS



UN SUIVI PERSONNALISÉ
GRÂCE AUX REMONTÉES
D'INFORMATIONS DES
MATÉRIELS CONNECTÉS



DES ÉCHANGES RENFORCÉS
ENTRE LES PROFESSIONNELS
INTERVENANT À DOMICILE POUR
AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT
DE L'USAGER



UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE,
UN SITE INTERNET :
ACCÈS À DE NOMBREUX SERVICES
(ateliers de prévention, appui à
l'entrée / sortie d'hospitalisation,
service de téléassistance, coaching
motivationnel, annuaire de services
de proximité...)

ISÈREADOM, VIVRE CHEZ SOI LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE

Une expérimentation pour permettre
le maintien au domicile malgré
le vieillissement ou la maladie chronique.





ÉVALUATION DES BESOINS, EN PRENANT EN COMPTE
LA SANTÉ ET L'ENVIRONNEMENT DE LA PERSONNE

COORDINATION DES SERVICES

PERSONNALISATION DE L'OFFRE GRÂCE À UN
PILOTAGE D'UNITÉS

SÉCURISATION DU LOGEMENT

SÉCURISATION DE LA PERSONNE

MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS

UN PROJET INNOVANT

:

L'EHPAD À DOMICILE, BIEN VIEILLIR CHEZ

SOI
Beaucoup de personnes âgées rêvent de rester chez elles jusqu'au bout. Mais les problèmes de vie quotidienne associés aux problèmes de santé les obligent souvent à quitter leur logement pour habiter dans un EHPAD.

Notre offre EHPAD à domicile c'est permettre aux personnes âgées d'accéder aux mêmes prestations que dans un EHPAD et ainsi permettre aux personnes âgées de rester chez elles le plus longtemps possible.



Pour plus d'informations :
Gérard ZABATTA, Responsable Grands Comptes
Département Secteurs Publics.
05 49 76 99 35 / 06 81 48 66 25
gerard.zabatta@ima.eu

Vers le développement d'une offre de services

L'implication du bailleur social vis-à-vis de ses locataires seniors

Laurent Chaigne, Chargé de Développement et Habitat des personnes âgées, Habitat de la Vienne



Mise en œuvre du label Habitat Senior Services® au sein d'HABITAT DE LA VIENNE



Rencontres HSS®

Table ronde n° 3

« Vers le développement d'une offre de services »

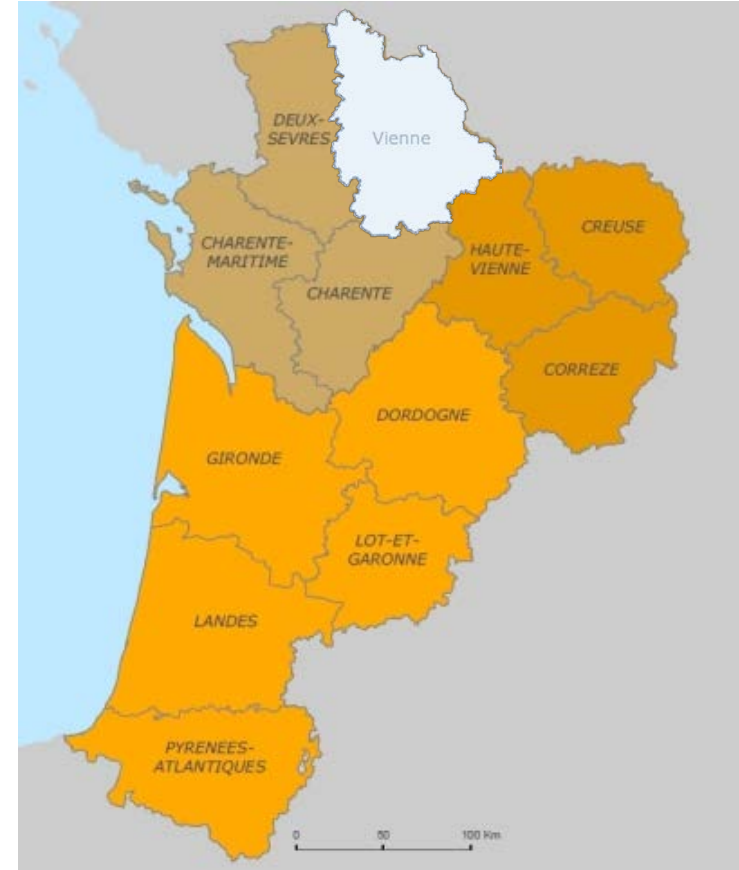
Jeudi 20 septembre 2018

Habitat de la Vienne

1^{er} bailleur social de l'ex Région Poitou-Charentes

- OPH du Département de la Vienne
- Un parc de 11 500 logements :
 - 9 500 logements ordinaires
 - 2 000 équivalents-logements (40 structures)
- Une présence sur 212 communes
- 163 collaborateurs
- Chiffres d'Affaire (2017) : 43,4 M€
- Investissement (2017) : 19,8 M€
- 150 logements locatifs livrés en 2017

- Membre d'une SAC représentant 24 000 logements en création avec LOGELIA et HABITAT 17



Habitat de la Vienne

La démarche HSS® de l'Office

→ Les seniors de l'Office :

- Locataires > 65 ans..... **2 133 (22,3%)**
- Locataires > 75 ans..... **1 123 (11,7%)**

et progression importante des nouveaux entrants de 65 ans et plus :

- 2010 : 84 / 6,27% des nouveaux entrants
- 2017 : 122 / 9,10% des nouveaux entrants

→ Les grandes étapes de la démarche de l'Office :

- Conseil d'Administration.....Mai 2014
- Licence DELPHIS.....Juillet 2014
- Note de cadrage stratégique.....Juin 2015
- Labellisation (SGS).....Juin 2016



Habitat de la Vienne

La démarche HSS® de l'Office

→ Les chiffres clefs de la démarche de l'Office :

- Objectifs de programmation HSS® :
 - **500 logements à 10 ans** (programmation 2016-2025)
 - **soit 5% du parc labellisé**
- **165 logements HSS® réalisés à ce jour**
118 logements occupés par un locataire > 65 ans (71%)
76,6 ans de moyenne d'âge
- **98% de locataires seniors satisfaits / très satisfaits** à l'enquête de satisfaction HSS® 2017
- **122 851 € de subventions** obtenus depuis 2017 pour la mise en place de services et d'animations par différents partenaires



Habitat de la Vienne

Des services pour faciliter le quotidien

→ Un service de téléassistance

- **Partenariat avec MONDIAL ASSISTANCE**
- Service existant depuis 2013
- Ouvert à tous les locataires âgés de > 65 ans
- Abonnement : à partir de 9,90 €/ mois (installation gratuite)
- Participation de l'Office
- Ouvre droit au crédit d'impôt de 50%
- Environ 65 abonnés au dispositif



→ Un service de petit bricolage / jardinage

- Partenariat avec SERENA
- Filiale du Groupe INTER-MUTUELLES ASSISTANCE
- Ouvert à tous les locataires âgés de > 65 ans
- Tarifs : à partir de 45 €/ heure (tout compris)
- Ouvre droit au crédit d'impôt de 50%



Serena



➔ Expérimentation de la lampe « Aladin® »

- Partenariat avec la société **DOMALYS**
- La lampe Aladin® :
 - Eclaire et sécurise les déplacements de nuit
 - Alerte un cercle de solidarité en cas de chute (et renvoi possible sur télé-assistance)
 - Intègre un système PrediCare Technology® (avec le pack de 3 Aladin®)
- Acquisition de 15 kits Aladin® (3 lampes)
- Installés gratuitement chez des locataires seniors volontaires



Habitat de la Vienne

Des animations sociales pour rompre l'isolement et préserver l'autonomie

→ Les ateliers numériques

 Unis-Cité
SilverGEEK

- Partenariat avec **Unis-Cité** et l'Association **Silver Geek**
- Ateliers animés par 8 jeunes volontaires en service civique (Unis-Cité)
- Animation gratuite
- 2 saisons réalisées (2017 / 2018)
11 ateliers / 170 rencontres / 110 participants
- Chaque saison, une finale départementale et une finale régionale pendant la Gamers Assembly
- Une 3^{ème} saison en préparation (5 nouveaux sites)



Habitat de la Vienne

Des animations sociales pour rompre l'isolement et préserver l'autonomie

➔ Les ateliers équilibre

- Partenariat avec l'**EPGV 86**
- Comité de l'Education Physique et de Gymnastique Volontaire
- Déjà 8 ateliers de 12 séances chacun réalisés depuis 2016
- Chaque atelier regroupe entre 12 et 15 personnes âgées
- Ateliers encadrés par une animatrice spécialisée en APA
- Plus de 100 personnes âgées bénéficiaires
- 3 nouveaux ateliers en préparation



Habitat de la Vienne

Des animations sociales pour rompre l'isolement et préserver l'autonomie

➔ Les ateliers de sensibilisation « Bien vieillir chez vous »

- Partenariat avec **Resanté-Vous** et **l'Opticien qui Bouge**
- Ateliers collectifs gratuits de sensibilisation à l'aménagement du logement et à l'importance d'une bonne correction visuelle
- Possibilité d'un diagnostic personnalisé du logement réalisé par un ergothérapeute
- 4 ateliers réalisés fin 2017 / début 2018
- 45 locataires âgés participants
- 24 diagnostics réalisés



→ Espaces intergénérationnels

- Partenariat avec l'ADMR 86
- Plusieurs projets en études : Vouillé, Mauprévoir...
- Démarrage 1^{er} chantier (VOUILLE) : fin 2018



→ Réseau d'écoute et de visite à domicile

- Partenariat avec le CIF-SP
- Pour les locataires HSS® volontaires



→ Débat-théâtral

- Partenariat avec la Compagnie Entrée de Jeu
- Sensibilisation du public senior
- Mise en œuvre en 2019



Vers le développement d'une offre de services

Développer les services... et des outils adéquats !

Laurence Joigny et Jacques Mathieu, Directrice d'agence et
Responsable qualité audit, Vogelis



Vers le développement d'une offre de services

Une offre globale de services variés

Séverine Mazet, Responsable des bureaux de Poitiers,
Immobilière Atlantic Aménagement





Rencontres Habitat Senior Services Paris, le 20 septembre 2018



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

IMMOBILIERE ATLANTIC AMENAGEMENT EN QUELQUES MOTS



Forte d'un patrimoine de 17 000 logements en Nouvelle-Aquitaine, Immobilière Atlantic Aménagement a pour mission de proposer des logements performants et des services adaptés et personnalisés aux besoins de la population. Elle construit, rénove et gère un patrimoine durable de qualité, et propose des logements à tarifs attractifs à la location et à la vente. Soucieuse du bien vivre de ses locataires, la société place les enjeux d'accompagnement et de services au cœur de sa stratégie. Les équipes du bailleur innovent sans cesse pour développer de nouveaux services sur-mesure. Familles, salariés, étudiants, personnes en situation de handicap, seniors bénéficient de services personnalisés qui améliorent leur quotidien.

En minimisant les impacts environnementaux, en renforçant l'accompagnement et la proximité avec ses locataires tout au long de leur parcours résidentiel, en favorisant l'accession sociale et en répondant au vieillissement de la population, Immobilière Atlantic Aménagement s'engage dans une réelle démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises. A travers des expériences positives et durables à ses habitants, la société se positionne en véritable créateur d'habitat solidaire et en acteur incontournable des enjeux sociétaux liés à l'environnement.

HABITAT SENIOR SERVICES : LES ENJEUX POUR LE PARC SOCIAL



Pour les organismes HLM, il s'agit de :

- Faire face à l'augmentation du nombre de seniors, particulièrement dans le parc locatif social,
- Répondre au souhait de la grande majorité d'entre eux de rester le plus longtemps possible chez eux,
- Poursuivre l'adaptation de leur parc afin de répondre aux besoins,
- Développer des partenariats avec les acteurs qui œuvrent au maintien à domicile des âgés,

Mais aussi de répondre aux sollicitations des élus pour offrir une alternative à l'établissement spécialisé, lorsque :

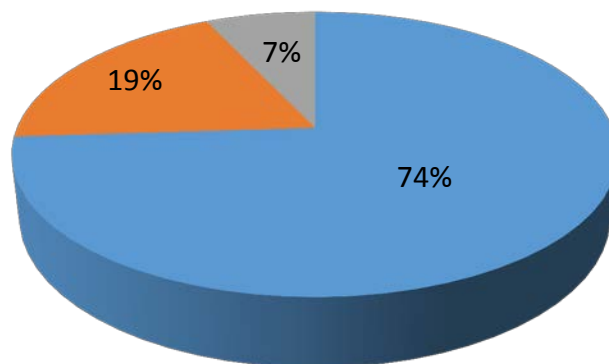
- Le logement de la personne âgée ne répond plus totalement à ses besoins,
- Qu'elle ne peut accéder financièrement aux résidences de services,
- Qu'elle ne souhaite pas intégrer un établissement spécialisé.



LE LABEL HABITAT SENIOR SERVICES OCCUPATION DU PARC



■ < 60 ans ■ entre 60 et 75 ans ■ > à 75 ans



4. NOS PARTENAIRES





Service de téléassistance



Adaptation des documents liés à la vie du locataire, en fonction de la **pathologie déclarée** (Caractères agrandis, version audio, édition en braille)



Ateliers de gym douce (33 séances par an)



Chauffe citron : ateliers mémoires (1 fois par mois)



Prestation à domicile, à la demande du locataire



Adaptation de notre site internet en fonction de la déficience sensorielle ou le handicap signalé par l'utilisateur