

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper



06 février 2014

Sous le parrainage officiel de Madame Michèle Delaunay,
Ministre déléguée, chargée des Personnes âgées et de l'Autonomie

Premières rencontres Habitat Senior Services® « S'organiser pour anticiper »

Animation : Francis Déplace et Chloé Mariette – DELPHIS

Le 06 février 2014

9h00-9h20	<i>Accueil</i>
9h20-9h30	Le sens de l'engagement de DELPHIS dans le label Habitat Senior Services par MM. Olivier Barry, Président de DELPHIS et Francis Déplace, Délégué Général de DELPHIS
9h30-9h50	Projet de loi "Autonomie" et maintien à domicile, allocution de Madame Michèle Delaunay, Ministre déléguée, chargée des Personnes âgées et de l'Autonomie (sous réserve)
09h50-10h00	Le maintien à domicile, un enjeu professionnel par Mme Dominique Chauvet, Directrice Générale de la fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat
10h00-10h20	Autonomie et dépendance : vieillissement et autonomie, les éléments d'une politique de prévention par Docteur Jean-Pierre Aquino, Président du Comité "Avancée en âge", auteur d'un rapport en vue de la future loi sur l'autonomie
10h20-10h30	<i>Echanges avec la salle</i>
10h30-11h30	Table ronde - Vieillissement et territoires : état des lieux, enjeux et prospective. Mme Virginie Gimbert, commissariat général à la stratégie et à la prospective; M. Pierre-Marie Chapon, directeur de recherche ICADE ; Mme Florence Chambon, responsable du Service Habitat Ville de Lyon et M. Patrice Tillet Directeur Général Alliade Habitat. <ul style="list-style-type: none">• Accompagner le vieillissement à l'échelle du territoire : enjeux et propositions d'action• Un exemple « Lyon, ville amie des aînées »• Le bailleur social, un acteur partenaire des collectivités locales
11h30-11h40	<i>Echanges avec la salle</i>
11h40-12h30	Habitat Senior Services, une offre éprouvée et évaluée : présentation et retours d'expérience. DELPHIS, M. Philippe Leroy, Directeur Général Logéal Immobilière et M. Christophe Rozé, Directeur Général Adjoint Toit Angevin
12h30-13h45	<i>Pause Déjeuner</i>

13H45-14H10	<p>L'offre d'Habitat pour personnes âgées : problématiques, rôles des acteurs et financements par Mme Hélène Dadou, Sous-Directrice des Politiques de L'Habitat, Ministère de L'Ecologie, du développement durable et de l'Energie</p>
14H10-15H10	<p>Table ronde - Favoriser la vie sociale des personnes âgées, un enjeu économique et social.</p> <p><i>Dans un contexte de vieillissement démographique, comment satisfaire les besoins en services à l'heure où la solvabilité des locataires seniors HLM est en baisse et la pérennité du financement des services à la personne parfois incertaine ? Le label HSS propose une diversité de réponses et se propose de renforcer les liens de solidarité. Analyse des contextes et retours d'expérience.</i></p> <p><i>M. Rémi Mangin, Chef de projet UNA ; Mme Annie de Vivie Directrice Age village, Mme Catherine Grizaud Responsable Développement et Habitat Thématique Société Dauphinoise pour l'Habitat ; Mme Patricia Morand, Conseillère déléguée au social, au logement et à la solidarité ville de Crolles ; M Richard Comte chargé de mission Emmaüs Habitat.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aide et le soin à domicile, panorama et perspectives • Exemples de dispositifs locaux de services à domicile • Favoriser les liens de solidarité : réseau social et incitations locales
15H10-16h00	<p>Table ronde - Des adaptations techniques simples et pérennes.</p> <p><i>Comment produire des logements adaptés à la hauteur des besoins anticipés ? Tant sur la production neuve que sur le parc existant, la table ronde s'interrogera sur l'ingénierie technique (programmation, production, gestion), financière (autofinancement, aides, partenariats...) et sociale (accompagnement des locataires...) nécessaire à une politique de maintien à domicile ambitieuse. Comment rendre possible l'évolutivité et la réversibilité des adaptations réalisées ? Quelle place pour les TIC ?</i></p> <p><i>Mme Anne Saint-Laurent, Directrice de l'action sociale, AGIRC-ARRCO ; M. Eric Malevergne, fédération des PACT ; M. Jean Diaz, OPAC de l'Oise et M. Marc Rodier, Directeur de Logipays.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De l'analyse des besoins aux choix stratégiques • Produire et gérer un patrimoine adapté aux seniors • Qualité d'usage et satisfaction des locataires • Favoriser l'évolutivité et la réversibilité des solutions
16h00-16H20	<i>Echanges avec la salle</i>
16H20-16h30	Conclusions de M. Francis Déplace, Délégué Général de DELPHIS
16H30-17h00	<i>Echanges autour d'un verre</i>

Société	Prénom	NOM	Fonction
	SYLVIE	MAREC	Chargée de mission
AIGUILLON CONSTRUCTION			
AMLI	ANNE	LONGEVIALLE	Responsable du service Développement Immobilier
ARELOR HLM	FRANCK	CECCATO	DIRECTEUR
ATLANTIC AMENAGEMENT	ALAIN	GIRAUDET	RESPONSABLE METHODES ET QUALITE DE SERVICE
ATLANTIQUE HABITATIONS	CHANTAL	HARTE	Chargée d'opérations
BATIGERE NORD EST	SERGE	GLUMINSKI	Responsable des activités locatives et relations clients
BATIGERE SAREL	SYLVIE	KLEIN	Responsable activités locatives et relations client
BREST METROPOLE HABITAT	BRIGITTE	GARLATTI	Directrice du département gérance
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE BOURGES	VERONIQUE	MILLET	DIRECTRICE CCAS DE BOURGES
CHAMBERY ALPES HABITAT	LYDIE	BRUN	chef de projet
Communauté d'agglomération Tour(s)plus	CLARA	MOUSSAUD	Chargée de projets
COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG	CHRISTOPHE	BRAUN	CHARGE D'ACCESSIBILITE
COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG	HENRI	DREYFUS	Vice-president
CONSEIL GENERAL DE LA SOMME	HELENE	CARON	DIRECTRICE DE L'HABITAT ET DE L'URBANISME DURABLES
CONSEIL GENERAL DE L'INDRE ET LOIRE	STEPHANIE	BONNET	CHEF DU SERVICE HABITAT
CONSEIL GENERAL DE L'INDRE ET LOIRE	SYLVIE	VERDUZIER	COORDINATRICE/ SERVICE VIE A DOMICILE
CONSEIL GENERAL DE L'INDRE ET LOIRE	MARIE-France	TRAN VAN	CHEF DE SERVICE DIRECTION AUTONOMIE
CONSEIL GENERAL DU DOUBS	DOMINIQUE	THARIN	Chargée de mission personnes âgées
CONSEIL GENERAL LOIR ET CHER	DANIEL	OUGAZEAU	DIRECTEUR DEPARTEMENT DEVELOPPEMENT DES SOLIDARITES
DYNACITE	MICHELE	BARLET	Chargée de relogement
DYNACITE	SANDRINE	REA	Chargée de relogement
ESH DOMICIL	MICHEL	CAPRA	Directeur Agence Maîtrise d'ouvrage Languedoc-Roussillon
FIAC	ANILA	LAHMER	RESPONSABLE DEVELOPPEMENT SOCIAL
FIAC	VANESSA	CHENGUBRAYDOO	CHARGEE DE MISSION
FLORALYS	JEAN-LUC	SCHUTZ	Directeur Général
FOYER REMOIS	LAMIAAE	ANTAR	Chargée de mission Senior et Dépendance
FOYER VELLAVE	CHRISTOPHE	DELOS	Referent technique HSS
FOYER VELLAVE	CHANTAL	MICHEL	Pilote directionnel technique HSS
HABITAT TOULOUSE	SOUMALY	BRASSEUR	Chargée de projet habitat Toulouse
LA CITE JARDINS	ERIKA	HAO	RESPONSABLE MARKETING QUALITE
LA MAISON DU CIL SADHLM	NADINE	MATTHIEU	CHARGEE DE MISSION
LA MAISON DU CIL SADHLM	CHRISTIAN	MOUCHARD	DIRECTEUR DE LA CONSTRUCTION
LAVAL AGGLOMERATION	NICOLE	PEU	VICE-PRESIDENTE LAVAL AGGLOMERATION
LE COTTAGE SOCIAL DES FLANDRES	FREDERIQUE	SMAGGHE	Responsable handicap et vieillesse
LE TOIT ANGEVIN	MONIQUE	TRILLOT	CHARGEE DE QUALITE

LE TOIT ANGEVIN	PASCAL	BOUCHER	CHARGE DE L'ACTION SOCIALE
LOGIOUEST	JULIEN	ETOURNEAU	CHARGE DE TRAVAUX
LOGIOUEST	DELPHINE	AUZANNEAU	CHARGE DE MISSION LABEL HSS
LOGIOUEST	DOMINIQUE	DUPERRAY	DIRECTEUR DE LA GESTION IMMOBILIERE
LOGIOUEST	BERTRAND	DUBOIS	DIRECTEUR GENERAL
LOGIPARC	GENEVIEVE	FAUVEAU	chef de projet
LOGIPAYS	MARC	RODIER	DIRECTEUR
LOGIPAYS	JOEL	LEBRUN	SOUS-Directeur
LOGIS METROPOLE	BRUNO	CAVALLAR	DIRECTEUR IMMOBILIER
MAIRIE DE LAVAL	VERONIQUE	BAUDRY	ADJOINTE AU MAIRE
MAIRIE DE TOULOUSE	NOUR	OULAD TAYEB	Chargée de mission
MAIRIE EVRY	BERNARD	LE BEC	Directeur Général Adjoint Chargé des solidarités et de l'Innovation sociale
MEDUANE HABITAT	DOMINIQUE	DURET	DIRECTEUR GENERAL
MEDUANE HABITAT	IBRAHIMA	DIOP	DIRECTEUR GESTION LOCATIVE ET PROXIMITE
MEURTHE ET MOSELLE HABITAT	NATHALIE	GUERCHOUX	chargée de mission développement locatif
NANTES HABITAT	FRANCK	MAROLLEAU	CHEF DE PROJET DEVELOPPEMENT
NEOLIA	LOIC	LEROY	RESPONSABLE HABITAT GENERATION
NOUVEAU LOGIS MERIDIONAL	GILLES	LABARTHE	Directeur du développement et de la maîtrise d'ouvrag
OPAC SAONE ET LOIRE	CHRISTOPHE	GALY	Directeur pôle développement programmes
OPAC SAONE ET LOIRE	VIRGINIE	ROSSIGNOL	Responsable service commercial et social
OPH DU CHER	BENOIT	LEMAIGRE	DIRECTEUR MAITRISE D'OUVRAGE
OPH DU DEPARTEMENT DES VOSGES	MARTINE	MERTZ	DIRECTRICE GESTION LOCATIVE ET DEVELOPPEMENT SOCIAL
OPHIS	KARINE	PAULHAC	Chargée d'études
OPIEVOY	SYLVIE	TISSERANT	CHEF DE PROJETS ACTION SOCIALE
OSICA	GENEVIEVE	ROCHE	DIRECTRICE D'ETUDES
OSICA	SONIA	DUPLESSIS	RESPONSABLE METHODES ET QUALITE ENVIRONNEMENTALE
OSICA	CHRISTELLE	BRUN	Directrice de l'exploitation locative
PLAINE COMMUNE	AISSATOU	SAKHO	CHARGE DE PROJETS
PLAINE COMMUNE HABITAT	NASSINA	ABBAS	Directrice Action sociale
PLAINE COMMUNE HABITAT	TANIA	POERKI	Assistante sociale
PLURIAL L'EFFORT REMOIS	NATHALIE	DESHAYES	Habitat services adaptations
PROMOLOGIS	MARIE-SOPHIE	SENTENAC	DIRECTRICE COMMUNICATION MARKETING ET QUALITE
PROMOTELEC	DAMIEN	HASBROUCQ	Directeur
PROMOTELEC	SUZANNE	GOUVEIA	Chef de projet
REUNICA	FREDERIQUE	QUEMENER	Conseillère action sociale
SARHLM DE POITIERS	SEVERINE	MAZET	PILOTE HSS
SARTHE HABITAT	NADEGE	GASSEAU	Responsable agence
SARTHE HABITAT	VIOLAINE	MARET	adjoint au responsable d'agence
SARTHE HABITAT	CHRISTOPHE	BERNASCONI	Monteur d'opérations
SIA HABITAT	CHRISTELLE	STIEL	Chef de projet gestion sociale
TERRES DE LOIRE HABITAT	DENIS	LEBERT	Directeur Général Adjoint
TOURAIN LOGEMENT	JEAN-LUC	BAUDRIER	RESPONSABLE PROSPECTIVE ET QUALITE
TOURAIN LOGEMENT	VERONIQUE	HAVY	DIRECTEUR CLIENTELE ET PROXIMITE
USH CENTRE	FRANCK	RENIER	Chargé de mission
VALOPHIS HABITAT	MATTHIEU	VENDOMELE	CHARGE DE MISSION
VILLE DE PARIS	PHILIPPE	JACOB	CHARGE DE MISSION HANDICAP
VILLE DE PARIS	MAUD	CAPET	Chargée schéma gérontologique
VILOGIA	BRUNO	BELPEER	CHEF DE PROJET R&D

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper



06 février 2014



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper

Le sens de l'engagement de DELPHIS dans le label Habitat Senior Services®

Olivier Barry, Président DELPHIS

Francis Déplace, Délégué Général



Souhait de bienvenue aux premières rencontres Habitat Senior Services. Le titre de cette journée consiste à réfléchir sur la notion de « s'organiser pour anticiper » ou « anticiper pour s'organiser ». La formule est réversible.

Aujourd'hui, peut-on encore parler d'anticipation ?

La part des personnes de 60 ans va augmenter jusqu'en 2035 pour atteindre + de 30% de la population française. En 2035, les personnes de plus 75 ans représenteront plus de 13,6 % population, contre 8,5% en 2007. Le vieillissement de la population est un phénomène majeur de société, avec un nombre croissant de personnes dépendantes. Nous avons là les bases d'enjeu important pour anticiper.

L'avenir de notre modèle économique représenté au travers des établissements spécialisés ? L'avenir de ce modèle économique qui, sous le jeu de la réglementation un peu inflationniste, nous oblige à retraiter ces ensembles immobiliers, et parfois dans la gestion au quotidien, de devoir constater une forme d'obsolescence et de caducité.

Nous sommes face à une double problématique celle d'un investissement important avec des enjeux pour les collectivités qui participent à ces politiques et puis, un besoin de réinvestir avec des coûts en matière de volume et d'adaptations qui malmènent le coût de la journée.

La paupérisation des familles et des seniors. En tant qu'organisme d'HLM, nous avons la possibilité de mesurer les écarts qui se produisent aujourd'hui et nous devons constater que la paupérisation touche les familles dont nous avons la responsabilité. Pour ces familles, parfois, l'espoir de pouvoir bénéficier de services adaptés s'éloigne un peu de jour en jour.

Nous pouvons douter de notre capacité collective de pouvoir supporter le coût grandissant des structures spécialisés, qui creuse le fossé entre une France de seniors solvables capables de gérer par elle-même sa propre autonomie et une autre partie de notre pays qui aura plus de difficultés au regard de sa solvabilité. Il n'est pas interdit de s'interroger sur les propres moyens de notre pays sur la nécessité de travailler sur des arbitrages budgétaires, et dans cet effort collectif nécessaire, nous soyons contraints de réfléchir à l'impact budgétaire sur notre politique de vieillissement.

Ces deux éléments suffisent à conditionner l'offre et la spécialiser, en la réservant à des populations spécifiques issues d'attributions de places répondant à des critères eux aussi spécifiques car il est d'habitude de constater que plus les choses sont rares plus il y a nécessité de réglementer pour en permettre l'accès.

Ni l'état ni les collectivités ni les bailleurs eux-mêmes ne parviendront résoudre une équation économique d'une projection qui tient de plus en plus de la réalité. La question est « s'organiser pour anticiper » ou « anticiper pour s'organiser », sommes-nous encore dans l'anticipation ?

Au regard de notre responsabilité, nous nous concentrons sur l'accroissement de l'offre et nous nous démenons avec l'accès au logement des populations les plus défavorisées. Pour le reste, nous rencontrons des difficultés à faire reconnaître la qualification de notre offre, notamment cette offre spécifique en direction des seniors voire parfois même nous enregistrons des refus de réserver.

J'évoquais la viabilité économique d'un nécessaire projet de société. Il est simple, culturellement digne, propre à une société moderne où l'on reconnaisse un avenir en ce qui concerne nos seniors.

Au travers du label HSS, nous avons une première solution. Le maintien à domicile présente une valeur économique en retardant le recours à une solution en établissement spécialisé dont le coût de journée projeté peut nous interroger. Le maintien à domicile c'est une forme dignité prolongée dans le respect de l'environnement social, c'est aussi un acte de solidarité entre les populations qui partagent nos habitations. Le maintien à domicile c'est une qualité de vie, cette aussi une mixité recherchée, c'est la mutualisation qui par définition est le partage c'est souvent économique intéressant et une solution maline pour endiguer les difficultés qui nous font face.

Vous allez avoir la possibilité de comprendre ce que le label Habitat Senior Services propose. Je profite de votre présence Madame la Ministre pour vous proposer un partenariat car nous sommes debout, volontaires et soucieux de vous accompagner dans votre volonté de traiter la problématique du maintien à domicile et de l'autonomie. Je vous vous souhaite la bienvenue.



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper

Le projet de loi Autonomie
Madame Michèle Delaunay,
Ministre déléguée,
chargée des personnes âgées
et de l'autonomie



Projet de loi « Autonomie » -Madame la ministre chargée des personnes âgées et de l'autonomie - Michèle Delaunay

Mme Delaunay remercie d'avoir été invitée, car DELPHIS est « totalement en phase et ce partenariat en fait existe déjà, avec les missions et ambitions du ministère ».

Traduction en langage positif beaucoup de choses qui viennent d'être dites : C'est vrai que 30% de la population aura bientôt plus de 60 ans. Ce ministère est le seul ministère en croissance : il y a toujours d'avantage de ressortissants ! Et en plus il est générateur de croissance, ce qui est encore bien meilleur. La bonne nouvelle : dès aujourd'hui, une femme a 30 d'espérance de vie, ce qui est formidable. Aujourd'hui nous avons une bonne vraie troisième vie à accomplir et non pas à occuper ! Dans ces 30% d'âgés de plus de 60 ans, il y en a aujourd'hui 8 % qui sont en grande perte d'autonomie et 20% seulement qui ont des difficultés qui nécessitent l'aménagement du logement. Ce score est faible. Ce ministère est un ministère de personnes en bonne forme. Aujourd'hui dans le parc social, il y a 24% d'âgés. La vision positive. Oui, nous n'avons pas beaucoup d'argent. Mais, l'ancienne formule « nous on n'a pas de pétrole, on a des idées ». Quand on n'a pas de pétrole, on est obligé d'avoir des idées et on est obligé de partager. Les âgés et cette contrainte vont être moniteurs - et c'est l'objectif de l'initiative MONA LISA, d'une reprise de liens sociaux.

L'objectif pour le logement est d'en faire un atout autonomie. Cet atout autonomie doit vouloir dire que le domicile d'un âgé est un domicile de bien être, de commodité, de sécurité, branché. Le numérique est un atout. Les deux révolutions de l'âge et du numérique vont se bonifier. Le meilleur domicile pour un âgé est celui dont il sort. Il faut qu'il soit en lien avec les autres, qu'il soit inter générationnel, à proximité des commerces, accessible – dans les deux sens, dont on peut en sortir aisément. Si l'on sait anticiper, s'organiser, ce sera un bonus qui va faire que nous ne vieilliront pas. Nous deviendrons non pas des papy boomer mais des happy boomers.

La loi qui sera présentée à l'assemblée le 2 avril, va dans ce sens. Ce n'est pas une loi sur le logement, mais son deuxième volet sur l'adaptation de la société au défi de la longévité (ce n'est pas le vieillissement), il y aura des dispositions pour le logement et particulièrement avec 80 000 logements adaptés. Il y aura également une mise en convergence des aides publiques pour l'adaptation des logements et pour la précarité énergétique car les boomers ont globalement un pouvoir d'achat qui n'est pas médiocre mais nous avons dans ce champ des personnes pauvres et qui s'appauvrissent. L'âge accentue les inégalités sociales. Plus on vieillit, plus la pauvreté a une gravité et des effets de plus en plus grands. Sachons avoir autour de ces âgés pauvres, une main solidaire et pouvoir leur donner accès les moyens de vivre mieux et vieillir plus tard. Il faut donner l'accès à des aides techniques pour ceux qui en ont besoin et qui n'en n'ont pas les moyens. Après 80 ans, une personne sur deux chute. Et de ces « chuteurs », un sur deux ne rentrera pas à son domicile. Il y aura des mesures sur les foyers logements, 50 millions d'euros réservés, financement d'un mi-temps d'animation ; du plan à l'investissement ; des crédits pour rénover ces foyers logements qui vont devenir des résidences autonomie. Tous ces dispositifs de logements regroupés ou intermédiaires, alternatifs sont d'avenir. La révolution de l'âge est si profonde que le vocabulaire doit pouvoir

s'adapter. A commencer par le ministère « des personnes âgées et de la dépendance. Obtention du vocable « de l'autonomie » mais « personnes âgées » ça évoque déambulateur voire fauteuil roulant. Alors qu'ils sont, pour beaucoup, robustes. Madame la Ministre apprécie que dans le label HSS, la distinction faite entre les adaptations pour les âgés et pour le handicap. Il faut savoir faire en sorte que l'adaptation soit évolutive, qu'elle intègre une certaine souplesse.

Le ministère a créé un prix pour récompenser la meilleure initiative des bailleurs sociaux en faveur des âgés. L'idée est de faire reconnaître cette émulation. Ce matin, nous sommes au cœur de tout cela. Non seulement Madame la Ministre accepte ce partenariat mais considère qu'il est déjà engagé.

A propos « des normes inflationnistes ». Il est possible de rassurer car, d'une part le président de la république a demandé aux ministres de supprimer une norme quand une nouvelle est créée. L'objectif est de simplifier.

« Nous sommes dans le même objectif et vous aussi, êtes dans un champ en pleine croissance. Le logement social est un champ d'avenir que nous devons faire progresser et rendre en tout point désirable. Je vous remercie. »



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper

Le maintien à domicile, un enjeu professionnel

Madame Dominique Chauvet,

Directrice Générale

Fédération des Entreprises

Sociales pour l'Habitat



« Le maintien à domicile, un enjeu professionnel » - Dominique Chauvet - Directrice Générale Fédération des ESH

Habitat Senior Services. Quand on regarde de près, c'est complet :

- Habitat : c'est notre métier de base. C'est surtout l'entrée de l'administration, par le biais de normes, quasi uniquement sur le bâti.
- Senior : population, c'est une population spécifique. En général, on met une population spécifique dans une boîte spécifique. Pour les seniors, c'est compliqué, il faut faire un fléchage. Il faut la suivre, ce qui peut être problématique, notamment pour les attributions. Cette population, est-elle prioritaire au sens du CCH ou pas ?
- Services : les bailleurs sont-ils bien faits pour donner des services ? Ne sommes-nous pas dans la frange non lucrative ? La fédération a essayé de passer un article dans la loi ALUR pour faire reconnaître la possibilité des bailleurs de rendre des services.
Service, c'est aussi Service d'Intérêt Général. Il y a bien un service à rendre aux locataires. C'est la partie la plus intéressante. C'est l'idée de pouvoir offrir des services qui ne sont plus assumés par d'autres faute de moyens, générer des économies pour la collectivité. L'idée c'est également que ce type de services remette du lien social au bénéfice des seniors mais aussi de l'ensemble des habitants. C'est faire de l'inter générationnel, non pas plaqué, mais en recréant une communauté d'entre aide.

« S'organiser pour anticiper ». Ce qui est appréciable dans le travail de DELPHIS, c'est que l'on ne reste pas au niveau de concept. On expérimente. Le label HSS s'est construit en 10 ans, il s'est formalisé peu à peu. Ce qui permet d'organiser la mise en œuvre effective. Dans le label HSS, le plus important, c'est le pilotage. Face à un problème de société, les organismes sont capables de se saisir de manière concrète transparente, déroulée, organisée et de mettre en place la structure de pilotage qui va avec. L'intérêt, c'est de pouvoir s'organiser pour face à un problème de société et montrer que ce modèle est transparent, pensé, organisé, porté vers l'extérieur. Il y a trop peu de communication sur les actions menées sur le sujet par les bailleurs sociaux.

Souhait de longévité aux rencontres Habitat Senior Services.



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper

Autonomie et dépendance **Docteur Jean-Pierre Aquino**

Président Comité « avancée en âge »



**Premières rencontres Habitat Senior Services
« S'organiser pour anticiper »**

Vieillesse et autonomie

*Dr Jean-Pierre AQUINO
Président du Comité Avancée en Age*

Le contexte

- La révolution de l'âge : une chance, mais aussi un défi majeur
- Deux transitions caractéristiques à prendre en compte :
 - la transition démographique : allongement de l'espérance de vie à la naissance (H 78 ans – F 84 ans), mais stagnation de l'EVSI, plus défavorable chez les femmes
 - la transition épidémiologique : les maladies changent de visage avec la transformation des maladies létales en maladies chroniques, l'émergence des maladies invalidantes, la maladie d'Alzheimer, le vieillissement des personnes handicapés
- Il faut une adaptation de notre système de santé et de l'accompagnement organisé par le secteur social et médico-social

Le vieillissement

- Effets du temps sur les êtres vivants, variables selon les personnes : le vieillissement n'est pas une maladie, mais il accentue les inégalités en santé
- Deux types cellulaires à privilégier tout au long de la vie : le cerveau et les muscles
- Mais un fait : grande plasticité permettant de corriger un vieillissement erratique et des possibilités afin d'éviter certaines maladies

A quel âge devient-on vieux?

- Age moyen : 69 ans
(IFOP pour Prévoir – février 2011)
- « Le vieillissement commence quand on se dit : je ne me suis jamais senti aussi jeune... » (J. Renard)
- Ne commence-t-on pas à vieillir au moment où le fantasme d'éternité rencontre une limite jusqu'alors ignorée?
- **Le vieillissement réussi** : une bonne santé malgré l'existence d'une ou plusieurs maladies traitées ou bloquées dans leur évolution, un sentiment de bien être et de qualité de vie

Des parcours de vie (très) différents

- **Trois typologies :**
 - Personnes âgées en bonne santé
 - Personnes fragiles
 - Personnes en perte d'autonomie
- **Donc des besoins très différents à un âge donné**
- **A noter que :**
 - le passage successif par les trois situations n'est pas systématique
 - le vieillissement ne signifie pas perte d'autonomie
 - l'analyse des besoins est souvent abordée de manière parcellaire, en se plaçant du point de vue de l'offre disponible

Facteurs prédictifs d'une qualité de vie au cours de l'avancée en âge

- **Le trépied préventif : nutrition équilibrée, activités physiques régulières et lien social structuré**
 - **Importance d'un environnement favorable**
- Mais aussi :**
- **Santé mentale : estime de soi, capacité de faire face aux changements et aux pertes**
 - **Planification de l'avenir : mode de vie, gestion du temps, projets**
 - **Quête de sens : valeurs et sens de la vie, spiritualité**
 - **L'aptitude au bonheur**
 - **Tirer le meilleur parti de compétences réduites, par la sélection, l'optimisation, la compensation : motivation et adaptation**

Deux études en toile de fond

- Etude de l'espérance de vie en bonne santé, à 50 ans, de 25 pays de l'Union européenne (Carol JAGGER) – Lancet 2008 –
 Cette durée est plus longue si :
 - le PIB du pays est élevé
 - un accès à la formation initiale et continue plus important
 - un taux de chômage prolongé faible
- La santé des séniors (Marion DEVAUX) :
 - selon l'origine sociale : effet direct des conditions de vie dans l'enfance sur la santé à l'âge adulte
 - influence directe de l'état de santé des parents sur celui des enfants devenus adultes : patrimoine génétique commun, reproduction des comportements liés à la santé

Complexité, fatalité, mais qualité

- Une complexité présente au quotidien :
 - intrication de problèmes médicaux, psychologiques, familiaux, sociaux, environnementaux...
 - il faut un accompagnement organisé
 - le grand âge : amplificateur du manque de transversalité
- Une fatalité trop souvent récurrente :
 - le temps qui passe et les courbes du vieillissement
 - se poser systématiquement la question de la récupération (notion de plasticité)
- Une qualité qui s'affirme :
 - la personne au centre des préoccupations et des décisions
 - la formation et le professionnalisme, les recommandations (HAS, ANESM, sociétés savantes...)
 - la démarche qualité : certification, convention tripartite
 - la bientraitance, la réflexion éthique...

La prévention

La prévention

- **La prévention :**
 - Une dynamique à impulser dès le plus jeune âge : promotion de la santé
 - Une approche « écologique » : importance de l'environnement
 - La prévention : **un droit universel et non plus catégoriel**
 - Une contribution à la réduction des inégalités sociales en santé
 - Une stratégie inter-ministérielle
- **Rappel : il existe une perte d'autonomie évitable**

Prévention de la perte d'autonomie: actions efficaces

- Selon l'INPES, à la lecture de la littérature internationale, six types de stratégies principales sont reconnues comme efficaces :
 - l'activité physique
 - l'éducation des personnes
 - l'information et la communication auprès des personnes âgées, via les professionnels et les médias
 - le suivi téléphonique (surveillance, coaching relationnel ou système de rappel)
 - l'évaluation : besoins de la personne et risques environnementaux (accessibilité du domicile et du quartier)
 - les visites à domicile (ponctuelles ou régulières), réalisées par des professionnels de santé ou des bénévoles.

Les constats

- **Organisation de la prévention : une balkanisation des acteurs, de nombreux appels à projets et de multiples actions, une confusion entre financeurs et opérateurs, une coordination insuffisante soulignant l'absence d'un plan d'action national, une évaluation insuffisante**
- **Financements existants : ARS sur les fonds FIR, FNPEIS, Mutualité, CNAV, MSA, RSI, AGIRC-ARRCO, Conseils généraux...**
- **Nécessité d'un plan national de prévention**

Actions de prévention (1)

- **Dans le milieu du travail :**
 - La continuité entre la médecine du travail, la médecine de ville et les dispositifs en place par les caisses d'assurance vieillesse
 - Un label pour les entreprises mettant en place des programmes de prévention et d'éducation en santé
 - La préparation à la retraite
 - L'accompagnement des DRH : conciliation entre vie d'aidant et vie professionnelle
- **A domicile**
 - Le repérage et l'évaluation de la fragilité : sensibilisation des médecins traitants et des professionnels du domicile
 - Les travaux en cours :
 - Gérontopôle de Toulouse
 - « Dispositif gradué et coordonné au sein d'un parcours de prévention »
 - HAS : « Comment repérer la fragilité en soins ambulatoires » (disponible)
« évaluation de la personne âgée fragile en première ligne » (fin 2013)

13

Les observatoires des fragilités

- Portées par les CARSAT « les caisses régionales sont appelées, à partir de l'exploitation des données locales, à mettre en place un observatoire des situations de fragilité permettant une meilleure connaissance des populations et une détection des situations individuelles »
- Bases de données CNAM et CNAV:
 - Approche populationnelle (démographie, indicateurs sociaux, conditions de vie...)
 - Analyses territoriales (offres de service), temporelles
- Objectifs attendus :
 - Définir les territoires d'action prioritaires et cibler les publics prioritaires
 - Evaluer la pertinence des offres de services et leur impact
 - Concevoir de nouvelles offres de services

Actions de prévention (2)

- **Dans les habitats intermédiaires** (116 000 logements) : activités collectives et forfait autonomie
- **A l'hôpital :**
 - Dépendance iatrogène : 20 à 40% des patients âgés de 75 ans et plus sont concernés
 - Critère 19.a du manuel de certification 2010 « populations nécessitant une prise en charge particulière » Ajouter la lutte contre la perte d'autonomie avec mesure de l'autonomie à l'entrée et à la sortie
 - L'organisation hospitalière ne peut être pensée sans inclure les problématiques de la médecine de ville et celles du secteur médico-social : importance de l'organisation des sorties d'hospitalisation afin d'éviter des re-hospitalisations (dispositifs PRADO, ARDH)
 - HAS 2013 : « Comment réduire le risque des re-hospitalisations évitables des personnes âgées? »
- **En EHPAD :**
 - Valorisation de la prévention dans le référentiel PATHOS
 - Prévention bucco-dentaire, des accidents médicamenteux, des chutes, de la dénutrition, de la dépression
 - Développement des thérapeutiques non médicamenteuses

Le comportement individuel

- Comment s'impliquer dans la gestion de sa propre santé : la prise de conscience des facteurs de risque, la projection dans l'avenir, l'autogestion...
 - Promouvoir un comportement vertueux, inciter la population adopter des conseils de prévention
 - Contrôle interne et contrôle externe
 - Rôle de l'environnement : usage du vélo en ville (pistes cyclables – garages adaptés)
 - Apports des recherches en sciences comportementales et sociales
 - influence et « nudge » : « la méthode douce pour inspirer la bonne décision » THALER R.H. et SUNSTEIN (2010)
 - exemples : hôtellerie, hygiène...
- In Nouvelles approches de la prévention en santé publique (Centre d'analyse stratégique 2010)

Le domicile

Rester chez soi

- **90%**des personnes âgées de plus 60 ans vivent à domicile et l'immense majorité d'entre elles souhaite y rester le plus longtemps possible
- Une nécessité : la lutte contre la sédentarité avec le développement des APS - la prise en compte de la dénutrition, du risque de chutes, de la dépression et de la iatrogénie
- Il faut une stratégie au service de l'autonomie chez soi :
 - adaptation de l'habitat
 - quartier et proximité des services : accessibilité des lieux publics, transports et mobilité, sécurisation des parcours, organisation des services
 - les technologies (communication et renforcement du lien social, sécurité, santé, mobilité et accessibilité) : la « Silver Economie »
- Villes amies des aînés (OMS) : adaptation de leurs structures et services afin que les personnes âgées, aux capacités et aux besoins divers, puissent y accéder et y avoir leur place.

Personnes en limitation d'autonomie à domicile et prévention

- Recherche qualitative exploratoire sur les handicaps, les incapacités, la santé et l'aide pour l'autonomie (RHISSA)
- Place centrale des auxiliaires de vie dans l'accompagnement et le suivi et leur participation à des actions de prévention (repas, toilette)
- Insuffisances : formation, encadrement

IMBERT G., FERRANDEZ AM., QUERRE N.

*In Prévention et Vieillesse : modèles, expérimentations et mise en oeuvre
Gérontologie et Société FNG 2012*

Habitats intermédiaires

- EHPAD et perte d'autonomie
- Habitat intermédiaire : rôle important à jouer dans la diversification des réponses
- 2 300 établissements proposent 116 000 logements
- Moyenne d'âge à l'admission : 83 ans
- Préconisation : état des lieux par département, rénovation et forfait autonomie
- « Références et recommandations pour les logements foyers » DGCS et CNAV Juillet 2013

MONALISA

- **La participation à la vie sociale : effet positif sur la santé (Sirven 2007, Hank 2011)**
- **Enquête Handicap Santé Ménages 2008 : 3 millions de retraités en marge de la vie sociale**

- **Mobilisation contre l'isolement social : mise en commun de 30 réseaux associatifs**
- **Déploiement d'équipes citoyennes : appui sur l'existant, émergence de nouveaux opérateurs, formation ...**

- **Articulation avec les CCAS, les caisses de retraite, les CODERPA...**
- **Intégration de MONALISA aux schémas de prévention des ARS et dans les schémas gérontologiques**

Points de rupture (ARS Bourgogne)

- **Proximité non respectée**
- **Education thérapeutique insuffisante**
- **Coordination des intervenants difficile**
- **Repérage insuffisant de la fragilité**
- **Filière gériatrique avec parcours non adaptés**
- **Gestion déficitaire des urgences**
- **Liens insuffisants entre :**
 - **ville et hôpital**
 - **secteur sanitaire et secteur médico - social**

Emergence de nouveaux modes organisationnels

- **Les parcours des personnes âgées en perte d'autonomie (PAERPA) : associer la prévention**
- **L'intégration des services (MAIA) : évolution de l'acronyme et extension de la méthode**
- **Les maisons de l'autonomie (MDA) : information et évaluation**

Les initiatives des pouvoirs publics

- **Les PNNS**
- **Les plans Alzheimer et la suite attendue**
- **Plan qualité de vie des personnes présentant une maladie chronique**
- **Plan Soins palliatifs**
- **Plan de lutte contre la douleur**
- **Comité national de la bientraitance et des droits (2012)**
- **MONALISA (2013)**
- **Parcours des personnes âgées en perte d'autonomie – PAERPA (2013)**
- **La loi Autonomie (2014)**
- **La stratégie nationale de santé (2013) et la loi de santé publique (2014)**

Pour conclure

- **Depuis 2000 : la mesure des écarts...une dynamique de progrès, mais il faut poursuivre les efforts engagés**
- **Développer la recherche, agir sur la formation, les pratiques professionnelles et les organisations**
- **La sociologie des interventions (simplification) et la géographie des dispositifs (clarification)**
- **Mais ne pas oublier de :**
 - **valoriser les métiers de la gérontologie**
 - **doter le secteur des personnes âgées en personnels adaptés aux plans de soins et d'aide**
- **Attention à l'emprise de la fatalité....**



Michèle Delaunay – Ministre déléguée chargée des personnes âgées et de l'autonomie

Olivier Barry - Président DELPHIS

Francis Déplace -Délégué Général DELPHIS



Dominique Chauvet – Directrice Générale Fédération des ESH



Docteur Jean Pierre Aquino – Président du comité Avancée en Age



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper

Table ronde – Vieillissement et territoires

Virginie Gimbert

Commissariat général à la stratégie et la prospective

Pierre-Marie Chapon
Icade

Florence Chambon
Ville de Lyon

Patrice Tillet
Alliade Habitat





REPUBLIC FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

Comment la ville peut-elle favoriser un vieillissement en bonne santé ?

Virginie GIMBERT

6 février 2014

Premières rencontres Habitat Senior Services
« S'organiser pour anticiper »

www.strategie.gouv.fr



REPUBLIC FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

Enjeux

- L'espace de vie : déterminant majeur pour le maintien en autonomie des individus
- Constats :
 - On vieillit là où on a vécu
 - Inégal accès aux services
- Travaux CGSP :
 - Expériences de villes avancées sur l'adaptation au vieillissement (Appui Etude ICADE, financée par CGSP) et de dispositifs adaptés.
 - Identification des pistes d'action majeures pour adapter l'espace urbain au vieillissement
 - Identification des conditions de réussite

www.strategie.gouv.fr



REPUBLIC FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

1. « Micro-adaptations » de l'espace urbain

- Voirie
 - Ex. Portland, Etats-Unis
- Rendre visible les lieux accessibles, informer les usagers :
 - Ex. Berlin, Allemagne (transports publics)

www.strategie.gouv.fr



REPUBLIC FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

2. Organisation de l'accès aux services

- **En densifiant la ville...**

2 stratégies :

- Ex. : Etats-Unis, « *NORC* » visant les zones déjà denses en personnes âgées
- Ex. : Royaume-Uni, « *Lifetime, Neighbourhoods* », plus prospective

www.strategie.gouv.fr



REPUBLICAIN FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

2. Organisation de l'accès aux services

- **... et en allant « vers l'utilisateur »**
 - Commerces : ex. Programme de marchands ambulants, New-York, Etats-Unis
 - Service de santé : ex. Service de télémédecine (Danemark)
 - Transports : ex. transports à la demande versus mutualisation des transports existants.

www.strategie.gouv.fr



REPUBLICAIN FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

3. Soutien à la mise en activité des seniors et des personnes âgées

- Développer des activités de loisirs et de sport adaptées aux besoins :
 - Ex. New-York les « Innovative Senior Centers »
- Développer l'entraide entre personnes âgées :
 - Ex. Manchester

www.strategie.gouv.fr



REPUBLIC FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

Conclusion

**Adapter l'espace urbain, une démarche de
prévention indispensable...**

... pour le bien-être de tous

www.strategie.gouv.fr



REPUBLIC FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

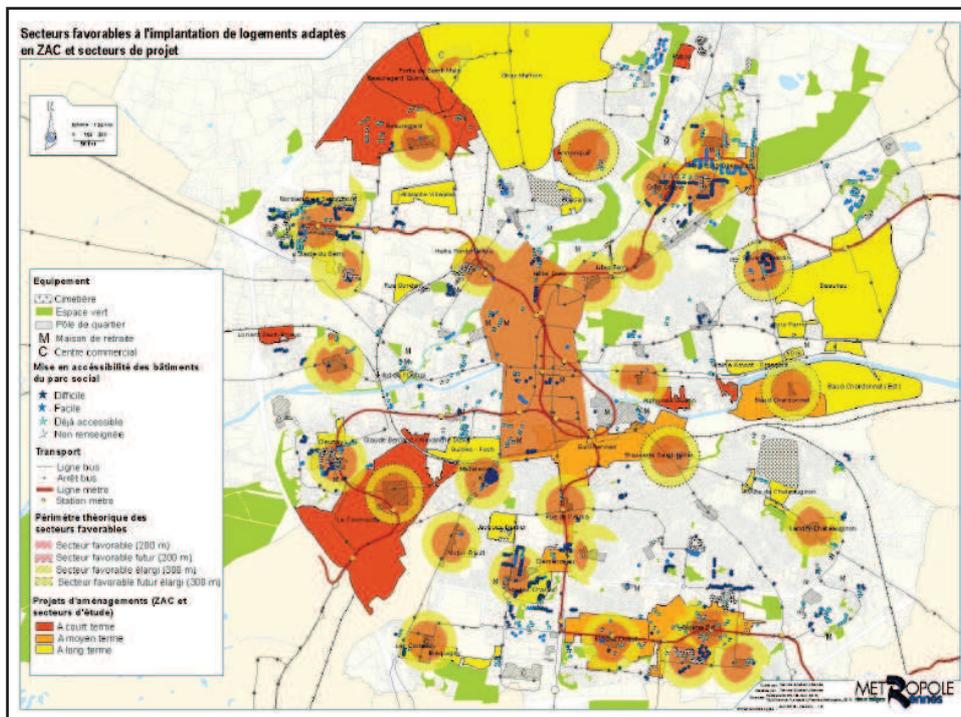
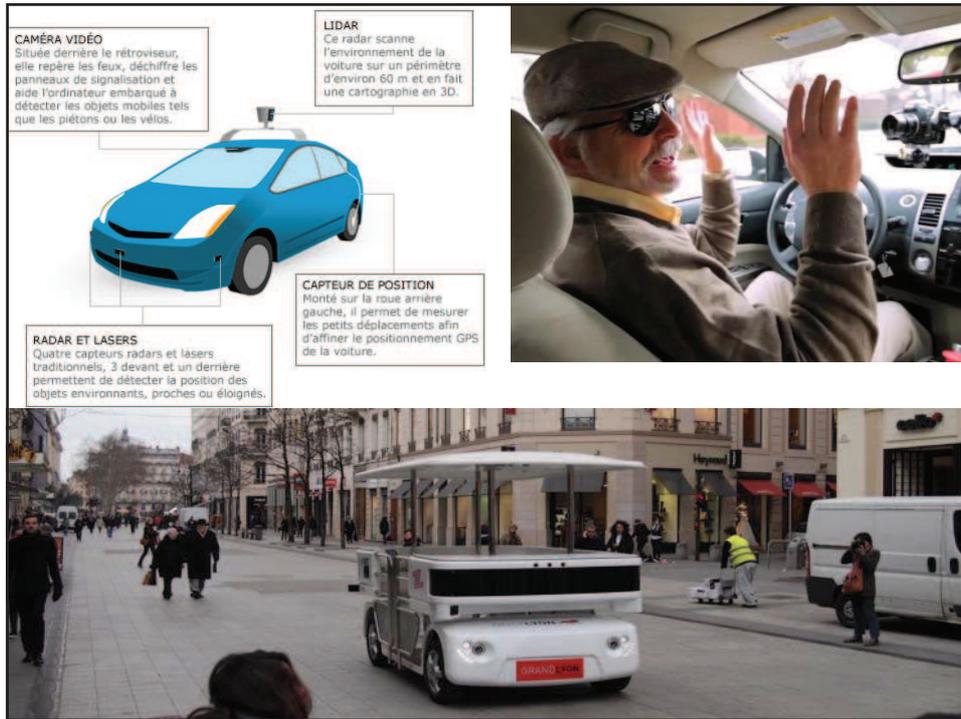
Commissariat général
à la stratégie
et à la prospective

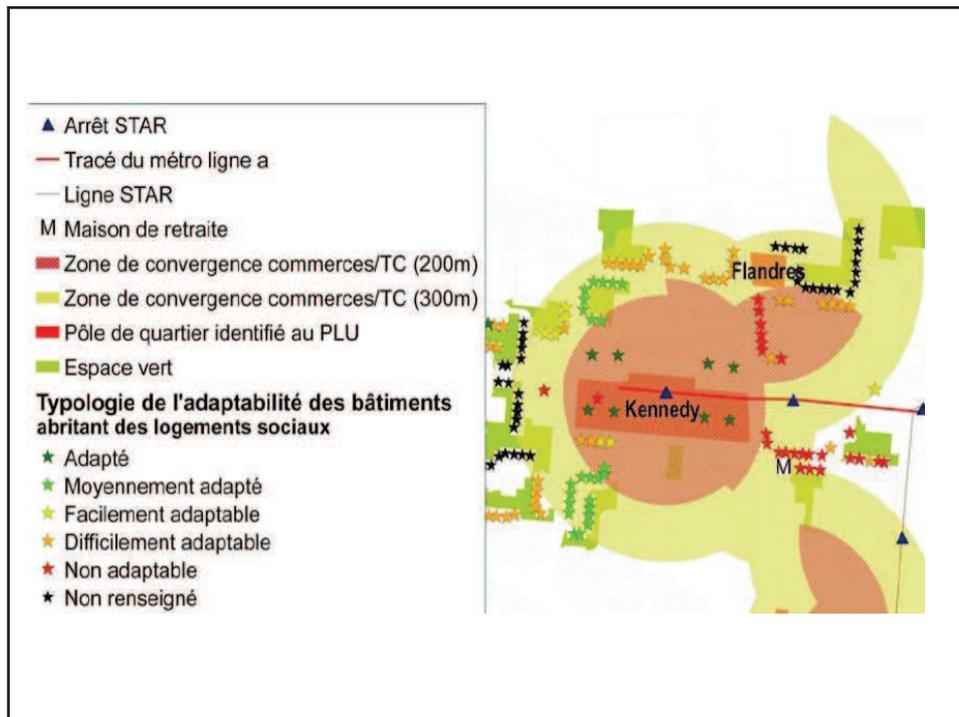
Merci de votre attention

Cf. le site : www.strategie.gouv.fr

Collombet C., Gimbert V. (2013), « ***Viellissement et espace urbain. Comment la ville peut-elle accompagner le vieillissement en bonne santé des aînés ?*** », Note d'analyse n°323, Centre d'analyse stratégique.

www.strategie.gouv.fr





**Un volet « personnes âgées » dans un programme local de l'habitat
Le PLH de la Communauté urbaine de Strasbourg**

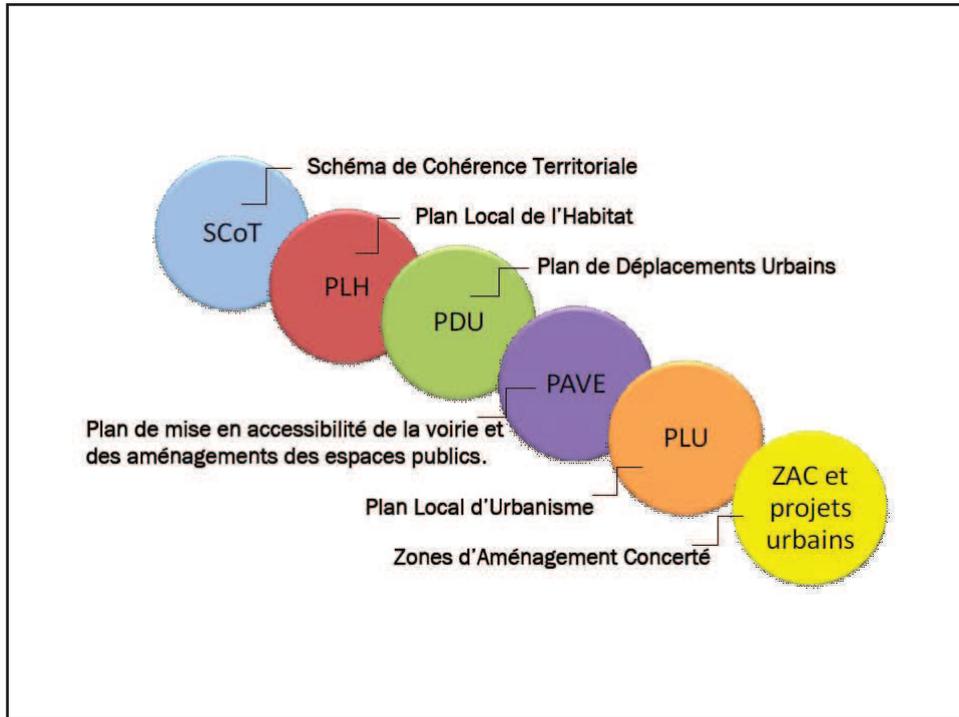
Le programme d'actions du 4^e PLH de la CUS (2010-2015) comporte un volet « Développer l'offre de logements à destination des personnes âgées » qui a pour objectifs de :

Permettre que le parcours résidentiel des personnes âgées dépendantes demeure un choix, à l'image du reste de la population

- Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées en situation de perte d'autonomie, tout en veillant à ce que cela ne se traduise par de l'isolement (accessibilité au logement et aux services)
- Accompagner les bailleurs dans la connaissance et la gestion des personnes âgées dépendantes
- Accompagner l'augmentation de l'offre en institution et veiller à équilibrer l'offre par une territorialisation de proximité
- Développer les solutions alternatives et adapter l'offre à la diversité des profils des seniors.

Les moyens définis pour atteindre ces objectifs sont les suivants :

- Encourager l'adaptabilité de 10 % des logements en construction neuve et en réhabilitation
- Articuler l'adaptation et l'accessibilité des logements ainsi que leur accessibilité aux espaces publics et aux services
- Informer sur la palette des possibilités de financement de l'adaptation des logements et constituer un référentiel sur l'adaptation/adaptabilité et des aides mobilisables
- Animer un réseau technique de bailleurs sociaux, en lien avec l'AREAL HLM, afin d'optimiser la gestion locative des locataires vieillissants, et de partager les connaissances et expériences innovantes
- Définir une programmation d'EHPAD dans la CUS et faire évoluer le concept vers des plateformes de service intégrant les EHPAD
- Expérimenter de nouvelles formes d'hébergement des personnes âgées et diffuser les expériences innovantes auprès des acteurs publics et privés (ateliers, colloques, visites de terrain...)
- Faire connaître les dispositifs et aides existants en faveur de l'adaptation des logements, via le Point information habitat - logement
- Mettre en place une plate-forme de rencontre de l'offre et de la demande.



Charte interactive

Bailleurs Sociaux – Ville de Lyon

Vieillesse, Solidarités et Habitats Sociaux



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

CONSTATS

- Vieillir à domicile ou dans son quartier, donnée qui doit guider les politiques publiques dans tous les domaines et en particulier en matière d’habitat.
- Les tensions que le vieillissement démographique provoque sur le parc social sont fortes, y répondre signifie gérer les besoins de tous les âges dans un objectif d’équité de traitement
- A Lyon, 38% des locataires du parc social ont 55 ans et plus dont 18% ont plus de 80 ans



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

...

- **Aujourd’hui les approches de la question du vieillissement convergent vers une vision commune**
 - Bailleurs et collectivités se sont tous saisis de la question du vieillissement dans leur champ de compétence. Il faut parvenir à un traitement global de la question.
 - La prise en compte globale du vieillissement et l’attachement des personnes âgées à leur quartier impliquent de s’intéresser à la notion de « bassin de vie inter-âges » : la question du logement, de l’habitat mais aussi des transports et des espaces publics doit être au cœur des politiques publiques.

- **La nécessité d’accompagner la réalité, et d’anticiper et gérer des faits attendus, sont les défis à relever.**



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

LES TROIS GRANDES ORIENTATIONS DE LA CHARTE

Orientation 1-

Tendre vers une meilleure connaissance, par les bailleurs sociaux, à la fois de leurs locataires et de leurs parcs, et concrétiser une veille active sur la demande des locataires seniors de 60-74 ans.

Orientation 2-

Construire une meilleure prospective active pour les pré-seniors (50-59 ans), afin d'accompagner le changement (relogement, adaptations, nouveaux produits...) et les situations de vulnérabilité.

Orientation 3 -

Favoriser les « continuums résidentiels » au sein des bassins de vie inter-quartiers, en s'appuyant sur les « territoires inter-bailleurs » et sur la mutualisation.



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

LA DEMARCHE GLOBALE PROPOSEE

La nature de la charte

Outil concret et opérationnel

Sur des objectifs partagés entre Ville et Bailleurs

Interactive ...

Progressive - non limitée dans le temps

... donnant lieu à l'innovation par l'expérimentation territoriale

Une démarche anticipatrice d'une politique publique transversale et interinstitutionnelle.



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

Définir le **logement adapté** :
en se basant sur la charte »Rhône+, vivre
chez soi «

- Avec des critères d'accessibilité
- Et des critères d'adaptation technique du
logement



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

LES CONCEPTS-SOCLES

Deux approches opérationnelles cohabitant dans un programme :
UNE APPROCHE PAR LES ÂGES ET UNE APPROCHE PAR LES « SITUATIONS DE VIE »

- Trois classes d'âge : « pré-seniors », « seniors » et « grands seniors »
- Trois « situations de vie » pour une connaissance fine des besoins différenciés:
 - Le vieillissement seul
 - Le vieillissement en couple et/ ou en cohabitation plus élargie
 - Le vieillissement dans des situations de fortes fragilités économiques, sociales et physiques.

Ces situations de vie ont un impact sur les formes d'occupation des logements et sur les besoins.



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

Connaître pour agir

- l'occupation du parc par les personnes âgées,
- la demande des personnes âgées dans le parc existant,
- l'offre de logement adapté.



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

Objectif 1

Adapter les logements sociaux du parc existant et tendre vers une équité de traitement des locataires dans leur demande d'adaptation du logement ainsi qu'une participation financière plafonnée



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

Objectif 2

Un traitement harmonisé de la mobilité résidentielle

- Favoriser les mutations dans le cadre du partenariat inter bailleurs pour les personnes âgées lorsque l'adaptation du logement n'est pas possible et pour les pré séniors dans une démarche pro active



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

Objectif 3

Favoriser l'accès aux services et renforcer l'offre destinée aux personnes âgées

- Créer des relais d'information sur les services existants
- Favoriser la présence de gardien ou d'une personne ressource sensibilisée à la question du vieillissement
- Organiser des formations des personnels à la question du vieillissement
- Soutien de la collectivité à des dispositifs coordonnés bailleurs-associations (exemple de l'Espace seniors Duchère - résidence Nelson Mandela et association Demain ensemble ; association Entr'aide dans le 5^{ème}, rue Soeur Janin)



Une Charte ville de Lyon –bailleurs sociaux pour une meilleure prise en compte du vieillissement

Une démarche progressive, interactive et ancrée dans le quotidien des quartiers :

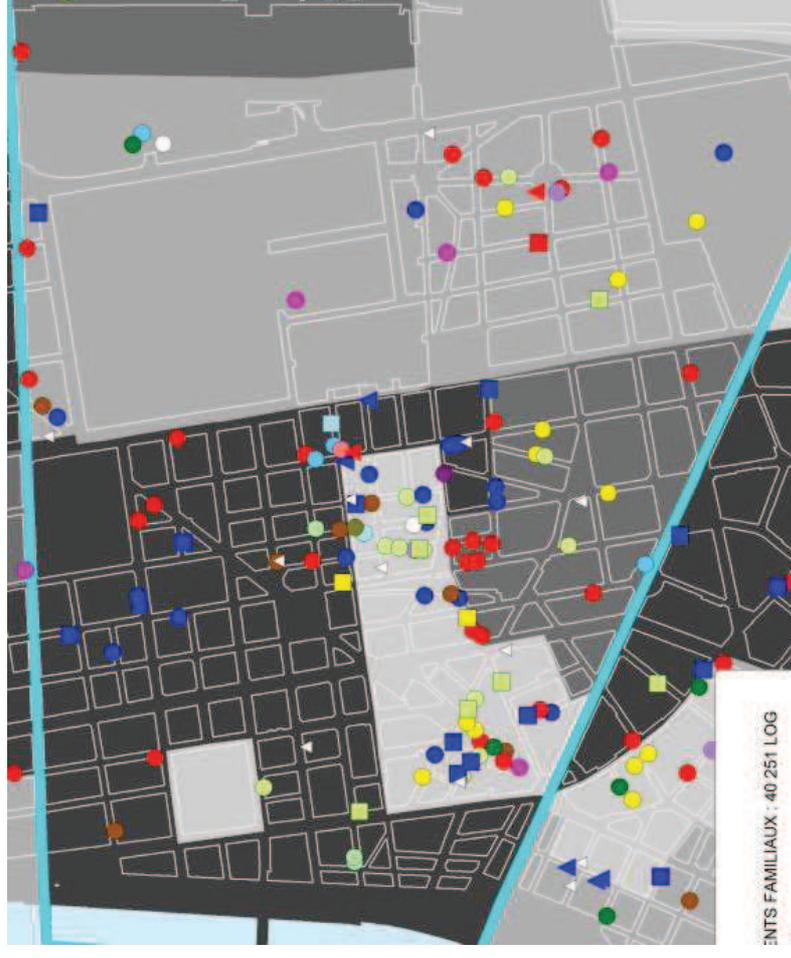
Pour calibrer une politique publique, trois secteurs d'expérimentation ont été définis, présentant des indices de vieillissement de la population contrastés :

- ❖ **Secteur de Lyon 3^e arrondissement sud-ouest**
- ❖ **Lyon 5^e arrondissement**
- ❖ **Secteur de Lyon 8^e arrondissement : « Grand Trou - Saint Jean de Dieu »**

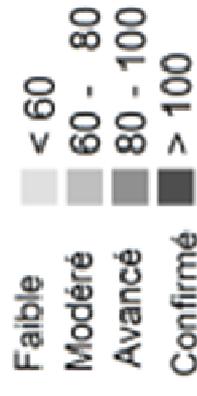


Secteur du **3^e arrondissement sud-ouest** du quai Augagneur au Bd Vivier Merle, entre le cours Lafayette au nord et le cours Gambetta au sud : bassin de vie , présence plus concentrée des logements sociaux avec un indice de vieillissement plus diffus (*quartiers « Préfecture – Liberté, Voltaire-Saint Amour, Part Dieu – Bir Hakeim*)

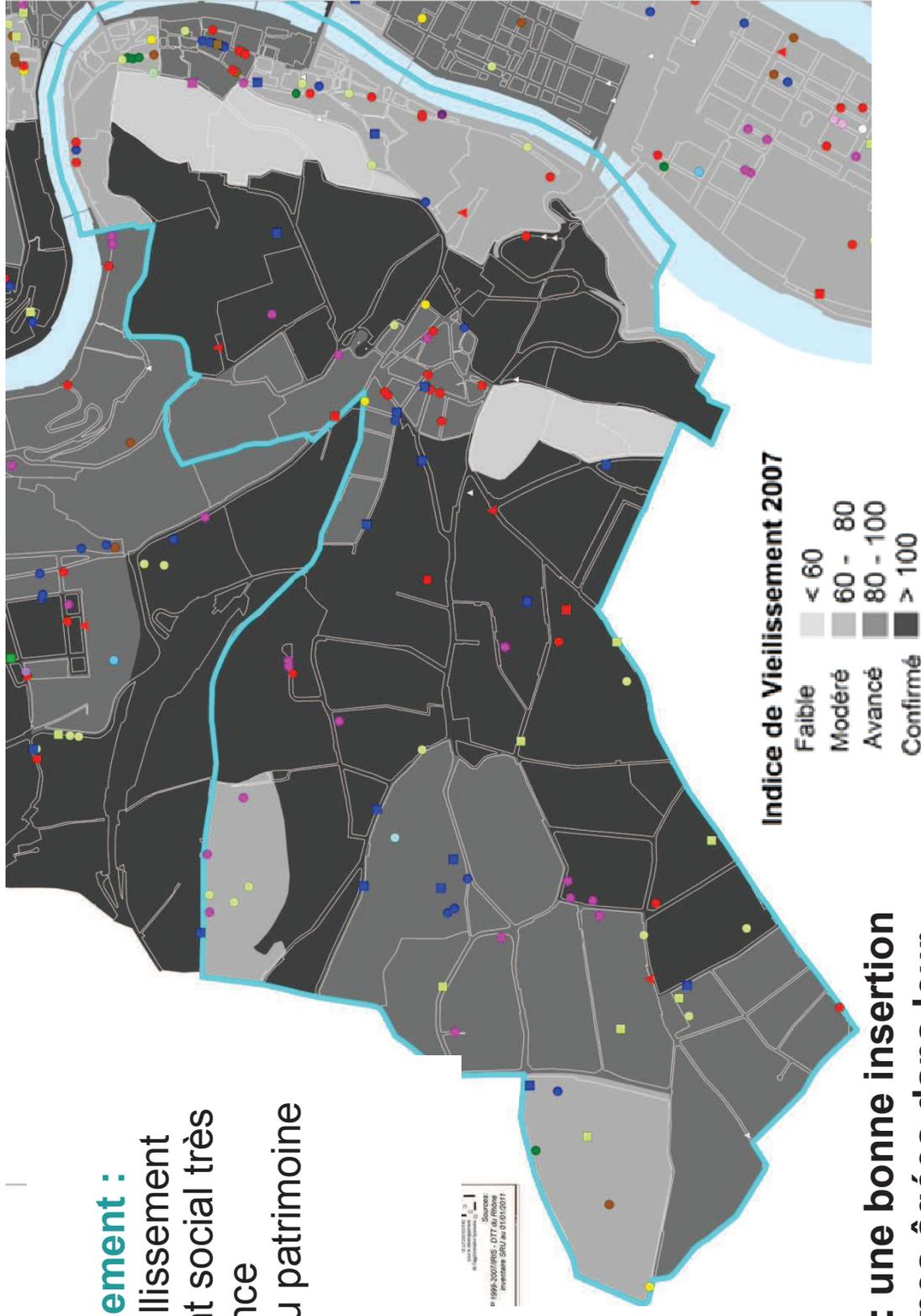
✓ **Un enjeu de prospective**



Indice de Vieillessement 2007



5^e arrondissement :
indice de vieillissement
fort, logement social très
diffus, présence
importante du patrimoine
SACVL



✓ **Un enjeu : une bonne insertion
des personnes âgées dans leur
quartier**



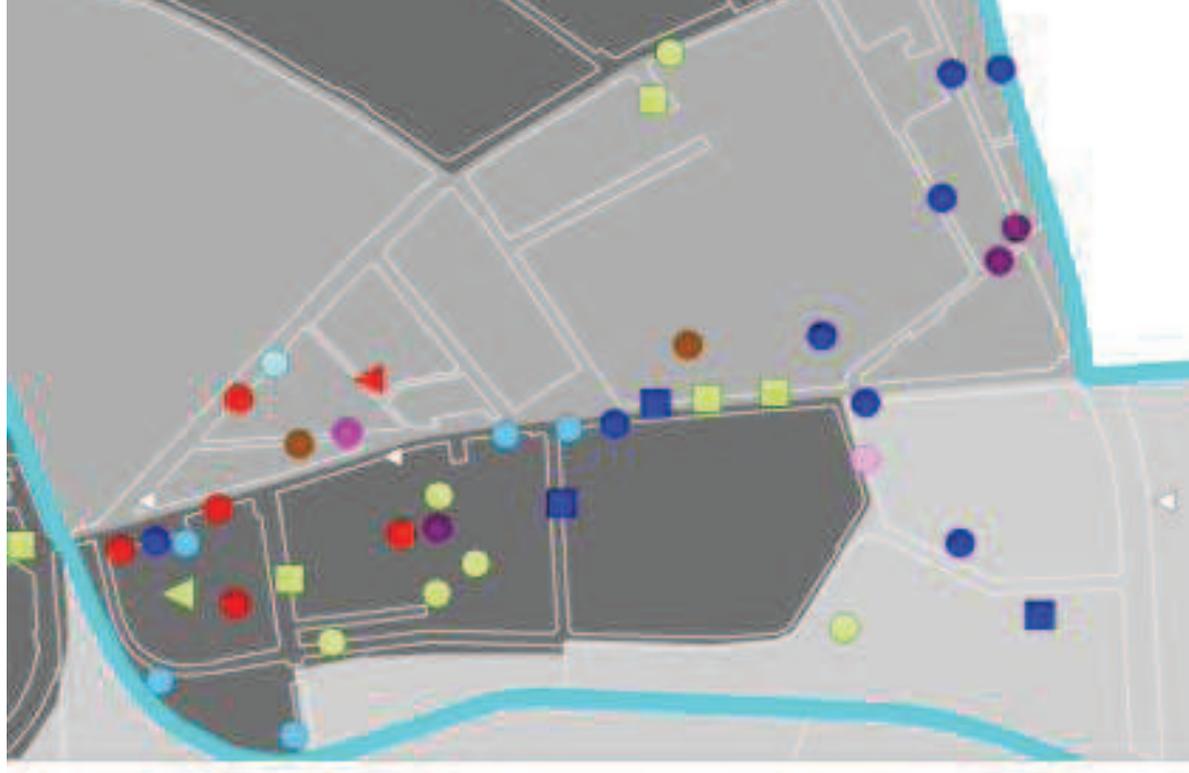
Indice de Vieillesse 2007

Faible	< 60
Modéré	60 - 80
Avancé	80 - 100
Confirmé	> 100

8^e arrondissement : « Grand Trou - Saint Jean de Dieu » (« Petite Guille », « Grand Trou », « Montagny- St Jean De Dieu »)

Territoire enclavé, mais en mutation, foncier disponible, indice de vieillissement avancé et modéré

✓ **Un enjeu : renforcer les actions existantes et notamment par une construction neuve adaptée**



La phase opérationnelle démarre avec la signature de la charte sur les territoires tests

- Travail de recensement de données : l'offre de logements adaptés, la demande des personnes âgées à analyser et qualifier, à travers un questionnaire auto diagnostic auprès des locataires de plus de 50 ans
- Mise en place d'une communication auprès des personnes cibles sur la démarche et ses avantages (adaptation du logement, aide au déménagement, mutations possibles sur le quartier...)
- Examen des demandes de mutations des personnes âgées dans le cadre des commissions inter bailleurs des ILHA



1-Pourquoi un bailleur social décide d'aller dans le champ gérontologique. Le bailleur est un acteur pertinent dans ce champ et ça n'est pas encore une évidence pour tous. Nous avons eu du mal à faire valoir que nous avons une légitimité sur ce sujet. Notre vocation c'est de loger une population fragile, modeste et l'arrivée du grand âge nous donne une double responsabilité pour les bailleurs de permettre aux locataires âgés de pouvoir vivre longtemps et être autonome dans leur logement, et donner aux primo locataires seniors, de proposer une solution de solvabilisation.

2-Comment on le fait ? Avec notre expertise technique mais aussi avec une notre expertise sociale que nous avons beaucoup développée. Nous sommes de plus engagés dans l'accompagnement du locataire, la qualité de service, le marketing social. Nous segmentons nos locataires et nous avons ce segment de locataires âgés auxquels on apporte une réponse spécifique. En sachant que cette réponse spécifique contribue à l'amélioration de la qualité de services pour tous.

Le bailleur, dans le champ de l'accompagnement et du service spécifique, ne sort-il pas de son cœur de métier ? Certains bailleurs pensent qu'en effet ça n'est plus de leur ressort. La réglementation malheureusement ne nous permet peu d'intervenir sur ce champ-là. Nous pourrions proposer davantage mais pour ce faire, il faudrait un cadre économique adapté. Un décret fixant les charges locatives récupérables nous contraint à ne pas pouvoir refacturer des services que nous pourrions négocier par l'effet du nombre, en offre mutualisée. Aujourd'hui, la facturation est interdite car ce domaine n'est pas considéré comme entrant dans notre champ d'intervention. Ces services pourraient être intégrés dans le loyer. Nous ne pouvons pas s'exonérer de ces questions-là. Ce maillage des actions autour de la personne senior pourrait être plus fortement organisé et piloté en lien avec les collectivités, ce serait quelque chose de tout à fait positif.

A Alliade Habitat, qu'avons-nous réalisé ? Du côté de la gestion locative. En lien avec la mairie de Lyon, nous avons travaillé avec l'ensemble des acteurs réunis et un panel de locataires âgés pour savoir ce qu'ils attendaient des acteurs concernés. A Alliade Habitat, nous avons intégré leurs attentes dans nos accueils physiques. En même temps, nous leur avons demandé de réagir sur la centrale téléphonique et la relation téléphonique a été retravaillée avec eux. Nous avons travaillé à l'adaptation de la relation client au vieillissement. Désormais, le conseiller voit tout de suite s'il s'agit d'un senior et adapte son approche. Le discours et le ton sont différents. Une formation de compréhension des enjeux a été suivie par l'ensemble des collaborateurs, du DG au gardien. Les gardiens ont un rôle tout à fait important.

Du côté de l'adaptation des logements. Nous avons analysé de façon croisée le patrimoine, les services à proximité et le peuplement pour développer une mutation senior et proposer des logements plus petits dans la même catégorie de logements (classement CUS) avec le même loyer au mètre carré. En termes de solvabilisation, c'est intéressant : le loyer sera moins chers, les charges et l'assurance également. Il est important de ne pas pousser la sortie d'un senior d'un logement par contre il faut sécuriser ce parcours résidentiel particulier. Nous avons mis en place une résidence intergénérationnelle. Il y a eu une forte demande de la part des locataires pour une mutation dans

cette résidence. Le dernier axe stratégique d'Alliade, nous allons essayer de réserver des logements adaptés en accession sociale, avec deux niveaux d'adaptation.





©DELPHIS /fglefevre feb14

Virginie Gimbert – Commissariat Général à la Stratégie et à la Prospective



©DELPHIS /fglefevre feb14

Pierre Marie Chapon – Directeur de recherche- ICADE



Florence Chambon –Responsable service de l’Habitat –Ville de Lyon



Patrice Tillet – Directeur Général – Alliade Habitat



Premières rencontres

Habitat Senior Services®

S'organiser pour anticiper

Habitat Senior Services®

Une offre éprouvée et évaluée

Francis Déplace – Chloé Mariette
DELPHIS

Philippe Leroy
Logéal Immobilière

Christophe Rozé
Le Toit Angevin





Premières rencontres
Habitat Senior Services®
S'organiser pour anticiper

Habitat Senior Services®
Une offre éprouvée et évaluée

Francis Déplace – Chloé Mariette
DELPHIS

Philippe Leroy
Logéal Immobilière

Christophe Rozé
Le Toit Angevin



06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services



Premières rencontres
Habitat Senior Services®
S'organiser pour anticiper

Habitat Senior Services®
Une offre éprouvée et évaluée

Francis Déplace – Chloé Mariette
DELPHIS



06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Les 5 partis pris

Habitat Senior Services®

- **1. Distinction du vieillissement et du handicap**
 - Un outil au service d'une **politique de prévention**
 - Cibler prioritairement des **seniors autonomes**
 - ↳ Standard // cas par cas
 - ↳ Seniors autonomes = ¼ locataires
- **2. La promotion de la mixité générationnelle**
 - ↳ Activer le **lien social**
 - ↳ Prévenir la **précarité**
 - ↳ Favoriser les **solidarités premières**
- **3. Une offre globale et structurée**
 - Des adaptations techniques
 - ↳ **prévention des chutes**
 - Des services
 - ↳ **centrés sur la sécurité, lutte contre la précarité ou l'isolement**
 - **Un Pilotage**
 - ↳ **Anticipation, Maîtrise et gestion de l'offre**

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Les 5 partis pris

Habitat Senior Services®

- **4. Une offre évaluée**
 - **Evaluation annuelle de la production** par un tiers indépendant ou un pair ou un auditeur interne
 - **Par les locataires tous les 2 ans** par une enquête de satisfaction
 - **Evaluation tous les 3 ans** par un organisme certificateur indépendant (SGS ICS ou AFNOR)
 - ↳ **Opposable et partageable, accompagnement de la montée en puissance**
- **5. Une offre flexible**
 - **5 années** pour passer le premier audit
 - **Des CCT adaptés** neuf/existant – Individuel/collectif
 - **Deux niveaux de services** HSS / HSS plus
 - **Une évaluation respectueuse des priorités de l'organisme:** Respect de 75% de la cotation de chaque CC
 - **Trois niveaux de labellisation :** lancement / perfectionnement / excellence
 - ↳ **Démarche de progrès adaptée aux contraintes des patrimoines et des peuplements**

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services

DELPHIS HABITAT & INNOVATION		Référentiel : Les engagements		Habitat Senior Services®	
I-1-1. ACCESSIBILITE DU LOGEMENT : ABORDS ET PARTIES-COMMUNES					
Votre immeuble est accessible : ses abords sont adaptés et sans obstacle					
Existant			Neuf		
		Nb pts			Nb pts
1.1.1.1	Matériaux des cheminements adaptés	2	1.1.1.1	Matériaux et éclairage des cheminements adaptés	2
1.1.1.2	Accès à l'immeuble adapté	2	1.1.1.2	Accès à l'immeuble adapté	2
1.1.1.3	Signalétique adaptée dans les abords de l'immeuble	1	1.1.1.3	Signalétique adaptée dans les abords de l'immeuble	1
1.1.1.4	Arrêt minute senior	2	1.1.1.4	Parcours clairement identifié	2
			1.1.1.5	Arrêt minute senior	1
			1.1.1.6	Affectation prioritaire des places de parking aérien louées proches des logements adaptés HSS	1
Les parties communes de votre immeuble sont adaptées pour plus de confort et de sécurité					
Existant			Neuf		
			Hall d'entrée		
1.1.2.1	Présence d'un système d'interphonie	1	1.1.2.1	Présence d'un système d'interphonie	1
1.1.2.2	Boîtes aux lettres accessibles	2	1.1.2.2	Boîtes aux lettres accessibles	2
1.1.2.3	Panneaux d'information et d'instructions sécurité à hauteur adaptée	1	1.1.2.3	Panneaux d'information et d'instructions sécurité à hauteur adaptée	1
1.1.2.4	Eclairage du hall d'entrée adapté	3	1.1.2.4	Eclairage du hall d'entrée adapté	3
1.1.2.5	Commandes d'éclairage à hauteur et repérées	1	1.1.2.5	Commandes d'éclairage à hauteur et repérées	1
1.1.2.6	Porte d'entrée adaptée	3	1.1.2.6	Porte d'entrée adaptée	3
1.1.2.7	Revêtement de sol peu glissant	2	1.1.2.7	Revêtement de sol non glissant	2
			1.1.2.8	Suppression des seuils supérieurs à 2 cm	1
			Escalier desservant les logements labellisés (en l'absence d'ascenseur)		
1.1.2.8	Main courante signalée	2	1.1.2.9	Signallement des nez de marche, début et fin d'escalier	2
1.1.2.9	Revêtement anti dérapant	1	1.1.2.10	Mains courantes signalées	1
1.1.2.10	Eclairage adapté	3	1.1.2.11	Revêtement anti dérapant	3
06/02/2014 Rencontres Habitat Senior Services					

DELPHIS HABITAT & INNOVATION		Référentiel : Les engagements		Habitat Senior Services®	
I-1-2. Adaptation DU LOGEMENT					
Votre logement est adapté pour votre bien être au quotidien					
Existant			Neuf		
			Général		
1.2.1.1	Inter phonie ou visiophonie à hauteur et de niveau sonore adapté	1	1.2.1.1	Inter phonie ou visiophonie à hauteur et de niveau sonore adapté	1
1.2.1.2	Présence d'un œil de porte sur la porte d'entrée	1	1.2.1.2	Présence d'un œil de porte sur la porte d'entrée	1
1.2.1.3	Présence d'un entrebâilleur sur la porte d'entrée	1	1.2.1.3	Présence d'un entrebâilleur sur la porte d'entrée	1
1.2.1.4	Motorisation des volets roulants sur les portes fenêtres	3	1.2.1.4	Motorisation des volets roulants sur les fenêtres et portes fenêtres	3
1.2.1.5	Commandes d'éclairage disposées à côté de l'entrée des pièces	2	1.2.1.5	Commandes d'éclairage disposées à côté de l'entrée des pièces	2
1.2.1.6	Une prise de courant par pièce de vie à hauteur adaptée	2	1.2.1.6	Une prise de courant par pièce de vie à hauteur adaptée	2
1.2.1.7	Dispositif de coupure du courant électrique accessible	1	1.2.1.7	Dispositif de coupure du courant électrique accessible	1
1.2.1.8	Portes coulissantes sur les placards	1	1.2.1.8	Portes coulissantes sur les placards	1
1.2.1.9	Accès au balcon adapté	2	1.2.1.9	Accès au balcon adapté	2
			1.2.1.10	Seuil de porte palière inférieur à 2 cm	1
			1.2.1.11	Interrupteurs et commandes à hauteur adaptée	2
			1.2.1.12	Porte d'entrée 90 cm et manœuvrable	1
			1.2.1.13	Entrebaillleur sur les fenêtres accessibles de l'extérieur	1
			1.2.1.14	Sejour, cuisine, chambre/salon, toilettes et salle de bain ou cabinet de toilette à l'étage d'accès	2
			Salle de bain		
1.2.1.10	Mitigeur sur le robinet du lavabo	1	1.2.1.15	Mitigeur sur le robinet du lavabo	1
1.2.1.11	Mitigeur thermostatique dans la douche	1	1.2.1.16	Mitigeur thermostatique dans la douche	1
1.2.1.12	Présence d'une douche	3	1.2.1.17	Présence d'une douche	3
1.2.1.13	Barre-s de maintien dans la salle de bain	3	1.2.1.18	Barre-s de maintien dans la salle de bain	3
1.2.1.14	Revêtement de sol de la salle de bain peu glissant	2	1.2.1.19	Revêtement de sol de la salle de bain peu glissant	2
			1.2.1.20	Porte coulissante ou ouvrant sur l'extérieur	1
			Toilettes		
1.2.1.15	Barres de maintien dans les toilettes	2	1.2.1.21	Barres de maintien dans les toilettes	2
			1.2.1.22	Porte des toilettes ouvrant sur l'extérieur ou coulissante	1
			1.2.1.23	WC réhaussée	2
			Cuisine		
1.2.1.16	Mitigeur sur l'évier de la cuisine	1	1.2.1.24	Mitigeur sur l'évier de la cuisine	1
1.2.1.17	Eclairage au-dessus du plan de travail	1	1.2.1.25	Eclairage au-dessus du plan de travail	1
06/02/2014 Rencontres Habitat Senior Services					
1.2.1.18	Prise téléphonique et téléphone dans la chambre principale	1	1.2.1.26	Prise téléphonique et téléphone dans la chambre principale	1

I-2. ENGAGEMENTS DE SERVICES du BAILLEUR	
2.1	Nous améliorons votre confort et la qualité des interventions techniques
2.1.1	Nous agissons dès la réception de votre demande d'intervention technique
2.1.2	Nous assurons un suivi des entreprises intervenant chez vous
2.2	Nous vous proposons un accompagnement personnalisé
2.2.1	Nous vous accueillons et favorisons votre intégration dans votre nouvel environnement
2.2.2	Un interlocuteur privilégié est à votre écoute
2.2.3	Nous sommes en mesure de détecter et reporter des situations à risque
2.2.4	Nous vous aidons dans les démarches administratives relatives à votre logement
2.2.5	Nous vous rendons visite au moins une fois tous les trois ans
I-3. ENGAGEMENTS DE SERVICES DU PARTENARIAT	
3.1	Nous vous apportons de l'aide dans votre quotidien
3.1.1	Nous vous aidons dans les démarches administratives non liées au logement
3.1.2	Nous vous proposons des petits services : changement des consommables
3.1.3	Nous vous proposons des petits services : bricolage
3.2	Nous veillons à votre intégration dans la vie locale
3.2.1	Nous vous proposons de l'animation sociale
3.2.2	Nous vous informons sur les services existants

Référentiel – I : Le pilotage	
> Définir sa stratégie - patrimoniale	
1- Sélectionner le patrimoine existant et les zones géographiques de production neuve	
Tri et sélection du patrimoine existant mixant trois critères:	
<ul style="list-style-type: none"> • peuplement • environnement de services • caractéristiques du bâti 	
Intégration d'un versant M.A.D. dans les P.S.P. voire dans les C.U.S.	
2- Définir ses choix stratégiques	
<ul style="list-style-type: none"> • publics cibles, • types et étages de logements, • Règles de gestion, politique de mutation interne, • partenariats... 	
3- Procéder à une programmation pluriannuelle	
<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs quantifiés et programmation de la production de logements, • Répartition neuf/existant, • Années et secteurs géographiques de programmation, • Répartition labellisables, pré-labellisés, labellisés 	
06/02/2014	Rencontres Habitat Senior Services

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Référentiel - II: L'organisation

Habitat Senior Services®

> Le portage et le suivi en interne

1. S'assurer d'un portage transversal du projet

> Intégrer:

- Pilotage et arbitrage,
- Suivi qualité des adaptations et des services
- Référents métiers,
- Référents terrain,
- Partenariats

> Définition des missions, adaptation des postes

> Plan de formation des personnels concernés

2. Organiser le suivi de la mise en œuvre et l'adaptation de la stratégie

> Tenir une revue annuelle, actualiser sa note de cadrage stratégique et les spécifications opérationnelles du Label.

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Référentiel - III : La gestion

Habitat Senior Services®

> Gérer l'offre de logements adaptés dont HSS

1- Produire des logements Habitat Senior Services®

- Respect de la stratégie d'entreprise, des modes et des objectifs quantitatifs de production de logements adaptés HSS®
- Taux de conformité et gestion des réserves.
- Liste des logements labellisés

2- Tracer les logements Habitat Senior Services®

- Identifier dans les systèmes d'information les logements labellisables*, labellisés* et éventuellement pré-labellisés* aux moments clefs de leur gestion (mise en service, attribution, ré-attribution, interventions techniques, réclamations...)

3- Attribuer et gérer des logements Habitat Senior Services®

- Public cible et critères de priorisation des demandes .
- Circuits d'attribution
- Modalités de traitement des attributions et de gestion des logements HSS®
- Taux d'occupation de logements HSS par le(s) public(s) cible(s)

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Référentiel -IV : La communication

Habitat Senior Services®

> **Communiquer** auprès du personnel, des locataires et des partenaires locaux



06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services

DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

Référentiel - V : L'évaluation

Habitat Senior Services®

> **Evaluation** – auto évaluation - par un tiers – par les locataires

La labellisation

- Présenter un stock de **0,5%** de logements labellisés lors de la première labellisation de l'organisme.
- **75%** de la cotation de chaque CCT
- **80%** du CCT H.S.S. « plus »

Les audits

- **Initial, d'attribution de la labellisation à l'organisme:** évaluation dans les cinq années suivant la contractualisation, par un organisme certificateur (AFNOR,SGS)
- **De suivi annuel de production :** par un pair, en audit interne, par DELPHIS ou un organisme agréé par DELPHIS
- **De renouvellement de la labellisation:** dans les trois années suivant l'audit initial d'attribution de la labellisation à l'organisme

Les enquêtes
MESURER LA SATISFACTION DU LOCATAIRE SENIOR
Sur la base d'un **questionnaire commun** transmis par DELPHIS tous les **24 mois**,

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services



Le déploiement



Atlantic Aménagement (La Rochelle),
Auvergne Habitat (Clermont-Ferrand)
Cottage Social des Flandres (Dunkerque)
Emmaüs habitat
F.S.M. (Paris)
Foyer Rémois (Reims)
Habitat 62/59 Picardie (Calais)
Habitat du Nord (Villeneuve d'Ascq)
Habitat Toulouse (Toulouse)
La Société Anonyme régionale de Poitiers (Poitiers)
La Société Dauphinoise pour l'Habitat (Echirolles)
Le Foyer vellave (Le Puy-en-Velay)
Le Toit Angevin (Angers),
Logéal Immobilière (Yvetot)
Logis Familial Varois (Toulon)
Logévie (Bordeaux)
Logiouest (Angers)
Logiparc (Poitiers)
Logipays (Caen)
OPAC de L'Oise (Beauvais)
OPH (Chambery)
Polygone (Aurillac)
Promologis (Toulouse)
SAIEM (Chambéry)
SEM Maryse Bastié (Tours)
Société Anonyme des Deux sèvres et de la région (Niort)
Sogemac Habitat (Versailles)



**27 organismes
licenciés**

**2500 logements
adaptés HSS en
service**

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services





Retours d'expérience



1. / Production et gestion d'une offre de logements adaptés.
 La nécessité d'un système de pilotage et d'organisation
Résultat :

- un taux d'attribution et de réattribution / aux publics cibles pouvant atteindre 85%
- une pérennisation de la destination d'usage

2. / Adaptations techniques du bâti et de ses abords

- La souplesse du système de cotation permet un large déploiement dans l'existant.
- Le logement « prélabellisé » évite la stigmatisation, une entrée précoce dans le logement et permet le cas échéant de gérer une certaine réversibilité

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services






Retours d'expérience

3. / Les services du bailleur aux personnes vivant dans les logements H.S.S.

- Les services du bailleur = évolution des métiers des personnels des bailleurs.
- Gratuits, utilisés et appréciés.

A noter :

- Le rôle irremplaçable des personnels de proximité
- La qualification de ces derniers via des formations professionnelles ad hoc

3. bis / Les services des partenaires aux personnes vivant dans les logements H.S.S.

- Les services des partenaires , un coût parfois trop élevé pour des publics non solvabilisés par l'A.P.A. .

A noter :

- Le succès des solidarités non marchandes entre locataires
- L'importance du soutien par les acteurs institutionnels (Bailleur, C.C.A.S., A.S.S.A.D)

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services




Les développements futurs

1. / Répondre à une demande H.S.S. en accession sociale

- Proposer une offre à des classes moyennes dont les revenus seront sérieusement impactés lors du départ en retraite

A noter :

- La nécessaire anticipation des besoins et intégrer l'évolutivité des équipements du logement (ex: Baignoire/Douche dans les T3 et T4)

2. / Assurer la continuité entre H.S.S. et Habitat Autonomie Services (Le maintien à domicile de publics en perte d'autonomie)

- Travailler les spécifications de H.A.S. et intégrer les réservations nécessaires à l'évolutivité vers du H.A.S. dans les C.C.T. de H.S.S.

A noter :

- Le succès des solidarités non marchandes entre locataires
- L'importance du soutien par les acteurs institutionnels (Bailleur, C.C.A.S., A.S.S.A.D)

06/02/2014

Rencontres Habitat Senior Services



Le label HSS®

LOGÉAL IMMOBILIÈRE : 1er bailleur labellisé HSS®
(Janvier 2013)

Au 31/12/2013 dans le patrimoine existant :

65 Logements HSS plus® - *coût moyen : 8 000 €/lgt*

54 Logements HSS® - *coût moyen : 8 000 €/lgt*

30 Logements adaptés au Handicap - *coût moyen : 6 000 €/lgt*

335 Logements adaptés - *coût moyen : 5 000 €/lgt*



LOGÉAL
I M M O B I L I È R E

Définitions

	LABEL HABITAT SENIOR SERVICES PLUS®	LABEL HABITAT SENIOR SERVICES®	HANDICAP	ADAPTATION et ou PRÉ-LABELISATION
PUBLIC	Locataire + de 60 ans	Locataire de + de 60 ans	Locataire titulaire d'une carte d'invalidité ou souffrant d'une pathologie	Locataire + de 60 ans
COMMUNE (S)	Yvetot	Canteleu - Barentin - Pavilly	Toutes communes	Toutes communes
ENVIRONNEMENT	Logement accessible : plain-pied, 1er étage ou ascenseur (3ème étage maximum)		Logement accessible : plain-pied ou ascenseur	Logement accessible
	Chemins jusqu'au logement accessibles (si propriétaire)			-
	Proximité des commerces transports et services			-
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES	Respect du Cahier des Charges Techniques HSS® (salle de bain, volets roulants, électricité,...)		Travaux adaptés selon les besoins de la personne (travaux partiels – principalement adaptation de la salle de bain)	
SERVICES	Signature convention de partenariat avec un service d'aide à la personne - Signature convention de partenariat avec un service de "petits bricolages"	Services de proximité sans partenariat	-	-

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

Les Objectifs de déploiement du Label HSS®

Cible privilégiée, le HSS® dans l'habitat existant :

- Objectif annuel d'adaptation **d'une vingtaine de logements** du parc existant pouvant être labélisés HSS+® avec la mise en place d'une convention de partenariat
- en réponse aux besoins des locataires
- Objectif d'une **vingtaine de logements pré-labélisés** pouvant être labélisés dans un second temps par des compléments techniques (barres de maintien, volets roulants électriques...).



Le LHSS® dans le neuf :

- Objectif annuel
 - d'une **vingtaine de logements neufs** pouvant être labélisés HSS+® avec la mise en place d'une convention de partenariat
 - et d'une trentaine de logements pré-labélisés.

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

LABEL HSS

Un poste dédié chez LOGÉAL IMMOBILIÈRE

2006 : création d'un poste dédié de « Référent personnes âgées » (Aujourd'hui Référent Clients Spécifiques) à l'écoute des personnes âgées en situation de handicap.

Rôles et missions :

- entretenir un lien privilégié avec le locataire sénior
- assurer la mise en œuvre opérationnelle du label H.S.S®.
- jouer le rôle de fonction support auprès des personnels et partenaires



LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

L'adaptation de logements en chiffre



2013 :

- 148 demandes écrites de locataires souhaitant l'adaptation de leur logement.
- 99 dossiers accordés (adaptation du logement)
- 49 propositions de mutation (dont 46 % avec pour motif: logements difficilement transformables et 28 % logements trop grands > T4)

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

En terme d'attribution de logements

Le taux d'attribution de logements HSS® au public cible en 2013 est de 95%*

20/21 logements présentés en Commission
Dont 6 mutations de locataires seniors vers des logements HSS®

*nombre de propositions de logements LHSS® au public cible/ nombre de propositions de logements LHSS®.

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

En terme de formation

A ce jour plus de 70 % des collaborateurs de LOGÉAL Immobilière ont été formés « Habitat senior services®. (25 personnes formées /an)
- Module de 2 jours sur la connaissance du vieillissement
- Module de 1 jour pour présenter le référentiel HSS®

Tout le personnel en contact avec les locataires seniors est sensibilisé à la détection de situations à risque. (désorientation temporo-spatiale, syndrome de diogène...)

La problématique du vieillissement devient un véritable projet d'entreprise pour LOGÉAL Immobilière.

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE

En terme de partenariat

Partenariat fort avec la Ville d'YVETOT (LOGÉAL Immobilière y gère plus d'un millier de logements locatifs.)

- Le CCAS propose de nombreuses activités et accompagnements de qualité (services d'aide à la personnes, animations festives...). Une convention de services et de petit bricolage a été signée le 28 février 2011.
- Le CLIC permet d'actionner les services autour de la personne âgée (informe sur les aides, accompagne administrativement, coordonne les acteurs de santé...)

De nouveaux partenariats sont en voie de formalisation avec d'autres communes : CANTELEU, BARENTIN et PAVILLY.

Le Label HSS® est intégré pleinement dans la politique globale de production de solutions logements de LOGÉAL Immobilière.

LOGÉAL
IMMOBILIÈRE



LE TOIT ANGEVIN :

- 7 850 logements
- 16 000 personnes logées
- 109 collaborateurs
- ≈ 1500 locataires âgés de 60 ans et +

Habitat Senior Services®

« Pour le maintien à domicile des personnes âgées autonomes »




Pourquoi le Label Habitat Senior Services®

Pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, le TOIT ANGEVIN a choisi de mettre en place le Label « Habitat Senior Services® » :

- Constat : + 13% de 60 ans et plus en 2 ans sur Angers Agglomération,
- pour **répondre aux attentes de nos locataires de vieillir chez eux**, tout en conservant une qualité de vie basée sur des services de proximité, un bâti et un environnement adapté,
- pour une **différenciation** et répondre à une forte demande des collectivités locales.



06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement

Les objectifs du Toit Angevin

Des objectifs :

- **500 logements anciens de type 2 ou 3** retenus pour le label, dans des quartiers présentant un environnement de services (commerces, services publics...),
- **5% du patrimoine** (390 logements) labellisé sur un axe Angers agglomération à l'**horizon 2017**,
- **10 logements neufs minimum** livrés par an,
- **développement du partenariat** pour le volet services,
- **répondre** dans notre développement **aux collectivités locales**,
- **apporter une réponse appropriée** à nos locataires âgés.

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement

Spécifications et mise en oeuvre

Une organisation :

- Un parallèle à notre **démarche qualité** (procédures de gestion, plan de contrôle, indicateurs, pilotage...),
- La **formation du personnel** au label et aux problématiques liées au vieillissement,
- Nomination de **référents Senior** dans les services,
- Une **communication globale** (site internet, plaquettes de présentation),
- Signature d'une **convention de partenariat** avec une plate forme de services,
- Un contrat **multiservices/robinetterie** pour la prise en charge de réparations locatives, pose de DAAF,
- Une **veille** réglementaire et technique.

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement **Le Toit Angevin et Habitat Senior Services®**

Quelques chiffres au 31 décembre 2013 :

- **208** logements HSS réalisés,
- **75** logements HSS réalisés en 2013, dont **38** logements neufs livrés et **37** logements dans l'ancien,

Dans l'ancien :

- **8000 € en moyenne** pour l'adaptation d'un **logement**,
- **50 000 € en moyenne** pour l'adaptation des **abords** de l'immeuble et l'accessibilité des **parties communes**,

Dans le neuf :

- **1500 €/logement** avec TVA bonifiée.

Des investissements au service de la démarche s'appuyant sur les dégrèvements de taxe foncière sur les propriétés bâties pour l'ancien (95% des travaux exigibles à la TVA à taux réduit).

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement **Au-delà de l'adaptation technique**

- **Du service au logement vers les services à la personne :**
 - **recherche de partenaires** spécialisés sur le territoire, pour une plus-value de la démarche,
 - une **offre de services** à nos locataires de 65 ans et plus, avec une plate forme d'aide à la personne.
- **Un partenaire privilégié qui effectue et reçoit des appels, évalue et mobilise les prestataires agréés de l'aide à domicile :**
 - pour la prévention et la **détection des situations à risque**, et **rompre l'isolement** dans les périodes particulières (noël, canicule..),
 - plus de 600 appels vers nos locataires identifiés, pour un coût global moyen de fonctionnement du partenariat de 1750€ / an.

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement

Les évolutions à court terme

- **signer une nouvelle convention** avec un nouveau prestataire de services reprenant les prestations existantes + le volet animation,
- mettre en place un **complément au contrat multiservices/robinetterie** pour des interventions privatives (petits travaux...),
- **adapter les cahiers des charges** des exploitants sous contrat pour une attention particulière sur les logements « Habitat Senior Services » (équipements et locataires),
- réfléchir sur **l'accès au numérique** pour les locataires de 65 ans et +,
- étudier la mise en place d'une **charte spécifique** locataires âgés.

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement

Au-delà du LABEL

Favoriser l'habitat et les solidarités intergénérationnelles



Le temps pour toiT
Habitat Partagé Intergénérationnel

**Cohabitation de
personnes âgées et
d'adultes en formation
(étudiants, stagiaires...)**

Le Toit Angevin, un temps pour toiT et la ville d'Angers,
lauréats 2013 du Fonds d'Innovation Sociale

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement

Les apports de la démarche

- Une **résidence aménagée** et sécurisée permettant l'**autonomie** et la possibilité de « **bien vieillir à domicile** »,
- un **professionnalisme** et une **sensibilisation des équipes** dans la **prise en compte du vieillissement de nos locataires**,
- une **réponse adaptée à la demande** ainsi qu'une **réponse sociétale**,
- un **accueil très favorable** de la part des **collectivités locales**,
- un **accueil personnalisé des locataires âgés de plus de 65 ans** qui peut se transposer à d'autres publics,
- un **positionnement** et une **notoriété du Toit Angevin** reconnus (40% des locataires connaissent le label).

06/02/2014

Groupe Podeliha Action Logement

Merci de votre attention !

Contact :

Christophe ROZE – Directeur Général Adjoint

croze@letoitangevin.com

Tél. 02 41 79 62 48

06/02/2014



Francis Déplace – Délégué Général - DELPHIS



Participants /



Chloé Mariette – Chargée de mission –Habitat Services - DELPHIS



Philippe Leroy – Directeur Général – Logéal Immobilière



Christophe Rozé – Directeur Adjoint –le Toit Angevin