

DÉMARCHE RÉGIONALE D'ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

OCTOBRE 2022

LE DÉVELOPPEMENT
DE SERVICES À DESTINATION
DES LOCATAIRES ÂGÉS
DU PARC SOCIAL

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION		
II. UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS DES ENJEUX RÉGIONAUX	4	
Genèse du projet	4	
Une démarche innovante au service des aînés du territoire régional	4	
Des objectifs tournés vers des enjeux de qualité de service	5	
Des territoires en partie détendus	5	
Le vieillissement de la population, un enjeu majeur	6	
Ceux qui participent au projet	6	
Une phase préparatoire essentielle pour la démarche	7	
Déroulé du projet	8	
Une démarche innovante qui nécessite une méthodologie spécifique	8	
III. ENJEUX ET PERSPECTIVES	9	
Le lien social, un incontournable du bien-vieillir	9	
Les aidants, relais essentiel pour l'accompagnement de la personne âgée	11	
Comment les seniors habitent leur logement ?	12	
Enrichir la palette de types d'habitat	14	
Des locataires autonomes pour leurs déplacements et des locataires dépendants de leurs aidants	15	
Des locataires âgés peu réceptifs au logement connecté	16	
Des locataires inégalement connectés et contraints à être dépendants	16	
L'accès aux droits : vers un risque d'exclusion numérique	17	
Replacer l'humain au cœur des relations	17	
Participer à la maîtrise du pouvoir d'achat des locataires âgés	18	
Garantir l'accès à des prestations de santé	18	
IV. DES DIFFICULTÉS		18
Un projet marqué par la crise sanitaire		18
Un projet expérimental porté par l'association régionale		18
Un projet basé sur l'humain		18
L'identification des besoins, une tâche complexe		19
Se projeter sur une période longue		19
V. CONCLUSION : POUR UNE APPROCHE GLOBALE EN FAVEUR DU MAINTIEN À DOMICILE		19

Si la question du vieillissement est particulièrement prégnante en France, elle l'est tout particulièrement en région Centre-Val de Loire dont deux départements le Cher et l'Indre font partie des départements les plus vieillissants de France.

Avancer en âge, c'est devoir adapter son environnement de vie à de nouveaux besoins et ainsi lever certaines difficultés qui peuvent apparaître dans la vie quotidienne. Alors que l'espérance de vie augmente régulièrement dans la société française, comment bien vieillir devient une question prioritaire. D'autant que le profil des seniors a évolué. Aujourd'hui, nos aînés restent actifs le plus possible et sont bien décidés à choisir les conditions de leur fin de vie.

Face à ce constat et à la possibilité offerte aux organismes Hlm par la loi Elan d'élargir leur champ de compétences, en proposant des services à leurs locataires, les organismes Hlm de la région Centre-Val de Loire et leur association régionale ont lancé une mission de veille sociale auprès des 65 ans et plus. Si ce public s'adresse aux bailleurs pour les adaptations de logement, pour autant, leur qualité de vie ne s'arrête pas à la seule question de l'adaptation du bâti mais recouvre tous les pans de vie des seniors

Cette étude est le fruit d'un an de démarche qui a pour vocation de construire à terme une offre de services pérenne et adaptée aux enjeux de sécurisation du maintien à domicile. Cette offre de services s'inscrit en complémentarité des dispositifs déjà existants et renforce le lien entre le bailleur et ses locataires seniors pour adapter les réponses apportées.

L'USH Centre-Val de Loire, en partenariat avec 20 organismes Hlm de la région, les six Conseils Départementaux de la région, la Carsat Centre-Val de Loire, Action Logement, la Banque des Territoires, AGzR La Mondiale et l'USH propose ainsi un bilan de l'étude menée pendant un an auprès des locataires âgés, une présentation des enjeux identifiés et des fiches actions opérationnelles.

Rappelons surtout que la réussite de cette démarche doit beaucoup aux 600 locataires impliqués volontairement et à la confiance accordée en nous ouvrant les portes de leur vie.



II. UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS DES ENJEUX RÉGIONAUX

GENÈSE DU PROJET

Dans le cadre de sa mission d'animation professionnelle, l'USH Centre-Val de Loire a développé un cycle vieillissement depuis 2017 avec ses adhérents, afin de partager et identifier les bonnes pratiques des organismes en matière d'accueil et de maintien à domicile des locataires seniors. Dans le cadre de ce cycle, outre les échanges d'expériences entre organismes, plusieurs interventions de partenaires portant des financements spécifiques tournés vers les questions du vieillissement ont été présentées. Au regard de l'expertise développée dans ce domaine par les organismes, il est apparu que les actions se concentraient essentiellement sur la question de l'adaptation du bâti afin de favoriser le maintien à domicile. Les échanges et réflexions portées au sein de ce cycle ont amené l'USH Centre-Val de Loire et ses adhérents à se tourner vers la question du service aux seniors, également facteur de sécurisation du maintien à domicile. De plus, cette réflexion s'inscrit dans les enjeux de diversification des activités des organismes, instituée par la loi Elan du 23 novembre 2018.

C'est pourquoi, en 2019, une première phase d'étude, lauréate de l'AMI Territoires détendus 2, a été lancée afin d'identifier les besoins et problématiques du public cible de la démarche. Cette étude a été commanditée auprès d'un prestataire spécialiste de la mesure de la satisfaction dans le parc social, le cabinet Règle de Trois. Cette étude a été réalisée sous la forme d'une enquête téléphonique conduite auprès d'un échantillon de 750 locataires âgés de plus de 75 ans défini selon les tranches d'âge, les typologies d'habitat et l'ancienneté dans le logement chez 15 organismes adhérents.

Si les personnes sont globalement satisfaites de la qualité de leur logement et des missions habituelles de leur bailleur, la question des services est complexe parce que cette génération de locataires n'en a pas une perception très développée (génération après-guerre) et en exprime peu le besoin. On peut ajouter que la perspective de la perte d'autonomie et du départ du logement est suffisamment anxiogène pour être repoussée psychologiquement le plus longtemps possible. C'est une orientation que l'on retrouve beaucoup chez les moins de 80 ans, surtout s'ils n'ont pas de handicap particulier, qui vivent encore souvent en couple et qui ne se projettent pas dans cette perspective proche mais stressante.

Cette étude a mobilisé 15 organismes de la région et a été soutenue par la Carsat Centre-Val de Loire et AG2R La Mondiale.

À l'issue de cette première étude, le groupe projet (collectifs des organismes impliqués dans la démarche) s'est élargi et compte désormais 20 bailleurs qui s'associent sous l'égide de l'association régionale pour lancer une deuxième phase d'étude plus opérationnelle.

UNE DÉMARCHE INNOVANTE AU SERVICE DES AÎNÉS DU TERRITOIRE RÉGIONAL

Ce projet présente un caractère prospectif dans la mesure où il vise dans un premier temps à approfondir les données de diagnostic recueillies dans le cadre de l'enquête réalisée en 2019, en favorisant l'expression du public cible. Il a pour vocation principale d'identifier les besoins laissés sans réponse par les dispositifs et politiques publiques existants mais qui ont un impact négatif sur les conditions de vie des personnes, de nature à compromettre à court ou moyen terme leur maintien à domicile.

Centré avant tout sur les notions de confort et de qualité de vie, ce projet priorise son approche sur les questions de lien social, d'ouverture vers l'extérieur, d'accès aux équipements et aux services et de lutte contre les fractures sociales et numériques. Il n'a pas vocation à se substituer aux services déjà existants sur le territoire.



II. UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS DES ENJEUX RÉGIONAUX

DES OBJECTIFS Tournés vers des enjeux de qualité de service

1

Poursuivre et enrichir la phase de diagnostic sur les besoins des personnes âgées en matière de sécurisation de leur maintien à domicile en favorisant l'expression de leurs attentes

→ **ACTIONS MISES EN ŒUVRE**

• Réalisation d'une formation en gérontologie • Mise en place d'un kit de communication vers les seniors cibles afin de les mobiliser sur le projet • Formalisation des outils de suivi • Organisation des rencontres et des suivis • Organisation d'ateliers collectifs

→ **RÉSULTATS ATTENDUS**

• Acquisition d'outils et de savoir-être auprès des seniors afin de favoriser leurs modes d'expression • Approfondissement des constats et analyses issus de la première démarche d'enquêtes • Identifier des situations à risque

2

Placer les personnes âgées au centre de la démarche

→ **ACTIONS MISES EN ŒUVRE**

• Réalisation de suivis individuels • Co-construction des actions collectives • Développement d'une communication spécifique pour les personnes âgées (courriers, flyers de présentation, invitations nominatives, etc.)

→ **RÉSULTATS ATTENDUS**

• Meilleure adhésion à la démarche • Impliquer les personnes âgées à une démarche • Faire émerger les besoins des locataires



3

Renforcer le lien entre le bailleur et ses locataires seniors pour adapter les réponses apportées

→ **ACTIONS MISES EN ŒUVRE**

• S'appuyer sur les bailleurs et organiser un lien continu entre les équipes mobilisées et les représentants des bailleurs • Faire remonter en continu les informations et constats collectés dans le cadre de la démarche • Réaliser un état des lieux de la situation des seniors suivis, ainsi que des dispositifs et services existants mis à leur disposition

→ **RÉSULTATS ATTENDUS**

• Permettre aux bailleurs sociaux de renforcer la qualité du service rendu aux seniors • Donner des outils aux bailleurs pour mieux comprendre les besoins et attentes d'un public senior et se préparer aux évolutions sociologiques et démographiques impactant ce public

4

Construire à terme une offre de services pérenne et adaptée aux enjeux de sécurisation du maintien à domicile, inscrite en complémentarité des dispositifs déjà existants

→ **ACTIONS MISES EN ŒUVRE**

• Rédiger un rapport détaillé sur l'évaluation de la démarche et des services rendus aux seniors • Rédiger un projet de cahier des charges d'une offre de services adaptée avec plusieurs scénarii (avec l'accompagnement de l'association DELPHIS) • Proposer un modèle juridique, économique et fiscal pérenne (avec l'accompagnement du cabinet d'avocats FIDAL) • Réaliser une cartographie des acteurs et dispositifs existants pour chaque département • Accompagner les organismes dans leur appropriation des nouvelles possibilités offertes par l'article 88 de la loi ELAN en matière de services aux locataires

→ **RÉSULTATS ATTENDUS**

• Permettre aux bailleurs sociaux de se projeter sur le développement de services pérennes aux seniors • Sécuriser le maintien à domicile des locataires seniors • Renforcer leur qualité de service et leur attractivité sur les territoires au regard de ce public • Modéliser une mise en application possible de l'article 88 de la loi ELAN

DES TERRITOIRES EN PARTIE DÉTENDUS

Le projet concerne l'ensemble des six départements de la région Centre-Val de Loire. Ces territoires, s'ils sont peu tendus dans leur ensemble, présentent des caractéristiques assez hétérogènes. On y compte 3 grands pôles urbains, à savoir les métropoles de Chartres, Tours et Orléans, des villes moyennes (Blois, Montargis, Vierzons, Bourges, Châteauroux, Issoudun...) et des territoires ruraux.

En 2021, la région Centre-Val de Loire comptabilise près de 200 000 logements gérés par les organismes sociaux de la région.

Le marché est peu tendu avec un taux de pression de 2,8 seulement contre 5,2 à l'échelle nationale avec des territoires où la pression est très faible (1,4 dans l'Indre) et d'autres comme Orléans Métropole où le taux est plus élevé (4,1)².

Environ 300 000 personnes sont logées dans le parc social, les 65 ans et plus représentent déjà plus de 25 % des occupants du parc social³ et cette proportion doit poursuivre sa progression dans les années qui arrivent.

² Données AFIDEM 2021 ³ Données OPS 2020

II. UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS DES ENJEUX RÉGIONAUX

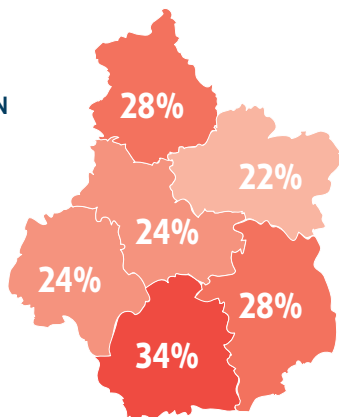
LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION, UN ENJEU MAJEUR

Là où la part des jeunes ménages (moins de 30 ans) s'est fortement réduite depuis la fin des années 1990 celle des ménages de 65 ans et plus augmente en passant de 15 % à 22 % en 2013⁴. D'ici 2040, la part des 65 ans et plus, qui est essentiellement le fait de la hausse des 75 ans et plus augmenterait de manière

significative : passant de 21 à 26 %, soit une augmentation similaire à celle enregistrée entre 2002 et 2021. Les projections prévoient en 2070, que les 65 ans et plus représenteraient près d'un tiers de la population. ⁴ Données enquêtes logement - INSEE (1984 - 2013)

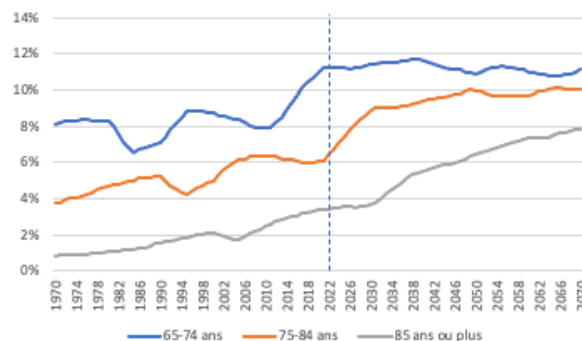
PART DES 65 ANS ET PLUS DANS LE PARC SOCIAL PAR DÉPARTEMENT DE LA RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

Source : OPS 2020 (en %)



RÉPARTITION DES 65 ANS ET PLUS DE 1970 À 2070

Source : INSEE, estimations de population et scénario central des projections de population 2021-2070



CEUX QUI PARTICIPENT AU PROJET

Des organismes Hlm :

La démarche mobilise 20 bailleurs adhérents souhaitant s'inscrire dans la démarche :

- Val de Berry, OPH du Cher
- Nogent Perche Habitat, OPH dans l'Eure-et-Loir
- Habitat Drouais, OPH dans l'Eure-et-Loir
- Habitat Eurélien, OPH dans l'Eure-et-Loir
- OPAC 36, OPH dans l'Indre
- Scalix, ESH dans l'Indre
- Val Touraine Habitat, OPH dans l'Indre-et-Loire
- Tours Habitat, OPH dans l'Indre-et-Loire
- Touraine Logement, ESH dans l'Indre-et-Loire
- Ligeris, SEM dans l'Indre-et-Loire
- CDC Habitat, ESH dans l'Indre-et-Loire
- 3F Centre-Val de Loire, ESH dans le Loir-et-Cher
- ICF Habitat, ESH dans l'Indre-et-Loire
- Loir&Cher Logement, ESH dans le Loir-et-Cher
- Terres de Loire Habitat, OPH dans le Loir-et-Cher
- Valloire Habitat, ESH dans le Loiret
- LogemLoiret, OPH dans le Loiret
- Les résidences de l'Orléanais, SEM dans le Loiret
- Pierres et Lumières, ESH dans le Loiret
- France Loire, ESH dans le Loiret

Ces bailleurs adhérents représentent 86 % du parc social de la région.

De nombreux partenaires financeurs :

- L'ensemble des Conseils Départementaux de la région via leur Conférence des financeurs de l'habitat inclusif (à l'exception du Conseil Départemental de l'Indre qui n'en dispose pas)
- AG2R La Mondiale
- La Carsat Centre-Val de Loire qui a inscrit ses actions dans une convention commune triennale avec l'USH Centre-Val de Loire
- La Banque des Territoires
- Action Logement
- L'USH

Ces partenariats nombreux et forts témoignent de l'engouement autour du champ du vieillissement et de la dimension servicielle des bailleurs au service des locataires âgés. Le partenariat avec la Carsat Centre-Val de Loire et AG2R La Mondiale date d'ailleurs de la première phase d'étude.

Une équipe mobile composée de six chargés d'animation :

Ces collaborateurs, pour la moitié d'entre eux mis à disposition par des organismes, ont permis d'enrichir l'étude grâce à leurs profils différents et à l'expertise dont ils disposent. Une équipe pluridisciplinaire a ainsi pu être constituée :

- Un profil de jeune diplômé d'une licence en gérontologie
- Un profil d'éducatrice spécialisée avec une expérience antérieure chez un organisme Hlm
- Un profil de référente seniors chez un organisme Hlm, avec une précédente expérience en tant qu'infirmière
- Deux profils de gestionnaire de secteur d'organismes Hlm, disposant d'une solide expérience dans le contact avec les locataires
- Un profil de conseillère en économie sociale et familiale chez un organisme Hlm, avec une expérience significative auprès des locataires âgés

Un accompagnement par :

- L'association Delphis, pôle de Recherche & Développement, pour l'identification des acteurs, des financements mobilisables, dans la rédaction des guides d'entretien et dans le choix des actions à entreprendre
- Le cabinet d'avocats Fidal, pour la sécurisation juridique, économique et fiscale des actions à mener

Les locataires âgés :

La démarche se base sur la participation volontaire de 600 locataires seniors dans la mesure où les principaux attendus de l'équipe mobilisée sont de favoriser l'expression des seniors sur l'évaluation de leurs conditions de vie actuelles et l'identification des axes à développer par les bailleurs pour sécuriser dans la durée leur maintien à domicile.

L'association régionale :

L'association régionale assure le pilotage du projet et la coordination entre les 20 organismes. Pour ce faire, un COPIL a été constitué incluant les partenaires financeurs qui s'est réuni tous les trimestres et le groupe projet qui se réunissait tous les mois pendant la phase préparatoire puis tous les deux mois pendant la phase opérationnelle.

II. UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS DES ENJEUX RÉGIONAUX

UNE PHASE PRÉPARATOIRE ESSENTIELLE POUR LA DÉMARCHE

1 CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLONNAGE

Afin de procéder à la constitution de l'échantillonnage, les organismes impliqués dans la démarche ont réalisé une extraction de leur listing de locataires âgés. Delphis a par la suite réalisé l'échantillonnage pour que les bailleurs puissent procéder à la mobilisation. Les volumes attribués à chaque organisme sont fonction du nombre de logements sur chaque département.

Plusieurs critères ont été sélectionnés afin d'aboutir à un échantillonnage représentatif :

- Une alternance entre les hommes et les femmes
- Une alternance entre les logements individuels et collectifs
- Une alternance entre milieu urbain et rural
- Une alternance entre localisation en quartiers prioritaires de la ville ou non
- Une alternance entre deux groupes d'âge : les 65 à 75 ans et les 75 ans et plus
- Une alternance entre les personnes vivant seules ou en couple

La mobilisation étant une étape incertaine et la participation à la démarche volontaire, il a été délicat de parvenir à une alternance parfaite.

L'échantillonnage final est le suivant.



67% des locataires sont des femmes



75% des locataires vivent seuls dans leur logement



52% des locataires ont entre 65 et 75 ans
48% des locataires ont 75 ans et plus



35% des locataires vivent en milieu rural



30% des locataires vivent en quartier prioritaire de la ville



64% des locataires vivent en logements collectifs



24% des locataires vivent dans un T4 et plus

2 CRÉATION DES OUTILS

Afin d'accompagner les organismes dans la mobilisation des locataires seniors, Delphis a proposé un script de contact qui avait pour but de présenter succinctement la démarche, et de développer des arguments pour la première prise de contact avec les locataires seniors.

3 RETOURS SUR LA MOBILISATION

La mobilisation des locataires seniors s'est avérée délicate pour plusieurs raisons :

- Des locataires malentendants : le contact téléphonique a établi une barrière
- Des locataires rencontrant des problématiques de compréhension de langue
- Des locataires ayant du mal à se projeter sur une démarche relativement longue
- Des locataires qui pensaient être confrontés à du démarchage téléphonique

Face à ces difficultés les refus généralement évoqués sont :

- Des locataires autonomes qui n'identifient pas la plus-value de cette démarche très expérimentale
- Des locataires qui indiquent ne pas avoir besoin d'autres services
- Des locataires entourés par des aidants familiaux et qui estiment ne pas avoir de besoins supplémentaires
- Des locataires souhaitant éviter les contacts physiques du fait de la crise sanitaire (pour rappel, la mobilisation des locataires s'est réalisée entre avril et mai 2021).

En moyenne, un appel sur quatre s'est avéré positif.

4 SÉCURISATION DES ACCORDS

Afin de sécuriser les locataires seniors et pour faire suite à l'accord qu'ils ont émis, un courrier de confirmation estampillé par le bailleur et l'USH leur a été adressé. Il précisait le contexte du projet, le nombre de rencontres prévues, la gratuité de leur participation et précisait les mentions RGPD quant à la récolte et à l'utilisation des données.

Bonnes pratiques identifiées pour la mobilisation téléphonique de locataires

- ➔ Proposer un script, se l'approprier afin de le rendre plus fluide
- ➔ Se présenter comme appartenant au personnel du bailleur
- ➔ Limiter au maximum le nombre de personnes en charge du contact téléphonique
- ➔ Présenter les chargés d'animation
- ➔ Privilégier certains créneaux horaires (10h-12h et 15h-17h)
- ➔ Appeler sur plusieurs jours en variant les créneaux
- ➔ Sécuriser l'accord en proposant l'envoi d'un courrier de confirmation

II. UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS DES ENJEUX RÉGIONAUX

DÉROULÉ DU PROJET

La démarche s'est articulée autour de trois volets :

1^{ER} VOLET : LA MISE EN PLACE DES SUIVIS INDIVIDUELS

Cette phase prévoit la mise en place de suivis individuels pour le panel de 600 locataires de la région, organisés entre mai 2021 et mars 2022. 3 à 4 entretiens d'une durée d'environ 1h30 ont été réalisés. Au total, ce sont 1 500 visites réalisées pendant la durée du projet. Il s'agit d'assurer des visites sur un temps long afin de dresser un état des lieux de la situation des locataires et de parvenir à identifier les éventuels besoins qui faciliteraient leur quotidien. C'est une démarche personnalisée, qui place le locataire au centre de l'action. Ce premier volet s'appuie sur le travail de l'équipe des 6 référents qui a été mobilisée dans le cadre du projet afin d'assurer les visites.

2^{ÈME} VOLET : LE DÉVELOPPEMENT DES ATELIERS COLLECTIFS

Ce volet correspond à la mise en place d'actions collectives de plusieurs types entre septembre et décembre 2021. Ces actions avaient pour but de favoriser la rencontre de seniors du département et des autres départements et ainsi participer à la création de lien social.

Elles avaient également et surtout pour objectif de faire émerger des besoins qui ne seraient pas apparus dans le cadre des entretiens individuels. Cette étape s'appuie sur les interlocuteurs locaux identifiés dans le cadre du recensement des acteurs intervenant dans la question du vieillissement. Ces actions traitent de thèmes différents et ont pris plusieurs formes : ateliers collectifs ou individuels, réunion d'informations, mise en situation, etc. Un bilan précis de ce volet a été rédigé.

3^{ÈME} VOLET : L'EXPÉRIMENTATION DES SERVICES IDENTIFIÉS

Le dernier volet prévoit l'expérimentation de certains services qui pourraient répondre aux besoins apparus dans le cadre des deux premiers volets. Cette phase d'expérimentation est prévue sous l'égide de l'association régionale qui accompagnera les organismes dans l'appropriation de ces outils et le développement de réponses opérationnelles sur les territoires.

UNE DÉMARCHE INNOVANTE QUI NÉCESSITE UNE MÉTHODOLOGIE SPÉCIFIQUE

La démarche ayant un caractère prospectif sur l'identification des besoins des locataires, il a été nécessaire de construire une méthodologie spécifique et des outils adaptés pour susciter le besoin des locataires âgés. Ces outils, présentés ci-dessous, ont été construits, testés et réajustés pour être le plus adaptés à la démarche.

LES GUIDES D'ENTRETIEN, SOCLE DES VISITES À DOMICILE

Les guides d'entretien ont été conçus par l'équipe des chargés d'animation, en concertation avec Delphis. Au total ce sont quatre guides qui ont été créés, composés de questions ouvertes pour laisser la possibilité aux locataires de s'exprimer librement, à choix multiples pour aider le locataire à répondre aux questions et d'autres fermées pour dégager plus explicitement des tendances claires. Les guides d'entretien fournissent un cadre général de déroulement de l'entretien. Les questions sont adaptées au public et ont pour vocation de faciliter la parole, d'amener les seniors à exprimer leurs besoins à travers un échange structuré et de collecter les difficultés et freins rencontrés, tant au quotidien que dans leur logement.

Ces outils ont été construits au fil des visites, ce qui permet de définir les nouveaux thèmes à développer ou d'approfondir certaines problématiques verbalisées. Au fil des guides, les questions deviennent plus spécifiques et les propositions de réponses plus ciblées, notamment avec des fréquences de services ou des modalités d'organisation.

Le premier guide d'entretien permet de dresser un état des lieux de la situation globale des locataires, une entrée en matière afin de prendre connaissance de l'environnement de chacun. Le préambule du guide d'entretien porte sur l'identité de la personne, son âge, la profession qu'elle exerce ou qu'elle a exercée. L'objectif principal de cette visite est de rencontrer le locataire senior et d'instaurer un climat de confiance pour les visites à domicile.

LE FLYER DE PRÉSENTATION, UN OUTIL DE SÉCURISATION POUR LA PERSONNE ÂGÉE

Le flyer de présentation du chargé d'animation avait pour but de dresser un portrait du chargé d'animation du département avec quelques lignes de description de son parcours, son numéro de téléphone et une indication sur le fait qu'il est son interlocuteur unique et privilégié. Ce support a reçu un très bon accueil des locataires. Il a sécurisé la première visite à domicile et a permis de lever le frein de l'entrée à domicile d'un inconnu. Le flyer a été adressé aux locataires, accompagné d'un courrier estampillé par le bailleur.

LA FICHE NAVETTE, UN OUTIL DE CONFIANCE

Ces fiches ont été créées pour garantir un lien entre le bailleur et les chargés d'animation pendant les visites pour toute la durée du projet. Elles avaient pour but d'adresser les éventuelles sollicitations des locataires seniors visités. Un mode opératoire avec les organismes Hlm a été instauré pour assurer la réception, le traitement et le suivi de ces demandes. Une simple prise de contact par le bailleur a permis de rassurer les locataires et d'instaurer une relation de confiance avec le chargé d'animation.

UN JEU DE CLASSEMENT POUR L'ASPECT LUDIQUE

Afin d'identifier les thèmes de services essentiels pour les locataires âgés, un exercice de classement d'images a été construit pendant les deuxième visites.

Bonnes pratiques identifiées pour mener les entretiens

- Personnaliser l'échange en fonction de l'environnement de vie
- Projeter la question sur une personne tierce
- Limiter le biais de désirabilité sociale
- Prévoir une durée d'une heure environ

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

LE LIEN SOCIAL, UN INCONTOURNABLE DU BIEN-VIEILLIR

Des situations d'isolement social déjà anciennes, exacerbées par la crise sanitaire

La lutte contre l'isolement social est apparue comme un enjeu majeur. Rappelons que le projet a débuté en 2021 soit un an après le début de la crise sanitaire qui a fortement impacté les conditions de vie et d'autant plus pour cette catégorie de population considérée comme vulnérable.

Dès les premières visites, ce thème a été abordé révélant un constat alarmant : 31 % des locataires indiquent recevoir des visites 1 à 2 fois par mois ou moins et 12 % ne reçoivent ni famille, amis ou voisins et sont donc isolés. Ce résultat n'est pas conditionné par un âge, les deux catégories sont concernées de manière équivalente, ni par la localisation en milieu rural ou urbain.

Cet isolement social n'est pas uniquement le fait de la crise sanitaire, les locataires indiquent avoir déjà ressenti une distance sociale entre les personnes avant l'arrivée de la crise sanitaire pour un tiers d'entre eux. La quasi moitié du panel indique ressentir l'impact de l'épidémie dans leurs relations avec les autres.

Le projet a donc été vecteur de lien social, il a permis d'identifier et de visiter des locataires dits « invisibles » qui étaient peu connus des services des organismes Hlm et des locataires connus mais relativement isolés.

Pour 65 % des locataires interrogés à l'occasion du dernier rendez-vous, le projet a d'ailleurs constitué un temps d'échanges et d'écoute en témoignent quelques citations : « J'ai eu le sentiment que l'on s'intéressait à moi », « Les visites font du bien et permettent de voir une personne du bailleur ».

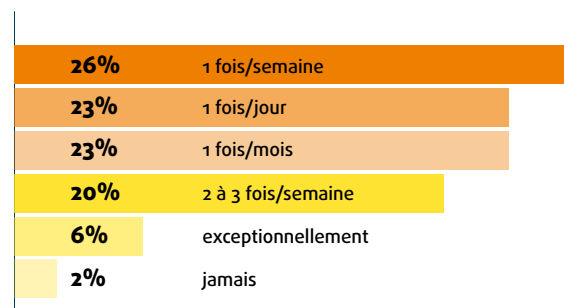
➔ PRÉCONISATION N°1 : PROPOSER DES APPELS DE COURTOISIE

Les campagnes d'appels de courtoisie sont devenues courantes depuis le premier confinement. Instaurées par les mairies, les CCAS, les bailleurs sociaux et d'autres acteurs, ces appels se sont révélés efficaces pour déceler des situations de fragilité et rompre des situations d'isolement social. Ces campagnes se généralisent également désormais pendant les épisodes caniculaires où des fichiers d'alerte ont été constitués.

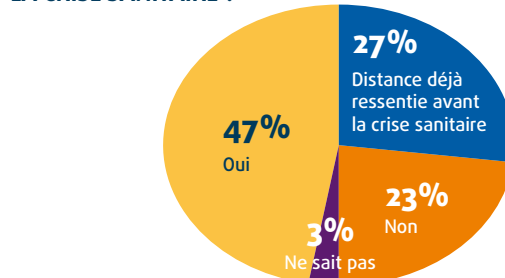
La moitié des locataires a reçu au moins un appel pendant le premier confinement et 92 % d'entre eux disent avoir beaucoup apprécié ces appels et 66% d'entre eux souhaiteraient que ces appels se poursuivent de manière régulière. Les locataires ont également été interrogés sur une fréquence qui leur semblerait adéquate : **si une fréquence de deux fois par mois est la fréquence la plus désirée, un appel tous les deux mois semble raisonnable pour un tiers des locataires.**

A QUELLE FRÉQUENCE RECEVEZ-VOUS ?

Source : panel de locataires – 1^{ère} visite

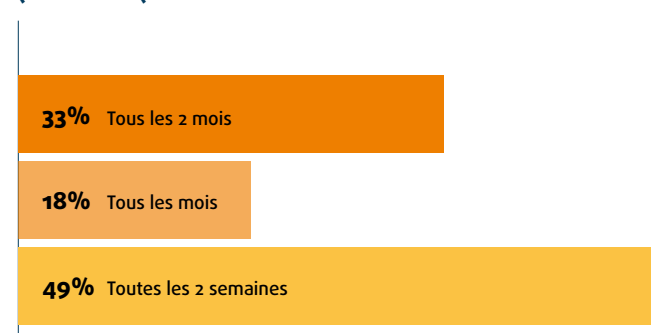


AVEZ-VOUS RESENTI UNE DISTANCE SOCIALE PLUS IMPORTANTE ENTRE LES PERSONNES DEPUIS LA CRISE SANITAIRE ?



Source : panel de locataires - 3^{ème} visite

SI DES APPELS DE COURTOISIE ÉTAIENT-MIS EN PLACE, QUELLE FRÉQUENCE VOUS PARAÎTRAIT OPTIMALE ?



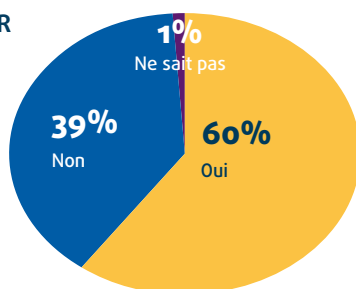
Source : panel de locataires – 2^e visite

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

➔ PRÉCONISATION N°2 : PROPOSER DES VISITES À DOMICILE UNE FOIS PAR AN

Si bon nombre de locataires ont une vie sociale active, 31 % des locataires indiquent recevoir des visites 1 à 2 fois par mois ou moins et sont particulièrement isolés. Ces personnes peu entourées, peuvent rencontrer des difficultés voire subir un accident domestique sans qu'un tiers ne puisse s'en apercevoir rapidement. Ceci constitue une source d'inquiétude pour les personnes âgées. Afin de lever cette inquiétude, la visite de courtoisie à minima une fois par an pourrait constituer une solution sécurisante pour les locataires, qui permettrait par ailleurs pour les équipes des organismes d'accéder aux logements, d'identifier des défaillances et ainsi participer au repérage des fragilités.

**AIMERIEZ-VOUS RECEVOIR
DES VISITES
DE COURTOISIE ?**



Source : panel de locataires – 2^e visite

A cet effet, les locataires ont été interrogés à l'occasion de la deuxième visite sur une éventuelle visite de courtoisie. **Ils sont 60 % à répondre positivement.**

Au terme de la quatrième visite à domicile, plus de 40 % des locataires indiquent qu'ils souhaiteraient qu'une personne tierce prenne le relais du chargé d'animation. Cette part révèle l'attachement et le lien de confiance que les seniors ont créé avec les chargés d'animation au fil de l'année d'étude. Rappelons ici que les locataires qui ne parvenaient pas à contacter leur bailleur ont parfois fait appel au chargé d'animation comme intermédiaire. La rupture de ce lien privilégié et des visites à domicile a été parfois difficile à assimiler pour les locataires.

Nous préconisons donc également d'organiser des ateliers collectifs afin de rompre l'isolement social, de créer du lien entre locataires et de permettre les échanges.



III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

LES AIDANTS, RELAIS ESSENTIEL POUR L'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ÂGÉE

Une notion connue mais des difficultés à les identifier

DÉFINITION

Aidant : Le proche aidant d'une personne âgée est défini comme « son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne »

(article L. 113-1-3 du Code de l'action sociale et des familles, introduit par la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement - ASV - du 28 décembre 2015).

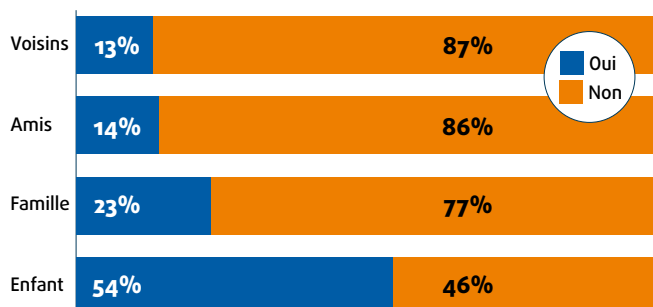
65 % des locataires interrogés indiquent connaître le concept d'aidant, le reste du panel ne connaît pas ce terme. Pour ces derniers, c'est un membre de l'entourage de la personne qui l'assiste de manière ponctuelle ou régulière, sans bénéficier d'un statut particulier d'autant plus dans le cas d'un entourage familial ou dans le cas d'un couple. Les locataires banalisent cette aide : « c'est mon mari, c'est normal ». Ce manque de reconnaissance parfois par l'aidant lui-même peut entraîner des répercussions négatives sur sa santé, il ne se ménage pas.

Sur le panel de locataires interrogés, 53 % déclarent être ou avoir été aidant et 42 % avoir un aidant.

C'est évidemment l'entourage familial qui est généralement cité comme aidant et particulièrement les enfants dans la majorité des cas.

- ➔ **PRÉCONISATION N°3 : PROPOSER DE L'INFORMATION SUR LES AIDANTS**
- ➔ **PRÉCONISATION N°4 : INTÉGRER DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION DU BAILLEUR LES INFORMATIONS SUR LES AIDANTS ÉVENTUELS**
- ➔ **PRÉCONISATION N°5 : FACILITER L'INTERVENTION DES AIDANTS EN METTANT À DISPOSITION DES BADGES D'ENTRÉE SUPPLÉMENTAIRES**

QUI EST VOTRE AIDANT ? (Source : panel de locataires - 4^e visite)



L'aidant est un élément indispensable à l'accompagnement du locataire âgé, néanmoins celui-ci ne peut pas toujours se rendre disponible. De plus, les locataires indiquent eux-mêmes ne pas vouloir constituer un poids et ne les sollicitent que lorsque c'est strictement nécessaire. Nous proposons de mettre en place un réseau de bénévoles d'urgence qui serait en mesure de se rendre chez un locataire âgé vérifier si ce dernier va bien. Cette solution permettrait de rassurer les aidants qui peuvent être éloignés et les locataires âgés qui auraient donc un relais à proximité.

Au cours de l'étude, des indicateurs révélant des fragilités se sont distingués. En conséquence, une méthodologie de repérage des fragilités est proposée afin d'être développée dans le cadre de ce réseau d'urgence.

Les indicateurs suggérant une fragilité sont les suivants :

- ➔ Des volets fermés que le locataire ne prend plus la peine d'ouvrir ou des volets ouverts pendant des périodes de forte chaleur
- ➔ Une personne qui ne retire plus son courrier, qui finit par déborder de la boîte aux lettres
- ➔ Une personne qui ne sort plus comme elle le faisait auparavant. Cet indicateur nécessite la présence d'un gardien sur place ou de voisins en mesure d'identifier ce point
- ➔ Une personne qui n'a pas de contact avec le bailleur depuis au moins six mois
- ➔ Un locataire isolé géographiquement du centre-ville et qui ne dispose pas de solution de mobilité
- ➔ Une personne dont le réseau amical et familial est pauvre
- ➔ Un locataire peu autonome avec des difficultés de mobilité
- ➔ Une personne vivant sur un secteur dépourvu de gardien
- ➔ Une personne n'assurant plus l'entretien de son jardin
- ➔ Un locataire qui ne répond ou n'ouvre pas aux entreprises qui réalisent des travaux
- ➔ Un locataire qui bascule en situation d'impayés
- ➔ Un locataire qui vit dans un habitat collectif dépourvu d'ascenseur
- ➔ Une personne qui ne répond pas aux enquêtes administrées par le bailleur (enquête OPS par exemple)
- ➔ Un locataire ayant déjà procédé à une demande d'adaptation particulièrement si celle-ci n'a pas abouti
- ➔ Un locataire amaigri



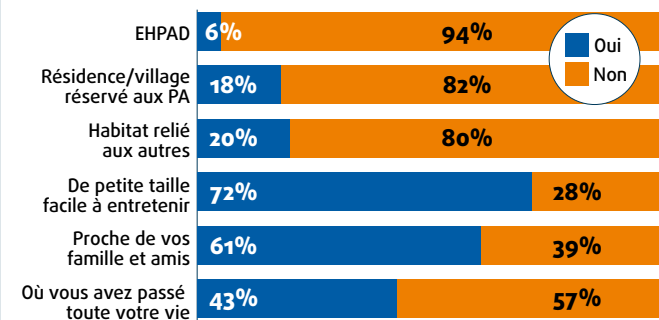
III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

COMMENT LES SENIORS HABITENT LEUR LOGEMENT ?

Qu'est-ce qu'un logement idéal ?

QUEL EST SELON VOUS LE LOGEMENT IDÉAL POUR BIEN VIEILLIR ?

Source : panel de locataires – 2^e visite



Qu'est-ce qu'un logement idéal pour bien vieillir ? Cette question qui avait pour but de mesurer l'importance et le type du logement dans la vie du locataire âgé a dégagé plusieurs constats :

- Si les locataires seniors ne souhaitent absolument pas rejoindre un EHPAD, il ne constitue pas l'idéal du bien-vieillir, les résidences à destination des personnes âgées type résidences autonomes (ex-foyers logements) rencontrent un peu plus de succès, il en est de même pour les habitats type habitat inclusif.
- Les seniors font la part belle au logement de petite taille qui faciliterait l'entretien courant. Des solutions pour faciliter ces mutations sont à prévoir. En effet, la taille du logement est plus importante que l'attachement au logement.
- Si la proximité au réseau familial et amical est primordiale, les locataires souhaitent garder une forme d'indépendance. En effet, **87 % confient ne pas souhaiter vivre chez un tiers familial si une perte d'autonomie survient**. Ils ne souhaitent pas constituer un poids dans le futur.

➔ PRÉCONISATION N°6 : ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES VERS UNE MUTATION DANS UN LOGEMENT PLUS PETIT ET PROCHE DU QUARTIER DE VIE ACTUEL

Le déménagement, une solution difficile à envisager mais qui permet d'éviter le départ en établissements spécialisés

Une majorité écrasante des locataires souhaite rester à domicile avec toutes les dimensions qu'il contient :

- **Un attachement sentimental fort** : ils ont vécu des moments importants au cours de leur vie au sein de leur foyer, certains y vivent depuis de très nombreuses années. Pour rappel, en moyenne, les locataires de 65 ans et plus ont vécu 21 années dans leur logement actuel
- **Un attachement au quartier et aux habitudes nouées** : ils ont tissé des liens de confiance avec le voisinage et sont familiarisés aux commerçants locaux. Cette dimension est apparue notamment dans l'atelier d'expression où les locataires ont vanté l'accessibilité aux services

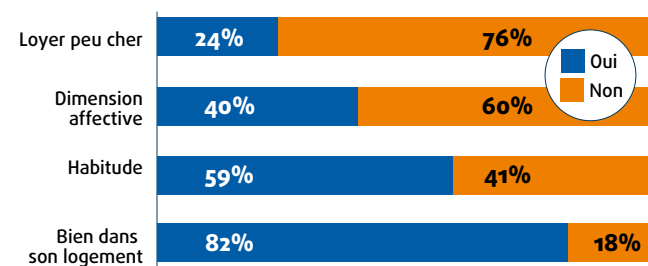
CHIFFRE CLÉ :

93 % des locataires interrogés souhaitent rester à domicile le plus longtemps possible.

- **Une excellente connaissance des lieux** : les locataires seniors ont développé certains repères géographiques qui les sécurisent notamment les lieux susceptibles d'entraîner une chute
- **Une appréhension du déménagement** : stress, fatigue et angoisse liés au changement et à l'activité physique que représentent le tri, la mise en carton et le transfert de tous les biens.

Les freins au déménagement sont donc liés au logement, à l'habitude, à la dimension affective, et au loyer (cf. graphique ci-dessous)

POUR QUELLES RAISONS SOUHAITEZ-VOUS RESTER DANS VOTRE LOGEMENT ?



Source : panel de locataires – 3^e visite

Un quart des locataires fait référence à la faiblesse de leur loyer actuel, un déménagement même pour un logement plus petit pourrait conduire à une augmentation de leur quittance mensuelle. Ce point est un des axes de travail prioritaire pour faciliter le déménagement des locataires âgés.

➔ PRÉCONISATION N°7 : PROPOSER UN DÉPÔT DE GARANTIE GLISSANT

➔ PRÉCONISATION N°8 : CONSERVER UN LOYER SIMILAIRE EN CAS DE MUTATION

Les locataires ont été consultés sur les personnes qu'ils pourraient mobiliser dans le cas d'un déménagement, si 58 % de l'échantillon pensent à leur entourage familial ou amical, 19 % de l'échantillon ne savent pas vers qui se tourner. Cette partie de l'échantillon est donc plus démunie face à un éventuel déménagement et nécessiterait un accompagnement.

➔ PRÉCONISATION N°9 : PROPOSER UN ACCOMPAGNEMENT AU MOINS LOGISTIQUE AUX LOCATAIRES ÂGÉS

Les locataires âgés sont évidemment particulièrement attachés à leur logement et aux habitudes qu'ils y ont créées. Si les locataires développent des stratégies d'adaptation face à une perte d'autonomie, celles-ci ne peuvent garantir un maintien à domicile pérenne et dans de bonnes conditions. Un déménagement vers un logement plus adapté constitue alors une solution par défaut qui repousserait voire éviterait le départ en établissements spécialisés. C'est uniquement dans cette éventualité que le déménagement est mieux reçu par les locataires âgés.

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

L'adaptation du logement, un déterminant vraiment acquis ?

L'avancée en âge est synonyme de perte d'autonomie et suggère donc l'adaptation de son environnement de vie au sein du logement. Dès les premières visites, les chargés d'animation ont interrogé les locataires âgés sur un éventuel besoin d'adaptation. C'est près de 40 % des locataires qui expriment alors un souhait d'adaptation de leur salle de bain, 21 % font référence à des barres de maintien au sein du logement et 9 % souhaiteraient la motorisation de leurs volets.

Ces demandes ont été transmises aux organismes Hlm via les fiches navettes créées pour ce type de demandes. Ces fiches ont permis de repérer des locataires « invisibles » qui n'auraient pas sollicité leur bailleur sans ces visites à domicile. Ce constat fait écho à la préconisation des visites à domicile à minima une fois par an. Les bailleurs pourraient ainsi anticiper des demandes d'adaptation et limiter les risques pour les locataires fragiles.

L'avancée en âge est, en effet, porteuse de besoins très hétérogènes : un individu en début de perte d'autonomie n'exprimera pas les mêmes besoins d'adaptation qu'une personne ayant chuté à domicile et qui exprimera des besoins d'adaptation plus lourds.

➔ **PRÉCONISATION N°10 : RENFORCER LE PARTENARIAT ENTRE BAILLEURS ET LES CAISSES DE RETRAITE**

➔ **PRÉCONISATION N°11 : SENSIBILISER SUR LES AIDES TECHNIQUES EXISTANTES**

Prévenir les chutes, un axe de prévention à développer

47% des locataires ont déjà chuté au moins une fois à domicile et 42 % au moins une fois à l'extérieur.

Ce constat alarmant atteste de la nécessité de prévenir les chutes et d'aménager les logements toutes pièces confondues ainsi que les espaces communs. Outre les raisons de santé incluant les malaises qui sont la première cause de chute à domicile, c'est l'aménagement du mobilier et des meubles qui est la deuxième cause de chute à domicile. Il est donc nécessaire d'accompagner les locataires dans l'aménagement de leur logement afin de sécuriser leurs déplacements au sein même du domicile. Il semble néanmoins délicat d'aboutir à un standard d'adaptation ou un cahier des charges précis de la mise en adaptation des logements.

Rappelons que la notion d'adaptation ne renvoie pas à des obligations en termes réglementaires mais à une prise en compte des besoins spécifiques des locataires. Un bailleur social est toutefois tenu de procéder à une réponse au locataire dans un délai légal de deux mois depuis la loi Elan (art. 64), ce délai était de quatre mois auparavant. Le bailleur peut donc motiver sa réponse selon des critères qui lui sont propres :

- L'urgence de la demande du locataire
- L'accessibilité au logement
- Les caractéristiques du logement (typologie, agencement, etc.)
- Etc.

Afin de répondre au mieux à ces demandes spécifiques et hétérogènes, un bailleur peut faire appel aux compétences d'un ergothérapeute qui propose des travaux adaptés à la personne (cf. fiche action n° 5). Si le bailleur ne procède pas à des travaux, il doit proposer une mutation au locataire dans un logement déjà adapté.

Nous préconisons de développer un outil destiné à recenser les travaux effectués dans le cadre des demandes d'adaptation.

➔ **PRÉCONISATION N°12 : DÉVELOPPER UN OUTIL DE SUIVI DE L'ÉVOLUTION DES DEMANDES D'ADAPTATION**

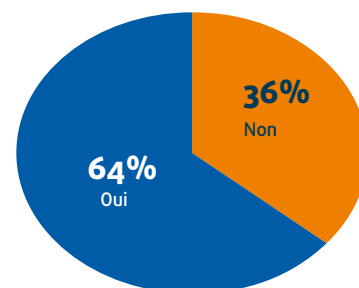
Habiter le logement signifie également l'entretenir

69% des locataires entretiennent leur logement sans faire appel à une personne tierce, ce résultat diffère toutefois selon la catégorie d'âge. Les 75 ans assurent moins l'entretien courant de leur logement (63 %) contre 76 % pour les personnes entre 65 et 75 ans. **Loin d'être surprenant, ce résultat confirme toutefois bien que l'avancée en âge impacte la capacité à procéder à l'entretien du logement.**

Les locataires sont interrogés sur la possibilité de créer un réseau de prestataires de confiance pour procéder à des petits travaux domestiques. Les résultats à cette interrogation ne sont pas liés à la situation familiale ou au type de logement mais sont conditionnés par le type de commune et l'âge. En milieu urbain, le taux de réponses favorable est supérieur de 10 % par rapport à des locataires vivant en milieu rural.

SOUHAITERIEZ-VOUS AVOIR UN RÉSEAU DE PRESTATAIRES DE CONFIANCE QUI POURRAIT INTERVENIR CHEZ VOUS ?

Source : panel de locataires 2^e visite



DANS QUELLES MESURES UN TEL RÉSEAU EST IMPORTANT ?

Source : panel de locataires 2^e visite

25% Très important

69% Important

6% Pas important

Plus les personnes sont âgées, moins elles sont en mesure d'assurer seules l'entretien du logement et plus elles souhaitent faire intervenir un réseau de prestataires de confiance.

Les modalités de déploiement de ce service sont précisées en fiche action n°6 dans le guide opérationnel. Nous préconisons également la mise en œuvre d'un service Bricol'âge qui pourrait répondre aux attentes des locataires seniors. Il s'agit d'un véhicule équipé de matériel qui assurerait des tournées et des rendez-vous à domicile pour accompagner les locataires âgés dans leurs travaux quotidiens.

➔ **PRÉCONISATION N°13 : TISSER DU LIEN AVEC LES SERVICES D'AIDE À DOMICILE**

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

ENRICHIR LA PALETTE DE TYPES D'HABITAT

Les locataires seniors ont un désir fort, celui de rester à domicile le plus longtemps possible. La récente crise sanitaire et le scandale des Ehpad ont fortement impacté l'opinion publique. Les personnes âgées déjà réfractaires à intégrer ces établissements auparavant y sont désormais profondément opposées. C'est pourquoi il est indispensable de proposer différents types d'habitat.

L'habitat inclusif : être chez soi sans être seul

DÉFINITION

La première mention à l'habitat inclusif est faite à l'article L.821-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et indique qu'il est destiné « *aux personnes handicapées et aux personnes âgées qui font le choix, à titre de résidence principale, d'un mode d'habitation regroupé, entre elles ou avec d'autres personnes. [...] ce mode d'habitat est assorti d'un projet de vie sociale et partagée* ».

L'habitat inclusif se caractérise par trois critères fondamentaux :

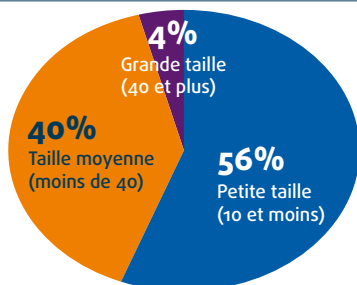
- Il permet d'offrir « un chez soi », un lieu de vie ordinaire, inscrit durablement dans la vie de la cité avec des espaces collectifs qui complètent le logement privatif.
- Il inclut un projet de vie sociale et partagée pouvant comporter la mise en commun de certains aspects de la vie quotidienne.
- Il s'inscrit en dehors de tout dispositif d'orientation sociale ou médico-sociale. Chaque habitant fait appel individuellement à des prestations d'aide à domicile.

Cette solution offre la possibilité aux locataires « d'être chez soi sans être seul » et de mener une vie relativement autonome. Cette formule intéresse un public spécifique : les locataires de moins de 75 ans vivant en milieu urbain et en habitat collectif.

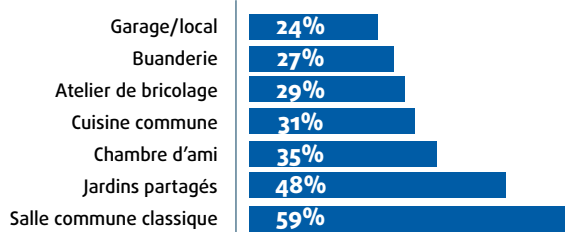
Afin de recueillir les attentes des locataires âgés, ils ont été sondés pour dresser un portrait d'une résidence inclusive idéale.

QUEL SERAIT SELON VOUS LE NOMBRE DE LOGEMENTS IDÉAL ?

Source : panel de locataires 3^e visite



QUELS ESPACES COMMUNS SÉRAIENT SUSCEPTIBLES DE VOUS INTÉRESSER ?

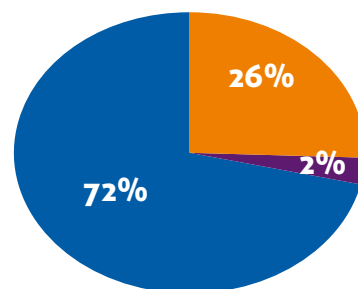


Source : panel de locataires - 3^e visite

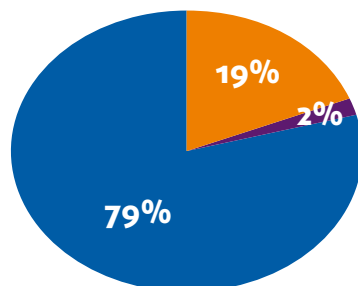
Un habitat inclusif idéal c'est donc un logement dans une résidence de petite taille (10 logements et moins) ou de taille moyenne (allant jusqu'à 40 logements) avec une salle commune et des jardins à partager. Ces lieux sont des espaces de partage relativement appréciés par les locataires qui y voient un moyen de ne pas être seuls à domicile et sont donc vecteurs de lien social.



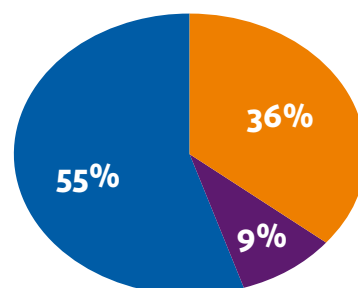
VIVRE EN HABITAT INCLUSIF IMPLIQUE NOTAMMENT LE DÉROULEMENT D'ANIMATIONS, SÉRIEZ-VOUS INTÉRESSÉ ?



SOUHAITERIEZ-VOUS AVOIR SUR PLACE LES SERVICES D'UNE ANIMATRICE ?



PARTICIPER À L'ÉLABORATION D'UN PROJET DE VIE SOCIALE VOUS INTÉRESSAIT-IL ?



Source : panel de locataires - 3^e visite

L'habitat inclusif idéal c'est également des animations collectives qui s'y déroulent, avec les services d'une animatrice à domicile. Les locataires âgés, sont également pour la moitié d'entre eux, intéressés pour participer à des ateliers de programmation de la charte de vie.

➔ **PRÉCONISATION N°14 : DÉVELOPPER DES HABITATS INCLUSIFS**

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

La cohabitation intergénérationnelle, un nouveau mode d'habiter

La cohabitation intergénérationnelle est un nouveau mode d'habiter qui met en relation des seniors (généralement d'au moins 60 ans) et des jeunes adultes (traditionnellement moins de 30 ans). Cette cohabitation permet de créer un lien solidaire entre générations, de favoriser l'aide entre les personnes, d'offrir un accès facilité au logement pour les jeunes et permet d'assurer le maintien à domicile pour les personnes âgées.

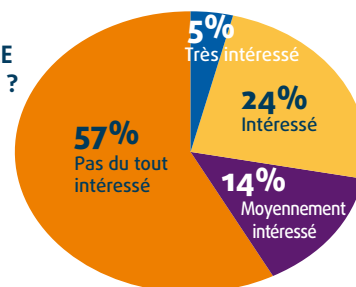
Cette formule intéresse un tiers du panel interrogé, toutefois les locataires signalent un changement des habitudes quotidiennes qui peut être difficile.

L'intérêt pour une telle formule n'est pas conditionné par l'âge, la moyenne d'âge des personnes intéressées est de 74 ans. Cette solution rencontrerait toutefois plus de succès dans des territoires peu détendus comme dans la métropole d'Orléans ou de Tours où se concentrent les étudiants et jeunes actifs.

➔ **PRÉCONISATION N°15 : DÉVELOPPER LA COHABITATION INTERGÉNÉRATIONNELLE**

LA COLOCATION INTERGÉNÉRATIONNELLE VOUS INTÉRESSE-T-ELLE ?

Source : panel de locataires
3^e visite



Nb : les résultats de cette question ne concernent que les locataires vivant dans un T3 ou plus

DES LOCATAIRES AUTONOMES POUR LEURS DÉPLACEMENTS ET DES LOCATAIRES DÉPENDANTS DE LEURS AIDANTS

Avec l'avancée en âge les déplacements peuvent représenter des freins. Les locataires sondés déclarent pour moitié avoir une bonne mobilité. Sur la totalité de l'échantillon, 42 % des locataires expliquent se faire accompagner dans le cadre de leurs déplacements, cette part augmente à 63 % pour les locataires dont la mobilité est réduite.

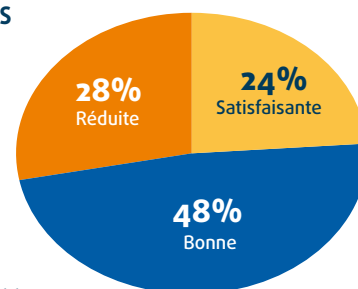
45 % des locataires sont intéressés par une formule de covoiturage et près de 75 % seraient prêts à payer pour un tel service.

Les locataires âgés qui confient avoir une mobilité réduite, sont moins en mesure de se déplacer à pied ou de manière autonome et font plus souvent appel à une personne tierce pour tous types de déplacements. Rappelons que l'accompagnement aux déplacements est la troisième cause pour laquelle les locataires âgés font appel à leur aidant. Les locataires âgés ont donc un réel besoin d'accompagnement dans leurs déplacements quotidiens.

Afin de répondre à ces problématiques quotidiennes qui sont une entrave au bien-vieillir, une des propositions consistait à la mise en place d'un service de covoiturage entre habitants. Cette proposition bien qu'intéressante n'a pas pu être retenue : l'analyse juridique a en effet conclu à des risques importants pour un organisme Hlm.

COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU DE MOBILITÉ ?

Source : panel de locataires - 1^{ère} visite



74% des locataires effectuent leurs déplacements à pied

55% des locataires utilisent leur voiture personnelle pour leurs déplacements

43% des locataires se font accompagner par une personne tierce pour leurs déplacements

23% des locataires utilisent les transports en commun pour leurs déplacements

7% des locataires font appel à un taxi pour assurer leurs déplacements

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

DES LOCATAIRES ÂGÉS PEU RÉCEPTIFS AU LOGEMENT CONNECTÉ



L'intégration des outils domotiques se heurte à plusieurs difficultés, tels que le coût, un risque d'obsolescence, une éventuelle inadéquation avec les besoins et attentes des locataires. Ces dispositifs posent également des questions au regard de la cybersécurité et du respect des libertés individuelles par exemple. **Il apparaît donc nécessaire d'envisager les dispositifs par le prisme du besoin et non des outils. Les réponses aux entretiens révèlent un attrait plus significatif pour les outils en lien avec l'éclairage au sein du domicile et dans les espaces communs.** Les locataires âgés, témoignent ainsi de leurs inquiétudes liées à leurs déplacements sans éclairage particulièrement la nuit.

➔ PRÉCONISATION N°16 : PRIORISER LES OUTILS EN LIEN AVEC L'ÉCLAIRAGE AU SEIN DU DOMICILE ET DES ESPACES COMMUNS

La téléassistance est un service qui permet de mettre en contact une personne âgée avec un téléopérateur en cas d'accident à domicile comme une chute ou un malaise. La personne peut contacter un téléopérateur via un médaillon ou une montre. Ce dispositif est connu des locataires seniors : ils sont 88 % à l'identifier et 14 % à en disposer. Les locataires qui en bénéficient ont en moyenne 86 ans, soit un âge relativement avancé. Si les locataires sont au fait de l'existence d'un tel dispositif et de l'intérêt qu'il pourrait leur apporter, 69 % déclarent ne pas en avoir besoin. Afin de favoriser l'acceptabilité de ce dispositif, les organismes Hlm pourraient proposer une prise en charge partielle du coût.

➔ PRÉCONISATION N°17 : SENSIBILISER LES LOCATAIRES ÂGÉS À LA TÉLÉASSISTANCE

➔ PRÉCONISATION N°18 : FAVORISER L'ACCEPTABILITÉ ET L'APPROPRIATION DES DISPOSITIFS DE DOMOTIQUE

DES LOCATAIRES INÉGALEMENT CONNECTÉS ET CONTRAINTS À ÊTRE DÉPENDANTS

En 2017, le gouvernement lance le programme Action publique 2022 qui constitue une nouvelle étape de la transformation numérique des administrations. Les 250 démarches les plus courantes doivent être dématérialisées d'ici 2022⁵. Si les personnes âgées pouvaient déjà rencontrer des difficultés avant la dématérialisation, le risque est désormais plus élevé.

Même si les personnes âgées sont en mesure de compléter leurs formulaires administratifs en format papier ou numérique, elles souhaitent surtout être rassurées afin de ne pas commettre d'impair. Il y a donc un réel besoin d'avoir un interlocuteur qu'il soit familial, amical ou institutionnel.

Outre les compétences nécessaires à l'utilisation des outils numériques (adaptation, maîtrise des outils, maîtrise de la langue, etc.), l'accès aux outils numériques n'est pas le même dans tous les territoires. En effet, il apparaît que les locataires du département de l'Indre sont moins équipés en ordinateur, smartphone et en accès à internet que ceux des autres départements, ce qui renforce la difficulté et la potentielle exclusion numérique (cf. tableau ci-dessous).

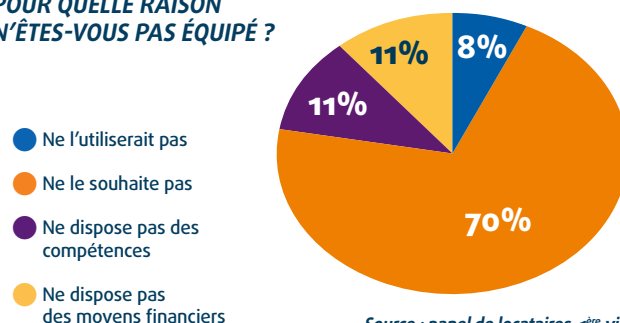
SONDAGE SUR L'ACCÈS AUX OUTILS NUMÉRIQUES

Source : panel de locataires 1^{ère} visite

Département	De quels outils disposez-vous (en %)		
	ordinateur	smartphone	accès à internet
18	49	57	67
28	42	41	52
36	22	28	38
37	68	76	78
41	55	51	69
45	51	53	64

Face à l'absence d'équipements d'une partie de l'échantillon et afin d'expliquer cette absence, les locataires âgés ont été interrogés. **Les résultats révèlent que 70 % du panel non équipé ne souhaite pas l'être. Cette partie de l'échantillon si elle ne souhaite pas s'équiper sait qu'elle peut aussi s'appuyer sur un aidant dans le cadre de démarches administratives (70 % d'entre eux font appel à un aidant contre 55 % de l'échantillon global).**

POUR QUELLE RAISON N'ÊTES-VOUS PAS ÉQUIPÉ ?



Source : panel de locataires 1^{ère} visite

⁵Vie publique, E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

L'ACCÈS AUX DROITS : VERS UN RISQUE D'EXCLUSION NUMÉRIQUE

CHIFFRE CLÉ :

2/3 des locataires déclarent ne pas connaître les aides sociales et dispositifs existants.

Ce constat est alarmant, les locataires indiquent ne pas être au fait des aides et dispositifs auxquels ils pourraient prétendre. Afin d'accompagner les locataires dans le recours aux droits, l'USH Centre-Val de Loire a proposé aux locataires âgés des ateliers individuels d'accompagnement. Tous les enseignements qui en sont issus sont développés dans le livrable dressant un bilan des ateliers.

Afin d'identifier les pratiques liées au recours aux droits et développer des actions pour accompagner au mieux les locataires âgés, le canal d'informations traditionnellement utilisé a été questionné. Celui-ci est déterminant dans l'amélioration de l'accès aux droits. Il apparaît que le bouche-à-oreille est le premier vecteur

d'informations (qu'il soit familial, amical ou issu du voisinage) suivi par la télévision, internet et les courriers d'information.

Afin d'accompagner les locataires âgés, nous proposons de développer un poste d'écrivain numérique en lien avec les collectivités territoriales. Cette initiative est développée dans le guide opérationnel pour les modalités de déploiement.

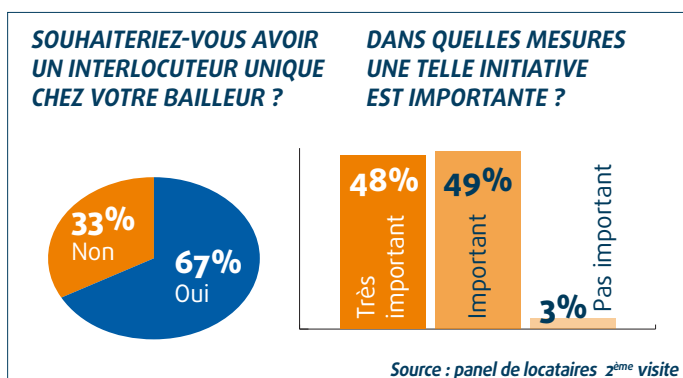
➔ **PRÉCONISATION N°19 : PROPOSER DE MANIÈRE SYSTÉMATIQUE AUX LOCATAIRES DONT LA SITUATION PERSONNELLE ÉVOLUE UNE RENCONTRE POUR IDENTIFIER L'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF POSSIBLE (PERTE D'UN CONJOINT, AVANCÉE EN ÂGE, DÉMÉNAGEMENT, ETC.)**

Le tout numérique renforce les difficultés d'accès aux services publics et aux aides sociales qui peut alors entraîner un sentiment d'exclusion. L'omniprésence du numérique induit par ailleurs une dépendance vis-vis des aidants : l'aide au numérique et aux démarches administratives est la deuxième cause de sollicitation des aidants.

REPLACER L'HUMAIN AU CŒUR DES RELATIONS

Le développement d'un poste de référent seniors pour rassurer le locataire

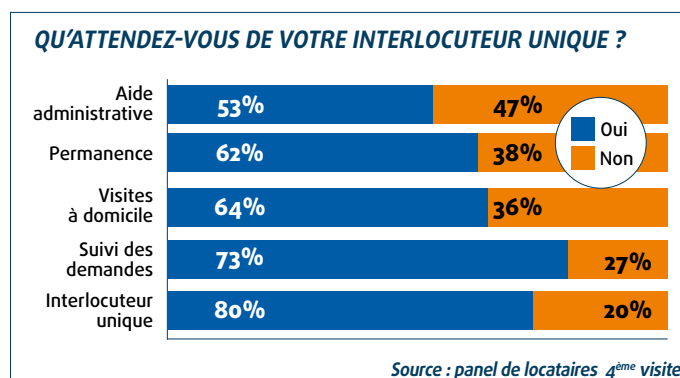
Replacer l'humain au cœur des relations est une priorité pour favoriser le maintien à domicile des locataires âgés mais surtout pour favoriser le bien-vieillir de manière générale. **Les personnes âgées souhaitent pouvoir dialoguer avec un interlocuteur. Ce souhait est corroboré par les résultats aux questionnaires : 67 % des locataires souhaiteraient avoir un interlocuteur privilégié chez le bailleur et 97 % des locataires jugent cette initiative importante ou très importante.**



L'interlocuteur privilégié doit s'accompagner de certains services pour les locataires. Il est évidemment et en premier lieu un interlocuteur unique chez le bailleur, avec un seul numéro dédié. Le référent seniors constitue une initiative très rassurante pour les locataires. L'interlocuteur unique doit également assurer le suivi des demandes (73 % de réponses favorables), des visites à domicile (64 % de réponses favorables) et de l'aide administrative (53 % de réponses favorables). Ces résultats élevés témoignent de l'intérêt et de l'importance d'une telle initiative. Il est primordial de tisser un lien humain entre les locataires âgés et le bailleur.

Cette initiative déjà développée en région rencontre un succès remarquable et permet au locataire d'entretenir une relation de confiance avec leur bailleur. En conséquence, l'USH Centre-Val de Loire propose de développer cette initiative dont les modalités de déploiement sont présentées dans le guide opérationnel.

Le besoin fort d'un accompagnement n'est pas circonscrit à la relation avec le bailleur. Il apparaît dans le cadre de démarches administratives, de l'accompagnement à la mobilité, pour effectuer les courses, etc. Cet accompagnement est assuré par l'aidant, le cas échéant, qui peut s'épuiser d'autant plus s'il est éloigné géographiquement de son aidé.



Aller vers les locataires

Dans l'optique de replacer l'humain au cœur des relations et d'aller à la rencontre des locataires âgés, nous préconisons la mise en œuvre d'une épicerie mobile dont les modalités de déploiement sont détaillées dans le guide opérationnel. Cette initiative fait écho aux attentes des locataires sur les commerces de proximité et services qu'il souhaitent dans leur environnement proche. Ces attentes apparaissent notamment dans l'atelier d'expression.

III. ENJEUX ET PERSPECTIVES

PARTICIPER À LA MAÎTRISE DU POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES ÂGÉS

Répondre aux attentes des locataires sur leur bien-être passe également par une maîtrise de leur budget mensuel. Les locataires âgés du parc social étant peu fortunés, réduire de quelques dizaines d'euros un tel budget pourrait particulièrement les aider. A l'occasion des premières visites, les locataires ont été interrogés sur le montant de leur mutuelle, ils déclarent acquitter en moyenne près d'une centaine d'euros par mois et par personne. Les locataires âgés font par ailleurs savoir que ce montant est trop élevé d'autant plus pour les couples.

CHIFFRE CLÉ :

90€ c'est la mensualité moyenne par locataire et par mois pour leur mutuelle.

Nous préconisons de proposer aux locataires âgés d'adhérer à un groupement de mutuelles qui permettrait de réduire le coût de leurs mensualités. Ce groupement permettrait d'obtenir un tarif négocié et sécurisé. Les modalités de déploiement sont présentées dans le guide opérationnel.

Cette initiative rejoint celle du contrat multi-services qui a pour but d'offrir une prestation de travaux de qualité au locataire tout en proposant un tarif réduit.

GARANTIR L'ACCÈS À DES PRESTATIONS DE SANTÉ

Dans la région Centre-Val de Loire, 25% des habitants ne parviennent pas à avoir de médecins référents.

C'est ainsi que des personnes n'ont plus accès aux soins aujourd'hui, ce qui peut générer l'aggravation d'une maladie, au départ bénigne, en maladie chronique lourde. La situation est d'autant plus préoccupante que la moyenne d'âge des médecins sur ce territoire est de 58 ans. Autre indicateur alarmant, pour 100 000 habitants, il y a 97,9 médecins généralistes (la moyenne nationale est de 123,8). Ce ratio classe la région Centre-Val de Loire en dernière position des régions françaises.

Le manque d'offre peut impacter significativement les locataires seniors qui ont un besoin plus important avec l'avancée en âge. Face à ce constat régional et à la volonté des organismes Hlm de faciliter le quotidien des locataires seniors, les locataires ont été interrogés sur l'acceptabilité d'une mise à disposition d'une cabine de télémedecine. **Un tiers des locataires se disent intéressés, à minima comme solution temporaire pour pallier les difficultés d'accès à une consultation. L'intérêt à un tel dispositif n'est pas conditionné par l'âge ou la localisation géographique.**

Cette mise à disposition se heurte toutefois à des problématiques d'accès et d'accompagnement : un locataire âgé seul pourrait rencontrer des difficultés dans la prise en main de l'outil. La mise à disposition d'une telle cabine suggère également d'organiser un accompagnement pour les locataires âgés sans que celui-ci ne pèse à nouveau sur les aidants.

Outre la question de l'accompagnement pour le rendez-vous, cette offre pose également des questions au regard du potentiel accès à des données sensibles, à des difficultés pour la prise de rendez-vous si celui-ci n'est pas assuré par le bailleur, à l'utilisation des outils, etc. Elle répond toutefois à des enjeux régionaux importants.

IV. DES DIFFICULTÉS

Un projet marqué par la crise sanitaire

Le lancement de la démarche régionale initialement prévu en 2020 a dû être décalé à 2021 en raison de la crise sanitaire qui a mis un coup d'arrêt à toutes les activités. La crise sanitaire et les confinements successifs ont toutefois eu un impact sur la mobilisation des seniors pour les visites à domicile et les ateliers collectifs. Si les campagnes de vaccination ont permis de rassurer les locataires, nombre d'entre eux n'ont pas souhaité prendre part aux ateliers collectifs.

La crise sanitaire a par ailleurs fortement impacté le quotidien des locataires qui se sont, en effet, isolés afin de limiter les risques de contagion, ne participaient plus aux activités organisées par les associations et acteurs locaux. Ce constat est confirmé par le baromètre solitude et isolement de la Fondation Petits Frères des Pauvres de 2021 qui indique qu'entre 2020 et 2021 la part de personnes âgées qui se sentent fréquemment seules est passée de 25 à 44 %.

Un projet expérimental porté par l'association régionale

Le projet a pour but d'identifier les possibilités offertes par la loi Elan sur la proposition de services aux locataires et adopte un caractère très expérimental, peu concret pour les locataires seniors. Si certains locataires ont souhaité adhérer à cette démarche, certains n'identifiaient pas la plus-value de ce projet dans leur quotidien (« *Je suis trop vieille pour ça* »).

Par ailleurs, le pilotage de la démarche par l'association régionale a également généré de la confusion chez les locataires qui n'identifient pas cet acteur. Les locataires ont généralement associé les chargés d'animation à leur bailleur social, qui est leur contact habituel.

Un projet basé sur l'humain

La richesse du projet réside dans l'humain qui est placé au cœur du projet. Le projet s'appuie donc sur la participation volontaire des locataires seniors, il est donc également soumis aux aléas humains. Les chargés d'animation ont parfois rencontré des difficultés à prendre contact avec les locataires pour la prise de rendez-vous, certains locataires ayant de nombreuses activités (garde de petits-enfants, nombreux rendez-vous médicaux, etc.).

Il apparaît également que les locataires ont rencontré des difficultés pour se projeter d'un rendez-vous à l'autre ou ont eu des imprévus (hospitalisation, décès, garde familiale, etc.).

Par ailleurs, les visites se sont déroulées sur une période de près d'un an, ce qui a impliqué de nombreux désistements. En totalité, près de 150 désistements sont à déplorer pour des raisons médicales ou une lassitude face au projet.

L'identification des besoins, une tâche complexe

La démarche régionale a pour ambition d'identifier les besoins des locataires seniors dans le cadre de visites à domicile et d'ateliers collectifs. Cette tâche s'est avérée délicate pour les locataires seniors. Les locataires ont rencontré des difficultés à exprimer des besoins nouveaux (« Je n'ai besoin de rien, tout va bien »).

Il n'existe pas de méthodologie d'identification des besoins, ainsi l'USH Centre-Val de Loire a développé des guides d'entretien et des outils (classement d'images représentant les services publics, atelier d'expression, etc.) pour susciter le besoin et/ou les envies des locataires seniors.

Le panel de locataires interrogés était scindé en deux catégories d'âge de manière égale entre les 65-75 ans et les 75 ans et plus. Si à partir de 75 an la probabilité d'être dans une situation de

perte d'autonomie est élevée, pour la première tranche d'âge la probabilité est moins importante. Entre 65 et 75 ans les locataires sont souvent encore actifs. Ces locataires encore très alertes expriment plus de difficultés que les 75 ans et plus à répondre aux questionnaires. Ils expriment ce ressenti pendant les visites (« Je ne veux pas aller à des activités où il n'y a que des vieux »).

Quant à la catégorie d'âge des 75 ans et plus, ils expriment des difficultés pour se projeter sans citer un décès éventuel (« Dans 5 ou 10 ans je ne serai plus là ») ou un non-intérêt pour des services au vu de leur âge qu'ils estiment avancé.

Se projeter sur une période longue

Dès la phase de mobilisation des locataires, les locataires ont indiqué que la période annoncée leur paraissait très longue. C'est d'ailleurs la raison du refus de certains locataires.

Des difficultés pour estimer des fourchettes financières

Les entretiens ont révélé une difficulté à estimer des fourchettes financières qu'ils pourraient allouer au paiement d'un service. Rappelons que les 65 ans et plus du parc social par définition ne sont pas un public fortuné et que la facturation de services additionnels peut constituer un poids dans leur budget.

V. CONCLUSION : POUR UNE APPROCHE GLOBALE EN FAVEUR DU MAINTIEN À DOMICILE

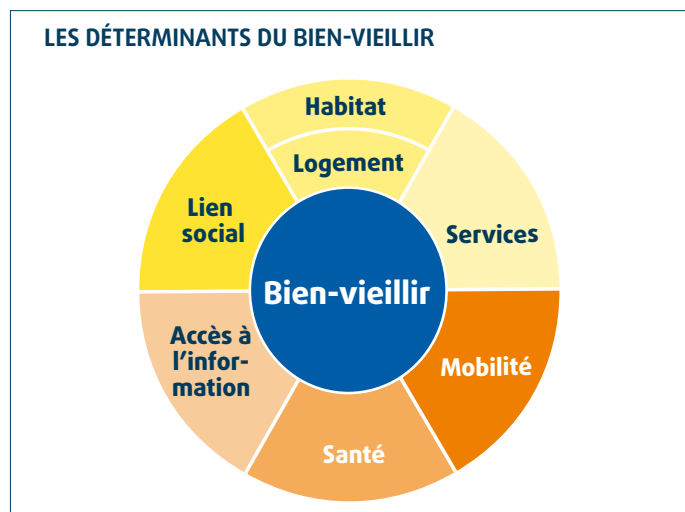
Cette étude dont le but premier est d'identifier les besoins des locataires âgés a fait apparaître de nombreux enseignements :

- La nécessité d'aménager le logement pour prévenir les chutes à domicile qui peuvent constituer le début d'un engrenage vers la dépendance
- Le lien social est à développer par tous les moyens
- L'environnement de vie direct et l'accessibilité aux services est primordial
- L'accompagnement de la personne âgée est essentiel. L'aidant tient une place primordiale dans l'accompagnement au senior et il doit être pleinement intégré à la vie du locataire
- La nécessité d'aller vers les locataires seniors

Tous ces enseignements ont permis d'identifier des actions à entreprendre qui sont développées dans un guide opérationnel. Ce guide doit constituer une ressource pour les organismes Hlm désireux de faire évoluer leurs pratiques et de développer une offre de services à destination des locataires âgés de notre région. Cependant, les bailleurs sociaux ne pourront se saisir de ces services sans l'accompagnement et la mobilisation de tous les acteurs territoriaux qu'ils soient nationaux ou locaux, en particulier sur le volet santé.

Dans ce cadre, l'USH Centre-Val de Loire suggère également ici des actions plus globales à entreprendre à l'échelle régionale afin de poursuivre et d'enrichir la connaissance en matière de bien-vieillir à domicile :

1. Créer un observatoire du vieillissement à l'image des gérontopoles existants dans certaines régions
2. Créer un réseau de travail autour du champ du vieillissement incluant tous les acteurs investis
3. Procéder à des ateliers de concertation associant les personnes âgées au maximum





ATELIER SPORT - BLOIS

ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

CHARTRES MÉTROPOLITAIN HABITAT, HABITAT DROUVAIS, HABITAT EURÉLIEN, LE LOGEMENT DUNOIS, LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT, TOURS HABITAT, OPAC 36, TERRES DE LOIRE HABITAT, VAL DE BERRY, VAL TOURAIN HABITAT

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

CDC HABITAT SOCIAL, EURE&LOIR HABITAT, FRANCE LOIRE, ICF HABITAT ATLANTIQUE, LA ROSERAIE, LOIR&CHER LOGEMENT, PIERRES ET LUMIÈRES, SCALIS, TOURAIN LOGEMENT, VALLOIRE HABITAT, 3F CENTRE VAL DE LOIRE, YSALIA CENTRE LOIRE HABITAT

Sociétés Coopératives

COGECO, COOPÉA, LA RUCHE HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, SCP D'HLM D'INDRE-ET-LOIRE, VIE & LUMIÈRE

Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

PROCIVIS BERRY, PROCIVIS EURE-ET-LOIR

Autres adhérents

LIGÉRI (SEM), LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS (SEM), FICOSIL, SAC VAL DE FRANCE

L'USH Centre-Val de Loire remercie tout particulièrement l'ensemble de ses adhérents et partenaires (les Conseils Départementaux de la région Centre-Val de Loire, Action Logement, la Banque des Territoires, AG2R La Mondiale, la CARSAT Centre-Val de Loire et l'USH) et les locataires âgés interrogés qui ont contribué à la réussite de la démarche régionale d'accompagnement du vieillissement.

- La représentation du Mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.