

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

**GUIDE
OPÉRATIONNEL**



OCTOBRE 2022



SOMMAIRE

I. FICHES ACTIONS

Rompre l'isolement social avec le développement d'ateliers collectifs	4
Renforcer la relation locataire-bailleur grâce à un référent seniors	6
Repérer les fragilités et accompagner les aidants la mise en œuvre d'un réseau de bénévoles d'urgence	8
Aller au plus près des locataires vers une épicerie mobile	10
Sécuriser le maintien à domicile avec le diagnostic ergothérapique	12
Favoriser et sécuriser le maintien à domicile avec le contrat multi-services	14
Assurer l'entretien du logement avec le bricol'âge	16
Promouvoir l'accès à la santé mise à disposition d'une cabine de télémedecine	18
Renforcer le pouvoir d'achat des locataires seniors et l'accès à la santé un achat groupé de mutuelles	20
Garantir le recours aux droits vers le développement d'un écrivain numérique	22
II. LES FINANCEMENTS MOBILISABLES	24





ROMPRE L'ISOLEMENT SOCIAL

AVEC LE DÉVELOPPEMENT D'ATELIERS COLLECTIFS

Les ateliers collectifs peuvent être l'occasion, pour des locataires âgés, d'effectuer des activités tout en rencontrant d'autres personnes. Selon la thématique retenue, ils peuvent aussi être l'occasion d'acquérir les bons comportements à adopter en cas de perte d'autonomie, de cultiver leur confiance dans leurs aptitudes physiques et relationnelles, de nouer des liens amicaux, se distraire, se changer les idées. Ces ateliers, peu coûteux, permettent en outre aux bailleurs de créer un réseau de partenariats forts avec les acteurs locaux et spécialisés.

OBJECTIFS

- Favoriser le maintien à domicile des locataires seniors
- Prévenir la perte d'autonomie

- Favoriser l'accès à des activités
- Lutter contre l'isolement social
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- 1 Identification des besoins des locataires et choix des thèmes des ateliers : réaliser un benchmark des acteurs et des ateliers locaux (en lien avec le bilan de l'USH Centre-Val de Loire)
- 2 Identification des lieux de réalisation des ateliers
- 3 Identification de l'offre de transport possible : la mobilité étant un frein à la participation des locataires seniors, il est conseillé de proposer une solution de déplacement
- 4 Recherche de financements
- 5 Planification des ateliers
- 6 Élaboration des supports de communication : une communication spécifique doit être organisée, indiquant la programmation et les objectifs de chaque atelier
- 7 Campagne d'information auprès des locataires (idéalement, 3 à 4 semaines avant la tenue de l'atelier)
- 8 Suivi des inscriptions et phoning

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Définition des process / modes opératoires	15 jours
Identification des besoins des locataires • Identification des prestataires • Mode opératoire pour l'inscription des bénéficiaires • Mode opératoire pour le traitement des demandes	
Élaboration des supports et outils	10 jours
Formulaires d'autorisation de diffusion à l'image • Flyers de présentation • Fichiers de contacts des seniors • Mémos de restitution	
Recherche de financements	30 jours
Communication auprès des locataires	10 jours
Définition d'un plan de communication • Élaboration des supports de communication • Diffusion	

Pilotage

Estimation du temps de traitement des inscriptions et de la programmation	
Identification des lieux de tenue de l'atelier et des prestataires	2 h /atelier
Campagne de communication et phoning	1 j /atelier
Inscription des locataires seniors	1 j /atelier
Suivi des inscriptions et relance des locataires seniors	1 j /atelier
Tenue de l'atelier (logistique, réception, etc.)	0,5 j /atelier

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie sur un collaborateur référent avec un profil de travailleur social, référent seniors (le cas échéant) ou d'animateur pour assurer l'organisation des actions collectives. Si le collaborateur a un profil d'animateur, il peut assurer lui-même l'animation de certains ateliers.

MISSIONS :

- Assurer la programmation et la coordination des animations
- Assurer la campagne de communication auprès des locataires
- Participer à la rédaction de bilans

COMPÉTENCES REQUISES :

- Notions en gérontologie
- Animation de réseaux
- Organisation d'événements

QUALITÉS REQUISES :

- Autonomie
- Disponibilité
- Patience
- Organisation
- Sens de l'écoute

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Coût atelier	de 50 à 500 € /atelier
Frais de réception	15 €/ atelier



FINANCEMENTS MOBILISABLES

- ➔ Conférences des financeurs
- ➔ Sollicitation auprès des collectivités territoriales
- ➔ Fondation Petits frères des pauvres
- ➔ Fondation de France
- ➔ Fondation Caisse d'épargne
- ➔ Fondation du Crédit Coopératif
- ➔ Fondation Groupe EDF
- ➔ Fondation Auchan
- ➔ Fondation Castorama
- ➔ Fondation Leroy Merlin
- ➔ AG2R La Mondiale
- ➔ Abattement taxe foncière sur les propriétés bâties

Détail des interventions possibles en fin de document

➤ AVANTAGES

- Renforce la dimension sociale du bailleur
- Crée du collectif entre locataires
- Permet de collaborer avec des partenaires locaux

➤ DIFFICULTÉS

- Mobilisation difficile à maîtriser
- Organisation chronophage

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Analyse du public bénéficiaire (âge, sexe, QPV, lieu de vie, etc.)
- ➔ Nombre d'inscrits
- ➔ Nombre de désistements
- ➔ Nombre de participants
- ➔ Nombre de participants à plusieurs reprises
- ➔ Canal d'information (bouche-à-oreille, journal des locataires, sites internet, phoning, etc.)
- ➔ Enquête de satisfaction (qualité de l'animation, qualité des supports de présentation, etc.)

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)

PAROLE D'EXPERT



LOCATAIRES

« Il m'a apporté du bien-être, si je pouvais je recommencerais »

« Cet atelier m'a apportée une plus grande connaissance de la façon de pouvoir mieux vieillir »

« A l'atelier, j'ai pu connaître des gens, discuter, rigoler et surtout apprendre des choses ».

« Je suis dans l'attente des autres ateliers qui sont très importants »

Chloé NAQUIN, ergothérapeute chez France Alzheimer

« La valeur ajoutée très intéressante de ces ateliers est le fait qu'ils permettent de créer du lien entre les gens »

- 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.



RENFORCER LA RELATION LOCATAIRE-BAILLEUR GRÂCE À UN RÉFÉRENT SENIORS

Le référent seniors est un collaborateur du bailleur dédié aux relations avec les seniors, il devient leur interlocuteur privilégié pour tous types de demandes. Il assure le contact avec ces personnes, les échanges, le suivi des demandes, les visites à domicile, la coordination des services, etc. Il fait la part belle au contact humain avec le senior et permet de rassurer le locataire dans toutes ses démarches en lien avec l'organisme. Ce collaborateur affirme la dimension sociale du bailleur.

OBJECTIFS

- Proposer un accompagnement particulier
- Repérer les situations de fragilité de manière préventive
- Rassurer les locataires
- Renforcer et faciliter les échanges entre bailleur et locataire
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- Identifier les besoins : recenser les seniors concernés au sein du parc, par secteur géographique
- Procéder au recrutement du référent seniors
- Co-construire les outils, modes opératoires avec les référents.
Exemples de supports / modes opératoires :
 - plannings d'entretien, de visites (1 visite par an à minima)
 - trames d'entretien (notamment pour les premiers entretiens)
 - modalités de signalement des situations à risque
- Lancer une campagne d'information auprès des locataires seniors sur ce nouveau collaborateur et présentation du référent

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Définition des process / modes opératoires	15 jours
Pour la prise de contact avec les locataires • Pour la définition de secteurs géographiques • Pour le traitement des demandes	
Recrutement	10 jours
Formalisation d'une fiche de poste • Sélection des candidatures • Tenue des jurys	
Élaboration des supports et outils	15 jours
Charte d'engagement • Grille d'entretien • Outils de suivi	
Communication auprès des locataires	10 jours
Définition d'un plan de communication • Élaboration des supports de communication	

Pilotage

Estimation du temps de traitement des inscriptions et demandes, en phase opérationnelle (hors phase de mise en place).

Accompagnement des locataires	60 % d'ETP
Animation	15 % d'ETP
Coordination des services	25 % d'ETP

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

MISSIONS :

- Accompagnement : • Evaluer les attentes, recenser les besoins auprès des seniors • Mobiliser les personnes
- Animation : • Elaborer, piloter, suivre et évaluer des projets d'actions • Définir un programme d'animations
- Coordination :
 - Coordonner l'intervention des différents partenaires locaux et des services du bailleur

COMPÉTENCES REQUISES :

- Notions dans le social, le paramédical ou gérontologie
- Travail partenarial
- Reporting
- Techniques de conduite d'entretien
- Principe de la relation client

QUALITÉS REQUISES :

- Autonomie
- Capacité de médiation
- Prise d'initiative
- Disponibilité
- Capacité d'écoute
- Patience

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de prises de contact des seniors
- ➔ Enquête de satisfaction (qualité du service rendu, pertinence du référent unique, qualité relation avec bailleur, etc.)
- ➔ Motifs de consultation

➔ AVANTAGES

- Permet de centraliser les demandes des locataires seniors
- Permet le développement d'une politique de vieillissement claire

➔ DIFFICULTÉS

- Préciser les limites de l'intervention du référent seniors pour des questions de responsabilité
- Parvenir à centraliser l'ensemble des sollicitations



PAROLE D'EXPERT



Marie PEREIRA, référente seniors, OPAC 36 :

Comment est perçu le référent seniors ?

« Pour les locataires, le référent seniors est une personne qui vient les aider, une personne de confiance qui sait se rendre disponible. Ils savent qu'ils peuvent s'appuyer sur nous pour toute sollicitation. »

Quel apport pour le bailleur ?

« Le référent seniors permet de donner une bonne image du bailleur, nous sommes sur le terrain ce qui rend le bailleur plus visible »

« Notre région est impactée par le vieillissement et la mise en place de référent seniors permet de répondre aux besoins des locataires »

- 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.



REPÉRER LES FRAGILITÉS ET ACCOMPAGNER LES AIDANTS

LA MISE EN ŒUVRE D'UN RÉSEAU DE BÉNÉVOLES D'URGENCE

Le réseau de bénévoles d'urgence réunit des bénévoles identifiés et géolocalisés à proximité de seniors fragiles en raison de leur isolement, d'une perte d'autonomie, de l'éloignement de leurs proches, d'une maladie, d'une situation de handicap... Ces bénévoles d'urgence peuvent, sur sollicitation du bailleur, de la famille ou du locataire senior, se rendre sur place, s'assurer de la situation du locataire et si nécessaire alerter les services de secours.

OBJECTIFS

- Assurer un relais pour les aidants familiaux éloignés
- Intervenir en cas de besoin
- Repérer les situations de fragilité
- Renforcer le lien entre aidant et bailleur
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

LE DISPOSITIF S'APPUIE SUR :

- Un collaborateur chez un organisme qui assure le suivi des mises en relation, le contact avec les aidants et les locataires âgés
- Des bénévoles, locataires du parc social (ou parc privé dans le cas où le dispositif est porté en lien avec des collectivités territoriales)

COMPÉTENCES REQUISES :

- Capacité à gérer le stress
- Développement de processus

QUALITÉS REQUISES :

- Fibre sociale
- Aisance relationnelle
- Réactivité
- Disponibilité

MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- Sécuriser le cadre juridique des interventions des bénévoles d'urgence en recensant les risques, en s'y prémunissant par des modalités rigoureuses de recrutement
- Campagne d'identification des seniors qui nécessitent un suivi de proximité et prise de contact avec les familles ou proches (par courrier, puis par voie téléphonique)
- Campagne de communication pour recruter des volontaires bénévoles à proximité des lieux d'habitation
- Recherche de financements
- Déploiement d'une plateforme de mise en relation des bénévoles et des aidants en difficulté. La plateforme pourrait géolocaliser les bénévoles d'urgence en précisant la distance séparant le senior concerné et le bénévole sans dévoiler les adresses précisément.

LE RÉSEAU DES BÉNÉVOLES D'URGENCE PEUT ÊTRE MOBILISÉ DANS L'UNE DES SITUATIONS SUIVANTES :

- Situation sanitaire d'urgence : canicule, covid, etc.
- Retour d'hospitalisation d'un senior
- Hospitalisation du conjoint d'un senior
- Besoin d'accompagnement pour un déplacement urgent à caractère médical
- Crainte de « situation à risque », au regard de certains signaux :
 - signalés par le personnel du bailleur : absence de réponse après des prises de contact répétées, courriers sans réponse, etc.
 - signalés par des prestataires : non réponse dans le cadre d'un passage, boîte aux lettres pleine, volets fermés, etc.
 - et/ou signalés par des proches/aidants du senior : absence de réponse à des appels, absence de nouvelles du senior pendant une certaine période, courriers sans réponse, etc.

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Définition des process / modes opératoires	20 jours
Pour l'inscription des bénévoles • Pour l'inscription des bénéficiaires Pour le traitement des demandes	
Elaboration des supports et outils	8 jours
Formulaires / dossiers d'inscription • Charte d'engagement • Grille d'entretien (pour les bénévoles) • Fichiers de contacts des bénévoles / seniors	
Elaboration d'une plateforme	40 jours
Rédaction cahier des charges • Identification prestataires • Réalisation de la plateforme	
Recherche de financements	30 jours
Communication auprès des locataires pour l'identification de conducteurs bénévoles	10 jours
Définition d'un plan de communication • Élaboration des supports de communication • Diffusion	

Pilotage

Estimation du temps de traitement des inscriptions et demandes, en phase opérationnelle (hors phase de mise en place).

Inscription des aidants bénévoles	0,5 j / dossier
Recensement des locataires seniors intéressés	1,5 h / dossier

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Développement d'une plateforme de mise en relation	5 000 à 10 000 €
Frais de gestion et de maintenance de la plateforme	200 € / mois
Campagne de communication	1 000 €



FINANCEMENTS MOBILISABLES

- ➔ Fondation de France
- ➔ Fondation Groupama
- ➔ Fondation pour les aînés et l'innovation sociale
- ➔ Fondation Korian
- ➔ Carsat
- ➔ AG2R La Mondiale
- ➔ Sollicitation auprès des collectivités territoriales

Détail des interventions possibles en fin de document

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de bénévoles, de seniors et familles concernés
- ➔ Nombre d'interventions
- ➔ Enquête de satisfaction (qualité de la plateforme, délai de mise en relation, etc.)

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)

➤ AVANTAGES

- Réponse à un besoin immédiat
- Renforcement des liens sociaux sur le territoire
- Coût faible
- Rapidité de mise en œuvre
- Communication positive

➤ DIFFICULTÉS

- Les risques liés à l'intervention
- La fiabilité des aidants d'urgence
- La confiance des proches
- Adhésion des locataires seniors



PAROLE D'EXPERT

Fabienne Kerdraon,
responsable plateforme Rep'aire

« Il y a un réel besoin de repérer les situations de vulnérabilité de manière préventive avant d'arriver à des situations malheureuses. Des outils comme les montres connectées existent mais ne suffisent pas nécessairement, il faut l'intervention d'une personne. »

- 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.



ALLER AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES VERS UNE ÉPICERIE MOBILE

L'épicerie mobile consiste à amener au plus près des habitants, et des seniors en particulier résidant en zone rurale des produits alimentaires mais également une offre diverse et variée de produits répondant à leurs besoins (entretien, droguerie, quincaillerie). Cette épicerie mobile effectue des tournées sur un territoire défini permettant ainsi de remplir à la fois un rôle social, économique et environnemental. Cette épicerie mobile peut également offrir des services supplémentaires comme l'accompagnement à l'accès aux droits, des campagnes de sensibilisation, etc., dans le cadre de partenariats

OBJECTIFS

- Participer à la lutte contre l'isolement social
- Favoriser l'autonomisation des seniors
- Promouvoir une économie locale
- Favoriser les déplacements courts et doux
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- Réaliser une étude de marché : Identifier au préalable les territoires cibles, identification des besoins, zone de chalandise, etc.
- Recenser grâce à une enquête type étude de marché les besoins des habitants en matière de produits et d'offre de services (en raison de carences prégnantes)
- Réaliser des ateliers de concertation avec des seniors pour les placer au cœur de l'expérimentation et des acteurs locaux
- Identifier les partenariats financiers en l'occurrence en fonction de l'offre complète déterminée (collectivités, association, supermarché, etc.)
- Constituer un comité de pilotage pour le suivi du projet
- Co-construire le calendrier des tournées avec les habitants et les communes en fonction des spécificités du territoire
- Communiquer sur le lancement officiel

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF Lancement

Réalisation d'une étude de marché	30 jours
Identification des territoires cibles • Identification des besoins • Prise de contact avec les communes concernées	
Assurer le montage du projet	30 jours
Assurer le montage du projet • Identification des financements	
Définition des process / modes opératoires	20 jours
Pour les tournées (identification des moyens nécessaires, place, accès à un équipement électrique, etc.) • Pour l'identification des fournisseurs	
Communication auprès des locataires	10 jours
Définition d'un plan de communication • Elaboration des supports de communication	

Pilotage

Estimation du temps de pilotage en phase opérationnelle (hors phase de mise en place)

Campagne de communication	0,5 j / semaine
Assurer les relations avec les fournisseurs	1,5 h / jour
Assurer les tournées	1 ETP

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie sur un partenariat avec une association ou une autre structure qui porte l'épicerie mobile. Le bailleur est un partenaire financeur qui impulse la démarche mais ne porte pas la structure.

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Acquisition véhicule avec aménagement (investissement unique)	80 000 €
Local de stockage	1 000 €
Entretien véhicule incluant le carburant (coût mensuel)	600 €
Frais de gestion incluant la gestion de la comptabilité, la téléphonie, internet, banque, assurances, etc. (coût mensuel)	600 €

➤ AVANTAGES

- Création de partenariats locaux forts
- Service vecteur de lien social
- Permet de promouvoir l'économie locale et permet d'aller vers les locataires

➤ DIFFICULTÉS

- Coût de l'énergie
- Équilibre financier à atteindre



FINANCEMENTS MOBILISABLES

- ➔ BPI France
- ➔ Fondation Petits frères des Pauvres
- ➔ Fondation Abbé Pierre
- ➔ AGzR La Mondiale
- ➔ Fondation Carrefour
- ➔ Fondation Crédit Agricole
- ➔ Carsat
- ➔ MSA
- ➔ Sollicitation soutien auprès des collectivités territoriales

Détail des interventions possibles en fin de document

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de bénéficiaires
- ➔ Analyse du public bénéficiaire (âge, sexe, QPV, lieu de vie, etc.)
- ➔ Canal d'information (bouche-à-oreille, mairies, bailleurs, etc.)
- ➔ Enquête de satisfaction (qualité du service rendu, de la cohérence avec les besoins, types de produits achetés et réclamés, etc.)

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)

PAROLE D'EXPERT



Julie JEUFFRAULT,
responsable de l'épicerie mobile
La Sologn'Hotte :

« L'épicerie permet, en priorité, d'offrir de l'autonomie, c'est ce dont les personnes âgées ont le plus envie : pouvoir choisir ses produits, faire des courses seul, payer seul, éviter la tirette du village d'à côté et de demander à des personnes de leur entourage. »

« L'épicerie a évidemment une dimension très sociale, c'est une des raisons pour lesquelles j'interviens en milieu rural pour pouvoir discuter. »

- 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.



SÉCURISER LE MAINTIEN À DOMICILE AVEC LE DIAGNOSTIC ERGOTHÉRAPIQUE

Si 87 % des Français souhaitent rester chez eux le plus longtemps possible, 93 % sur le panel de l'étude, le logement doit donc être adapté à des besoins qui évoluent avec l'âge et qui peuvent être différents d'un individu à un autre. Afin de dépasser l'adaptation standard du logement et répondre aux besoins spécifiques de la personne, un service d'évaluation personnalisée du logement par un ergothérapeute constitue une solution pertinente à développer.

OBJECTIFS

- Favoriser le maintien à domicile des locataires
- Rendre le locataire acteur de son adaptation
- Réduire le temps de mise en adaptation du logement
- Proposer une adaptation adaptée aux besoins des locataires
- Réduire le coût des adaptations
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- 1 Benchmark des opérateurs qui doit nécessairement être assistant à maîtrise d'ouvrage
- 2 Rédaction des contrats et conventions : réalisation d'une grille de prestations (simple diagnostic à domicile, rédaction avis et compte-rendu, réunions de travail, visites de suivi, formations, etc.).
- 3 Procéder à une campagne d'information auprès des locataires âgés
- 4 Mise en place d'un processus à chaque demande d'adaptation : enregistrement de la demande par le bailleur et prise de rendez-vous
- 5 Évaluation à domicile : cette évaluation doit prendre en compte les parties communes et l'ensemble du logement. Idéalement, la famille du locataire est présente. L'ergothérapeute doit s'attacher à intégrer le locataire à la démarche.
- 6 Réalisation de la synthèse de bilan
- 7 Réalisation des travaux et intégration au système d'information

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Benchmark	30 jours
Définition des process / modes opératoires	10 jours
Pour l'inscription des bénéficiaires • Pour le traitement des demandes	
Élaboration des supports et outils	30 jours
Réalisation d'une convention de partenariat • Réalisation d'une grille de prestations et de tarifs associés	
Communication auprès des locataires	10 jours
Définition d'un plan de communication • Élaboration des supports de communication	

Pilotage

Estimation du temps de traitement des inscriptions et demandes, en phase opérationnelle (hors phase de mise en place).

Inscription des locataires et prise de rendez-vous	1 h / dossier
Suivi des dossiers	0,5 à 1 j / semaine

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie sur un collaborateur référent en charge de la mise en place des nouveaux modes opératoires et du suivi des dossiers.

MISSIONS :

- Assurer le développement du partenariat entre l'ergothérapeute et le bailleur
- Assurer la définition de processus clairs impliquant de nombreux services
- Gérer les relations avec les locataires

COMPÉTENCES REQUISES :

- Connaissances en gérontologie
- Mise en place de processus
- Reporting
- Travail partenarial
- Capacité de négociation

QUALITÉS REQUISES :

- Organisation
- Aisance relationnelle
- Fibre sociale

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Campagne de communication	5 000 €
Mise à disposition d'un collaborateur	10 % d'ETP

➤ AVANTAGES

- Limiter les coûts des demandes d'adaptation
- Prise en compte de situations spécifiques
- Développement d'une nouvelle forme d'expertise

➤ DIFFICULTÉS

- Favoriser l'adhésion des locataires seniors
- Parvenir à identifier les locataires désireux en anticipation

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de bénéficiaires
- ➔ Nombre et types de demandes
- ➔ Canal d'information (bouche-à-oreille, journal des locataires, site internet, personnel de proximité etc.)
- ➔ Enquête de satisfaction (qualité du service rendu, de la cohérence entre les besoins exprimés et les nouveaux aménagements, etc.)

➔ Analyse du public bénéficiaire (âge, sexe, QPV, GIR, lieu de résidence, type de logement, etc.)

➔ Suivi et comparaison des délais d'attente

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)



Wydad TEDJINI-BAÏLICHE, Chargée de projets Politiques patrimoniales & Accession, Association Territoriale Hlm de Lorraine :

Qu'apporte une telle prestation à un locataire âgé ?

« Le diagnostic ergothérapique offre la possibilité d'aménager et d'adapter le logement en fonction des conditions d'habiter du locataire, de son handicap ou de sa perte d'autonomie. C'est une étude personnalisée d'adaptation qui permet au locataire de demeurer dans son logement tout en l'adaptant à ses conditions d'habiter. »

Qu'apporte une telle prestation au bailleur ?

« Avec cette prestation, le bailleur participe au maintien des locataires dans des logements adaptés, il développe par ailleurs une offre de services correspondant aux attentes des locataires en situation de handicap et de perte en autonomie. »

PAROLE D'EXPERT



- 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.



FAVORISER ET SÉCURISER LE MAINTIEN À DOMICILE AVEC LE CONTRAT MULTI-SERVICES

L'avancée en âge constitue parfois un frein au bon entretien du logement, des prestations courantes comme le nettoyage d'une bouche d'aération, le changement d'un joint, etc. peuvent alors représenter une réelle difficulté. La difficulté ne réside pas uniquement dans le coût ou la capacité à faire mais également dans le choix du prestataire. Le contrat multi-services offre la possibilité aux locataires de bénéficier de prestations de réparation et de bricolage au sein de leur logement en échange d'une participation financière. Cette proposition a reçu un très bon accueil de la part des locataires âgés interrogés qui y sont favorables pour 64 % d'entre eux.

OBJECTIFS

- Permettre aux locataires d'entretenir leur logement à des tarifs négociés
- Favoriser le maintien à domicile des locataires
- Offrir une sécurité aux locataires
- Améliorer le pouvoir d'achat des locataires âgés
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- 1 Organiser des temps d'échanges avec les locataires et les représentants des locataires : afin de garantir la bonne réussite du projet, l'intégration des locataires au processus de réflexion est essentielle. Ces ateliers ont pour objectif de présenter le contrat, de sensibiliser les locataires aux économies possibles et de réfléchir à un processus
- 2 Réaliser un accord collectif : il s'agit d'interroger l'ensemble des locataires sur la mise en place d'un tel contrat afin d'en sécuriser la mise en place. La sécurisation des résultats de l'enquête par un huissier de justice est conseillée
- 3 Définition du contenu de l'offre
- 4 Élaboration des supports et outils (courriers types d'information, formulaires, plaquette d'information indiquant les prestations intégrées au contrat)
- 5 Rédaction des éléments de marché et lancement de la procédure de consultation
- 6 Analyse des offres et sélection du prestataire
- 7 Campagne d'information auprès des locataires

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Définition du contenu de l'offre	40 jours
Arbitrage des prestations à intégrer • Analyse interne des prestations	
Définition des éléments de consultation	40 jours
Rédaction des éléments du marché • Lancement de la consultation • Analyse des offres	
Consultation des locataires et retours	40 jours
Elaboration des supports et outils de communication	8 jours
Réalisation de flyers de présentation • Envoi aux locataires	
Modification des process	10 jours
Préparation des équipes • Modification quittance	

Pilotage

Suivi de l'activité des prestataires	0,5 j / semaine
Accompagnement des locataires	1 j / semaine

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie sur un collaborateur avec un profil de technicien.

MISSIONS :

- ➔ Assurer la mise en place du service
- ➔ Assurer la coordination de différents services

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES :

- ➔ Connaissance des procédures de marché public
- ➔ Connaissances techniques
- ➔ Pilotage de projet
- ➔ Travail partenarial

QUALITÉS REQUISES :

- ➔ Capacité à fédérer
- ➔ Autonomie
- ➔ Disponibilité

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Coût campagne de communication et passation enquête (10 000 locataires)	50 000 €
Coût huissier de justice	5 000 €



COÛT DU DISPOSITIF

→ Service facturable au locataire : une ligne de quittance est dédiée, la prestation n'est pas intégrée aux charges

➤ AVANTAGES

- Permet plus de lisibilité pour les locataires quant au prestataire à faire intervenir
- Un coût réduit

➤ DIFFICULTÉS

- Veiller à bien sécuriser la dimension juridique
- Elaborer des éléments de langage pour le personnel de proximité
- Associer étroitement les locataires

INDICATEURS A SUIVRE



- Enquête de satisfaction auprès des locataires
- Analyse du public bénéficiaire (âge, sexe, QPV, lieu de vie, etc.)
- Nombre de personnes ayant fait appel au service
- Nombre et types de prestations



Tony SCHULER,
Responsable Contrats, Valloire Habitat

Quel apport pour les locataires ?

« Les locataires n'ont plus à chercher un artisan, il est déjà connu, ce qui permet de faciliter et sécuriser l'intervention à domicile. C'est également sécurisant en termes financier, il n'y a pas de surcoût. »

Quel apport pour le bailleur ?

« Le contrat mutli-services permet de réduire le nombre de sollicitations des locataires vis-à-vis du personnel de proximité, les locataires contactent directement les prestataires une fois l'information acquise, ce qui constitue un gain de temps »

PAROLE D'EXPERT



- 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.



ASSURER L'ENTRETIEN DU LOGEMENT AVEC LE BRICOL'ÂGE

Le bricol'âge est un véhicule équipé de matériel de bricolage et d'un personnel en capacité de réaliser des travaux de petit bricolage de tous types qui intervient auprès des locataires âgés. Il assure des tournées ainsi que des interventions à la demande en-dehors des passages planifiés. A ces interventions classiques, peuvent se greffer des ateliers collectifs thématiques. Il permet aux locataires âgés qui rencontrent des difficultés dans leurs travaux quotidiens de faire intervenir une personne de confiance tout en leur offrant un cadre rassurant.

MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- 1 Identification des territoires cibles
- 2 Développement du processus : sélection des prestations, mise en place du planning, développement des outils de suivi, etc.
- 3 Recherche de financements
- 3 Développement d'une campagne de communication spécifique et dédiée
- 4 Lancement d'une campagne d'information des locataires sur le nouveau service
- 5 Lancement des tournées et des interventions à domicile

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Identification des territoires et locataires ciblés	30 jours
Analyse de l'occupation du patrimoine par zone géographique • Définition des publics cibles et, le cas échéant, des territoires couverts par le bricol'âge, en fonction notamment des besoins (nombre de locataires seniors / de seniors « fragiles » ou isolés) et de la faisabilité (distance)	
Définition de l'offre d'interventions à domicile	20 jours
Le bailleur identifie les interventions pouvant être effectuées au domicile des seniors, en précisant une estimation du temps d'intervention nécessaire et le tarif pour les locataires.	
Achat / mise à disposition d'un véhicule adapté et du matériel nécessaire	40 jours
Recherche de financements	30 jours
Définition des process / modes opératoires	7 jours
Détermination des fréquences de passage • Modalités d'inscription des locataires Pour l'établissement des plannings • Pour la réalisation des interventions	
Elaboration des supports et outils (autres que les supports de communication)	7 jours
Support d'enregistrement et de suivi des demandes de passage • Quitus locataires	
Communication auprès des locataires	8j / h
Définition d'un plan de communication • Elaboration des supports de communication : courrier, mails, flyer de présentation du dispositif • Diffusion • Le cas échéant : appels téléphoniques / visites auprès des locataires identifiés comme plus fragiles ou isolés	

Pilotage

Estimation du temps de traitement des inscriptions et demandes, en phase opérationnelle (hors phase de mise en place).

Réception et traitement des demandes d'intervention (dont planification)	2 h / dossier
Réalisation des interventions	1,5 h / intervention

OBJECTIFS

- Proposer aux locataires des solutions pour l'entretien de leur logement
- Proposer une prestation de qualité à bas coût
- Rassurer les locataires
- Favoriser le maintien à domicile
- Favoriser le lien social
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie sur un prestataire en charge du bricol'âge ou sur la régie du bailleur le cas échéant.

MISSIONS :

Pour le pilotage du service :

- Assurer la mise en place du planning et des tournées
- Définition des modalités d'intervention du bricol'âge
- Reporting
- Participation à la rédaction de bilans

Dans le cas d'une régie directe :

- Compétences techniques pour la réalisation des travaux

COMPÉTENCES REQUISES :

- Gestion de projet
- Développement de processus
- Reporting
- Rédaction de bilans
- Participation à la communication

QUALITÉS REQUISES :

- Fibre relationnelle
- Aisance
- Organisation

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Acquisition du véhicule	80 000 €
Acquisition du matériel	10 000 €
Frais d'entretien dont l'utilisation du véhicule, assurance, carburant, etc. (montant mensuel)	600 €



COÛT DU DISPOSITIF

Service pouvant être à la charge du locataire : pour les interventions effectuées dans le logement, il verse une indemnité selon un barème établi par le bailleur.

FINANCEMENTS MOBILISABLES

- Fondation Leroy Merlin
- Carsat
- Secours Catholique
- Fondation du Crédit Coopératif
- Fondation de France
- Fondation des Petits frères des Pauvres
- Fondation d'entreprise Vinci pour la cité
- Fondation Suez
- Fondation Castorama
- Sollicitation auprès des collectivités territoriales

Détail des interventions possibles en fin de document

➤ AVANTAGES

- Sécuriser l'intervention dans le domicile des seniors
- Intervention de prestataires connus et identifiés
- Permet de faire appel à des compétences internes dans le cas de l'intervention d'une régie

➤ DIFFICULTÉS

- Proposer une grille tarifaire attractive
- Investissements onéreux

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de bénéficiaires
- ➔ Nombre de bénéficiaires qui ont fait appel plusieurs fois au service
- ➔ Analyse du public reçu (âge, situation professionnelle, sexe, QPV, commune de résidence, etc.)
- ➔ Motifs de consultation
- ➔ Suivi des demandes
- ➔ Enquête de satisfaction (qualité du service rendu, délai d'intervention, satisfaction de la prestation et du coût, etc.)

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)



- 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.



PROMOUVOIR L'ACCÈS À LA SANTÉ

MISE À DISPOSITION D'UNE CABINE DE TÉLÉMÉDECINE

La région Centre-Val de Loire est particulièrement impactée par le manque d'offre médicale : 25% des habitants ne parviennent pas à avoir de médecins référents. Face à ces enjeux et aux difficultés rencontrées par les habitants pour obtenir des rendez-vous médicaux, la cabine de téléconsultation peut constituer une solution pertinente. Elle est un moyen de faciliter l'accès à une consultation médicale rapide à laquelle les locataires âgés n'auraient pas pu accéder.

OBJECTIFS

- Répondre à une problématique d'accès aux soins rencontrées par les locataires
- Permettre l'accès à des consultations médicales
- Participer à la création d'un réseau de travail avec les acteurs publics et de la santé
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur

MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- 1 Réaliser une étude de besoins : identifier au préalable les territoires cibles, zone de chalandise, etc.
- 2 Benchmark des prestataires éventuels : identification des prestations possibles, des modalités de contrats, des garanties appliquées, des tarifs associés, etc.
- 3 Identifier les partenariats possibles pour le montage du projet, notamment financiers
- 4 Campagne d'information auprès des locataires et lancement
- 5 Prise de rendez-vous : le locataire peut prendre rendez-vous pour une téléconsultation, soit sur le site internet du prestataire, soit par téléphone via un numéro dédié fourni par le prestataire ou auprès du bailleur
- 6 Déroulement de la téléconsultation sur place, un « référent cabine » accueille le patient et aide le locataire à s'installer dans la cabine

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Recherche du lieu d'installation	2 jours
Le bailleur identifie un ou plusieurs lieu(x) possible(s) d'installation de la cabine, au regard des besoins et possibilités du bailleur.	
Recherche de financements et de partenaires	60 jours
Recherche de prestataires et installation de la cabine	40 jours
Identification de fournisseurs / prestataires possibles prise de contact pour s'informer sur les prestations proposées, les modalités d'utilisation de la cabine • Consultation et sélection • Contractualisation • Définition d'un lieu d'implantation • Installation de la cabine	
Communication auprès des locataires et des collaborateurs	6 jours
• Définition d'un plan de communication externe et interne • Élaboration des supports de communication externe : courrier d'information des locataires, flyer de présentation du dispositif • Élaboration des supports de communication interne • Diffusion	

Pilotage

Estimation du temps passé en phase opérationnelle :

Aide à la prise de rendez-vous	0,5 h / dossier
Réception des appels des locataires ayant besoin d'aide • Prise de rendez-vous • Confirmation du rendez-vous au locataire	

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie sur un collaborateur de l'organisme Hlm pour la recherche de financements et le suivi.

COMPÉTENCES REQUISES :

- Reporting
- Des compétences en gérontologie

QUALITÉS REQUISES :

- Aisance relationnelle
- Sens de la pédagogie
- Patience
- Fibre relationnelle

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Acquisition d'une cabine	A partir de 70 000 €, avec 500 € par mois d'abonnement pour la maintenance
Location d'une cabine	Selon les prestataires de 500 € à 2500 € / mois
Mise à disposition d'un collaborateur	5 % d'ETP



FINANCEMENTS MOBILISABLES

- ➔ Assurance maladie
- ➔ Vivalab
- ➔ Banque des Territoires
- ➔ Préfecture
- ➔ Carsat
- ➔ MSA
- ➔ ARS
- ➔ Fondation du Crédit Agricole
- ➔ Fondation du Crédit Coopératif
- ➔ Fondation de France
- ➔ Sollicitation auprès des collectivités territoriales

Détail des interventions possibles en fin de document

➤ AVANTAGES

- Permet de compenser une carence du territoire
- Offrir un service important aux locataires
- Favoriser la bonne santé des locataires âgés
- Permet de proposer une solution rapide

➤ DIFFICULTÉS

- Adhésion des locataires seniors
- Accès potentiel à des données sensibles
- Nécessite un accompagnement

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de rendez-vous
- ➔ Nombre de locataires ayant utilisé le service au moins deux fois
- ➔ Analyse du public reçu (âge, situation professionnelle, sexe, QPV, commune de résidence, etc.)
- ➔ Canal d'information (bouche-à-oreille, journal des locataires, site internet, etc.)
- ➔ Enquête de satisfaction (facilité de prise en main, capacité à recommander le dispositif)

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)

PAROLE D'EXPERT



John BILLARD,
Maire de la commune
Le Favril (28)

« La cabine permet de faire au moins une première consultation médicale à laquelle les usagers n'auraient pas eu accès. Il ne s'agit pas de remplacer les médecins, mais de proposer une solution rapide. »

- 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.



RENFORCER LE POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES SENIORS ET L'ACCÈS À LA SANTÉ

UN ACHAT GROUPÉ DE MUTUELLES

La mutuelle constitue un poste de dépenses important des locataires âgés, 90 € en moyenne par mois et par personne du panel interrogé. Pour des locataires du parc social qui sont par définition peu aisés, abaisser de quelques euros par mois le coût de la mutuelle permettrait d'améliorer leur pouvoir d'achat. Les organismes Hlm pourraient donc proposer un achat groupé, offrant de meilleures garanties à leurs locataires et répondre aux attentes précises des locataires.

OBJECTIFS

- Conforter la solvabilité des locataires
- Promouvoir l'accès aux soins
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur
- Proposer des contrats adaptés

MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- Benchmark des prestataires éventuels : identification des prestations possibles, des modalités de contrats, des garanties appliquées, des tarifs associés, etc.
- Proposer des permanences d'information chez le bailleur pour présenter le service et des rencontres individuelles pour favoriser l'adhésion des locataires et proposer des contrats répondant aux besoins spécifiques des locataires âgés.
- Campagne de communication auprès des locataires pour recenser le nombre de volontaires et identification des attentes souhaitées
- Campagne de communication pour présenter le prestataire et les garanties sélectionnés
- Assurer la mise en relation des locataires avec le prestataire identifié

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Etude de marché	30 jours
Formalisation d'une enquête • Identification des locataires intéressés et des garanties souhaitées	
Réalisation de devis de prestation	20 jours
Formalisation des contrats	30 jours
Définition des process / modes opératoires	10 jours
Pour l'inscription des bénéficiaires • Pour assurer le lien entre le prestataire et les locataires	
Elaboration des supports et outils	10 jours
Formulaires / dossiers d'inscription • Elaboration des supports de communication	

Pilotage

Estimation du temps de traitement des inscriptions et demandes, en phase opérationnelle (hors phase de mise en place).

Inscription des locataires seniors	0,5 j / dossier
Traitement des demandes	1,5 h / dossier
Suivi des inscriptions	1 jour / mois



PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

Le dispositif s'appuie soit sur un collaborateur en charge de la tenue des permanences et du suivi du projet soit sur un intermédiaire qui assure ces missions au nom du ou des bailleurs impliqués.

COMPÉTENCES REQUISES :

- Compétences juridiques
- Capacité de négociation
- Suivi de projet
- Développement de processus

QUALITÉS REQUISES :

- Aisance relationnelle
- Disponibilité

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Campagne de communication	5 000 €
Mise à disposition d'un collaborateur	5 à 10 % d'ETP



COÛT DU DISPOSITIF

→ Ce service est financé directement par le locataire âgé. Le bailleur est ici un intermédiaire uniquement.

INDICATEURS A SUIVRE



- Nombre d'adhésions
- Économies réalisées
- Analyse du public bénéficiaire (âge, sexe, QPV, lieu de vie, etc.)
- Canal d'information (bouche-à-oreille, bailleurs, journal des locataires, site internet, courrier d'information, etc.)
- Enquête de satisfaction

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)

➤ AVANTAGES

- Faible coût pour le bailleur
- Meilleure couverture santé pour le locataire
- Diminution du coût du contrat
- Impact positif sur le pouvoir d'achat du locataire
- Permet d'offrir un contrat réellement adapté aux besoins des locataires âgés

➤ DIFFICULTÉS

- Négociations pour un véritable avantage en termes de garanties
- Adhésion des locataires seniors



PAROLE D'EXPERT



Anne RONDEAU,
Présidente de l'Association
Armorik Santé

« Le but des mutuelles communales, c'est d'aider les personnes en boostant leur pouvoir d'achat. Pour ce faire, nous comparons leur contrat, en s'adressant aux mutuelles et aux assurances »

« Nous touchons très peu le public des 80 ans et plus qui sont ceux qui payent le plus cher alors que c'est eux qui en auraient le plus besoin »

- 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.



GARANTIR LE RECOURS AUX DROITS VERS LE DÉVELOPPEMENT D'UN ÉCRIVAIN NUMÉRIQUE

Le non-recours aux droits est un des constats majeurs apparus dans le cadre de l'identification des besoins des locataires seniors : 67 % des locataires du panel ne sont pas au fait des dispositifs existants. A cela s'ajoutent les difficultés de l'emploi de l'outil numérique. Afin de lever ces difficultés, l'écrivain numérique doit accompagner les usagers dans la réalisation d'actes administratifs. Il joue également un rôle de renseignement sur les droits des usagers. Il tient des permanences dans des locaux connus par les usagers. Cet écrivain numérique doit être porté par les organismes Hlm et les collectivités territoriales.

OBJECTIFS

- Favoriser l'accès aux droits des locataires
- Améliorer le pouvoir d'achat des locataires
- Conforter la solvabilité des locataires
- Participer à l'autonomisation des seniors
- Lutter contre la fracture numérique
- Renforcer la qualité du service rendu par le bailleur



MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

- 1 Sécuriser le cadre juridique des interventions des écrivains publics numériques (réalisation d'un formulaire de décharge)
- 2 Identifier les partenaires volontaires pour mener une expérimentation : Conseils Départementaux, CCAS, CLIC, associations engagées dans la lutte contre la fracture numérique et financeurs potentiels
- 3 Identifier les lieux de permanence
- 4 Procéder au recrutement de l'écrivain numérique
- 5 Réaliser un calendrier des permanences et des tournées
- 6 Lancer une campagne d'information auprès des locataires âgés pour leur présenter le service et les modalités

MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

Lancement

Définition des process / modes opératoires	10 jours
Pour l'identification des locataires • Pour l'identification des lieux et horaires de permanence	
Identification des partenaires volontaires	15 jours
Identification des parties prenantes (CLIC, Centres sociaux, Conseils Départementaux, etc.)	
Montage projet	
Élaboration des supports et outils	5 jours
Rédaction fiche de poste • Formulaires / dossiers d'inscription • Charte d'engagement	
Grille d'entretien • Support d'enregistrement et de suivi des demandes	
Recrutement	10 jours
Communication auprès des locataires	15 jours
Définition d'un plan de communication • Élaboration des supports de communication • Diffusion	

Pilotage

Le dispositif s'appuie sur un collaborateur à temps plein qui assure les rendez-vous avec les personnes âgées.

Tenue du rendez-vous	1 h / locataire
Suivi et avancée sur les dossiers	1 h / dossier
Reporting	0,5 j / semaine

PROFILS DE POSTES SUGGÉRÉS

MISSIONS :

- Accompagnement des publics aux démarches administratives en ligne ou non
- Aide à la prise en main des outils numériques
- Aide à la rédaction, à la compréhension
- Information sur les droits
- Orientation, le cas échéant, vers les organismes référents

- Participation à la réalisation de bilan d'activité

COMPÉTENCES REQUISES :

- Connaissance du fonctionnement des procédures pour l'accès aux droits
- Capacités à rechercher des informations
- Compétences rédactionnelles
- Maîtrise des outils numériques
- Veille

QUALITÉS REQUISES :

- Qualités d'écoute
- Disponibilité
- Autonomie
- Rigueur
- Agilité

MOYENS FINANCIERS ESTIMÉS

Acquisition matériel	4 000 €
Rémunération mensuelle (y compris charges patronales)	3 000 €
Frais de gestion incluant la téléphonie, internet, les déplacements, etc. (coût mensuel)	400 €

➤ AVANTAGES

- Possibilité de proposer un poste itinérant

➤ DIFFICULTÉS

- Responsabilité liée à l'accès aux données sensibles (NIR, données relatives à la santé, etc.)



FINANCEMENTS MOBILISABLES

- ➔ Assurance maladie
- ➔ CAF
- ➔ Fondation Petits frères des Pauvres
- ➔ Secours Catholique
- ➔ Fondation Abbé Pierre
- ➔ AG2R La Mondiale
- ➔ Fondation Crédit Coopératif
- ➔ Fondation Groupe EDF
- ➔ Fondation Crédit Agricole
- ➔ Fondation de France
- ➔ Fondation Suez
- ➔ Fondation La Poste
- ➔ Carsat
- ➔ MSA
- ➔ Sollicitation auprès des collectivités territoriales

Détail des interventions possibles en fin de document

INDICATEURS A SUIVRE



- ➔ Nombre de bénéficiaires
- ➔ Nombre de bénéficiaires qui consultent l'écrivain numérique plusieurs fois
- ➔ Analyse du public reçu (âge, situation professionnelle, sexe, QPV, commune de résidence, etc.)
- ➔ Motifs de consultation et sites internet fréquentés
- ➔ Nombre de démarches ayant abouti
- ➔ Nombre de consultations par lieu d'accueil
- ➔ Canal d'information (bouche-à-oreille, mairies, bailleurs, etc.)

UN DISPOSITIF MUTUALISÉ PERMETTRAIT



- ✓ d'avoir les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place et la gestion du dispositif, et ainsi optimiser le coût pour les bailleurs
- ✓ d'élargir le nombre d'utilisateurs du service
- ✓ d'optimiser les coûts (communication, entretien, etc.)

PAROLE D'EXPERT



Franck PARENT, chef du service insertion et logement social au Conseil Départemental de la Marne :

« Il y a une logique d'autonomisation des publics, les écrivains publics numériques font avec eux »

Qu'apporte un écrivain numérique à un usager ?

« L'écrivain numérique permet de rassurer l'utilisateur, de lui simplifier les démarches et de le sortir d'une difficulté »

« Ce dispositif a une dimension très humaine et permet une reconquête des usagers, c'est proposer un service public au sens noble »

Avez-vous rencontré des difficultés dans la mise en place de ce dispositif ?

« Nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières, les partenaires ont été très volontaires »

- 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.

LES FINANCEMENTS MOBILISABLES



Précautions de lecture :
Ce recensement se
veut exhaustif toutefois
d'autres financements
pourraient être identifiés.

Afin d'entreprendre la réalisation des actions identifiées dans le cadre de la démarche régionale d'accompagnement du vieillissement, il est possible de formaliser des partenariats avec des acteurs investis dans le champ du vieillissement et de l'habitat. Des aides sous forme de subventions, d'appels à projets, d'aide à l'ingénierie peuvent assurer le financement au moins partiel de ces actions.



Thématiques variées selon les CAF, en lien avec la famille au sens large.

Chaque CAF départementale finance des projets via des appels à projets.



La Carsat Centre-Val de Loire finance des projets destinés à préserver l'autonomie des personnes retraitées. Que ce soit un projet immobilier ou une action de prévention du vieillissement, la Carsat peut accompagner et apporter un soutien financier au porteur de projet.

La Carsat propose plusieurs modalités de financement :

- ➔ Appels à projets sur des actions en lien avec la perte d'autonomie des seniors et accompagnement des proches aidants de personnes âgées de 60 ans et plus et la mise en place d'actions collectives à destination des retraités fragiles.
- ➔ Un soutien en continu à des projets :

Projets d'investissement : La Carsat peut participer au financement des dépenses d'investissement pour la construction, la modernisation ou l'équipement de lieux de vie collectifs, avec ou sans hébergement, ayant vocation à accueillir des personnes retraitées, socialement fragilisées, relevant des GIR 5 et 6.

L'aide de la Carsat ne dépassera pas 50 % du budget prévisionnel du projet. Elle peut être accordée sous la forme :

- d'une subvention (dont le montant maximum est de 100 000 €)
- d'un prêt (à partir de 100 000 €)

Subvention d'ateliers, animations collectives : La Carsat peut aussi accorder une subvention aux projets d'ateliers visant à préserver l'autonomie et le maintien à domicile des retraités Gir 5 et 6. Ils doivent concerner les déterminants du bien vieillir : activité physique, atelier de prévention des chutes, de la perte de la mémoire ou de la dénutrition.

Attention, l'aide accordée ne dépassera pas 50 % du budget prévisionnel du projet et devra s'effectuer via un appel à projets.

Établissements Publics de Coopération Intercommunale

Les Établissements Publics de Coopération Intercommunale peuvent prendre en charge ou financer en partie des actions en faveur de leurs administrés.

Des appels à projets peuvent être proposés au cas par cas, une demande de subvention en fonction du projet est également envisageable.



Sont éligibles les expérimentations portant sur la coordination du parcours de santé, la pertinence et la qualité des prises en charge sanitaire, sociale ou médico-sociale, la structuration des soins ambulatoires et l'accès aux soins.

Pour déposer un projet, chaque porteur est invité à renseigner les informations utiles le concernant, une brève description de son projet et à joindre une lettre d'intention sur une plateforme ad hoc.



L'Assurance Retraite est engagée depuis de nombreuses années dans une politique d'accompagnement du vieillissement en bonne santé, et celle-ci passe par l'adaptation du logement.

L'Assurance Retraite propose un dispositif national de soutien à des travaux de réhabilitation, de modernisation, de mise aux normes, d'agrandissement, de restructuration, de reconstruction ou de création. Les dépenses relatives à l'ingénierie préalable aux opérations de travaux, et les investissements concernant l'aménagement d'espaces intérieurs ou extérieurs, ou les projets d'équipements numériques sont également éligibles à cet appel à projets.



Au travers de partenariats avec des chercheurs ou des structures de recherche, la MSA contribue à la production de connaissances au bénéfice de ses assurés, dans les domaines de la santé, de la prévention et de la protection sociale en général.

La MSA publie plusieurs appels à projets sur leur site internet dont les thèmes varient d'une année à l'autre.

VIVA Lab

En partenariat avec la MSA, l'Agirc-Arrco, France Active et la Banque des Territoires, l'Assurance Retraite a créé le pôle VIVA Lab afin de soutenir l'innovation dans le champ de la prévention et du vieillissement actif et en santé.

Ce pôle repère et accompagne des solutions servicielles, technologiques ou organisationnelles à fort potentiel et ayant réussi leur preuve de concept (validation de la faisabilité, de l'existence d'un marché, etc.).

Les thématiques subventionnées sont :

- Habitat et cadre de vie
- Mobilité
- Vie quotidienne
- Autonomie numérique
- Bien-être et prévention
- Soutien aux aidants

Les projets peuvent être présentés tout au long de l'année. Une première prise de contact est nécessaire via un formulaire en ligne.

Communes / CCAS

Les communes peuvent prendre en charge ou financer en partie des actions en faveur de leurs administrés.

Des appels à projets peuvent être proposés au cas par cas, une demande de subvention en fonction du projet est également envisageable.

Conseils Départementaux

Les Conseils Départementaux sont en charge des politiques vieillissement sur leur territoire notamment via leur organe de Conférence des financeurs de l'habitat inclusif.

Une demande de subvention en fonction du projet est envisageable.



L'ARS définit et met en œuvre la politique de santé dans la région. Elle agit sur le champ de la santé dans sa globalité : prévention et promotion de la santé, veille et sécurité sanitaires, organisation de l'offre de soins en ambulatoire et en établissements de santé, organisation de la prise en charge médico-sociale.

Ces actions visent à améliorer la santé de la population et à rendre le système de santé plus efficace.

L'ARS lance régulièrement des appels à projets en lien avec ses champs de compétences.

Conférences des financeurs

La conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées a pour objectif de coordonner dans chaque département les actions de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus et leurs financements dans le cadre d'une stratégie commune.

Les thématiques ciblées sont fonction des départements et ciblent généralement les actions traitant de :

- Habitat et cadre de vie
- Soutien aux aidants
- Actions de prévention de la perte d'autonomie
- Etc.

Des appels à projets annuels sont proposés.



La CNSA intervient pour soutenir et valoriser la recherche scientifique et l'innovation sociale dans le champ de l'autonomie.

La CNSA intervient selon deux modalités :

- Actions innovantes via des demandes de subventions :

La CNSA conduit une politique de soutien financier aux actions innovantes dans une visée de qualité des accompagnements et d'effectivité des droits des personnes âgées ou en situation de handicap.

- Actions innovantes thématiques via des appels à projets annuels :

La prochaine ouverture d'appel à projets « actions innovantes » aura lieu en février-mars 2023. La thématique retenue ainsi que les modalités de dépôt et de sélection seront communiquées sur le site de la CNSA à horizon fin 2022/début 2023.



L'AGIRC-ARRCO propose des aides financières pour l'aménagement des logements.

L'AGIRC-ARRCO finance l'adaptation de logements dans le neuf et l'existant pour les bailleurs.



Sont éligibles les actions contre la pauvreté et l'exclusion : Hébergement, insertion, emploi, formation, innovation sociale, accès à l'eau et sécurité alimentaire

Les projets nécessitent une sélection et une présentation.



Plusieurs thèmes peuvent être soutenus par la Fondation de France dont les personnes âgées, le handicap, l'habitat-le mal logement, etc.

De nombreux appels à projets sont publiés sur le site internet de la Fondation de France.



Le projet doit :

➔ **Relever d'un des domaines suivants : Éducation, Environnement, Inclusion**

➔ **Bénéficier aux jeunes générations et/ou aux publics fragiles**

L'action doit :

➔ **Démontrer sa faisabilité et son potentiel de déploiement**

➔ **Avoir un impact social évaluable**

➔ **Offrir des possibilités d'engagement bénévole pour des salariés du Groupe EDF**



La Fondation du Crédit Agricole intervient sur quatre thématiques :

➔ **Insertion sociale : réussite éducative, éducation budgétaire, inclusion numérique, mobilité, autonomie alimentaire**

➔ **Insertion économique et professionnelle : aide à la recherche d'emploi, formation professionnelle, soutien aux entrepreneurs, chantier d'insertion**

➔ **Logement : accès au logement, lutte contre la précarité énergétique, rénovation et réhabilitation de logement, logement intergénérationnel**

➔ **Santé et bien vieillir : prévention des risques, accès aux soins, amélioration de la qualité de vie, lutte contre l'isolement**

Les projets pouvant bénéficier d'un soutien doivent bénéficier au plus grand nombre et dont l'impact s'inscrit dans la durée

➔ **Projets ayant un intérêt direct pour le territoire**

➔ **Projets à fort impact social**

➔ **Projets pouvant être dupliqués**

➔ **Projets prenant en compte plusieurs problématiques sociétales**

La subvention sollicitée à la Fondation ne doit pas dépasser 30% du budget total du projet.



La Fondation accompagne des projets d'intérêt général qui favorisent l'essaimage de bonnes pratiques, la coopération pluri-acteurs ou l'émergence de nouvelles méthodologies de l'économie sociale et solidaire (ESS) pour relever les nombreux défis de société : transition écologique, culturelle, énergétique, digitale, alimentaire, égalité femmes-hommes, démocratie participative, questions migratoires, nouvelles formes de travail, évaluation et mesure d'impact.

Les projets soutenus sont sélectionnés par l'équipe de la Fondation qui analyse les projets reçus via son site internet. L'action étudie les critères suivants :

➔ **Impact concret et pérenne de l'action**

➔ **Potentiel de développement, d'extension, de réplification du projet**

➔ **Effet de levier et structurant pour d'autres acteurs/ filières de l'ESS**

➔ **Dynamique de coopération dans la mise en œuvre du projet**

➔ **Prise en compte du genre dans sa conception et mise en œuvre**

➔ **Modalités de diffusion des pratiques : production de livrables en accès libre et/ou apport d'expertises**



La Fondation des Petits frères des Pauvres et ses fondations abritées contribuent chaque année au financement d'une soixantaine de projets en faveur des personnes âgées, en situation de précarité, isolées, malades et/ou en fin de vie, dans les domaines hébergement-logement, santé-soins palliatifs, exclusion-grande précarité, lien social et accompagnement.

La Fondation finance des projets via des demandes de financement spontanées ou à des réponses à appels à projets.



La Fondation soutient financièrement des recherches, des actions et des expérimentations pour identifier et accompagner ces transformations, dans une logique de prévention, d'éthique et de contribution à leur essaimage, sur les thèmes suivants :

➔ **Famille et liens sociaux**

➔ **Éducation**

➔ **Emploi, travail**

➔ **Habitat**

➔ **Sécurité**

➔ **Santé**

➔ **Activité, Solidarité, citoyenneté et domicile**

Afin d'obtenir un financement, il faut soumettre un projet à la Fondation.



BPI France propose de nombreuses solutions d'accompagnement et de financement aux entreprises, start-up, TPE, PME et aux ETI.

BPI propose de nombreux appels à projets tout au long de l'année.



En France, La Fondation Suez s'engage pour favoriser l'insertion des personnes fragilisées par l'emploi et la formation d'une part, et en faveur de la cohésion sociale sur les territoires d'autre part.

Les demandes de financement peuvent être reçues à tout moment.

Ces critères portent sur l'impact sanitaire et social, la pertinence technique, l'implication des acteurs locaux, la durabilité, l'autonomisation des populations, la cohérence avec la dynamique du territoire, l'impact social et la dynamique de sortie.



Les initiatives retenues par la Fondation Eiffage favorisent l'insertion socioprofessionnelle de personnes en difficulté ou en situation d'exclusion.

La Fondation soutient via un appel à projets permanent les porteurs de projet. Les comités de sélection ont lieu en mars, juin et novembre.

FONDATION D'ENTREPRISE VINCI POUR LA CITÉ



La Fondation encourage les initiatives et cherche à renforcer les liens sociaux et l'égalité des chances à travers différents axes d'interventions, allant d'atelier de chantier d'insertion à la mise en place de missions solidaires, en passant par des aides en investissement. Sont éligibles les actions en lien avec :

- ➔ *L'insertion professionnelle et accès à l'emploi des personnes qui en sont le plus éloignées.*
- ➔ *La mobilité solidaire*
- ➔ *L'insertion par le logement : soutien des structures qui permettent l'accès et le maintien dans le logement des personnes vulnérables. Elle encourage des initiatives pour conseiller les habitants sur la gestion des consommations d'énergie ou l'entretien de son logement, des associations de prévention aux expulsions, ou des habitats participatifs favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle.*
- ➔ *Le lien social en territoires fragilisés : soutien aux associations qui favorisent les échanges et la convivialité entre les habitants de quartiers prioritaires de la ville et de territoires ruraux isolés (communes inférieures à 2 000 habitants).*

Pour obtenir un financement, le porteur de projet doit soumettre une proposition sur le site internet. Les propositions sont traitées au fil de l'eau.

Fondation | Auchan

Abrutée par Fondation de France

Les axes d'intervention soutiennent des projets pérennes, à fort impact social visant à :

- ➔ *Promouvoir des savoirs et des savoir-faire alimentaires*
- ➔ *Créer du lien social par l'alimentation*
- ➔ *Lutter contre la malnutrition*

Les équipes des magasins choisissent et instruisent les projets à fort impact social qu'ils souhaitent accompagner et agissent en proximité avec les acteurs de terrain. Selon le nombre de dossiers reçus, un comité de sélection local et/ou national se réunit pour instruire les projets. Les échanges permettent de mieux appréhender les difficultés.



Les domaines d'intervention et les aides accordées par la Fondation d'entreprise LEGALLAIS s'articulent autour du logement et de l'emploi pour les plus démunis : « un toit, un emploi ».

Les champs d'actions sont :

- *L'insertion professionnelle (chantiers d'insertion)*
- *La formation professionnelle*
- *La transmission des savoir-faire artisanaux*
- *L'hébergement*
- *L'accès au logement*

Les actions des associations doivent s'adresser aux populations économiquement défavorisées sur le territoire français.

La Commission de sélection de projets se réunit plusieurs fois par an, en fonction du nombre de projets à étudier.



Abrutée par la Fondation de France

La Fondation Castorama poursuit deux grands objectifs : la lutte contre le mal-logement et la précarité et la transmission du savoir-faire en matière de bricolage, d'aménagement et de rénovation, pour donner les moyens à chacun d'améliorer sa maison.

La Fondation Castorama se mobilise pour financer des projets portés par des associations d'aide au logement et donner la possibilité aux collaborateurs de Castorama de mettre leur temps et leurs compétences au service des projets solidaires qu'elle soutient.

La Fondation propose un soutien selon deux modalités :

- ➔ *L'organisation d'un appel à projets par an :*

Le projet doit être en France et à proximité d'un des magasins Castorama.

Le montant du soutien sollicité ne doit pas dépasser 50% du montant du projet. Les objectifs du projet doivent être concrets, identifiés et mesurables.

- ➔ *L'appui sur les collaborateurs de Castorama :*

Pour une association qui agit pour l'accès au logement ou l'amélioration des conditions de logement des plus fragiles et dont l'action se situe à proximité d'un magasin Castorama, les collaborateurs de Castorama peuvent mettre leurs compétences au service du projet.



Fondation d'entreprise
AG2R LA MONDIALE

Créée dans l'Économie sociale et solidaire, elle a pour vocation de « contribuer à l'autonomie des personnes et au vivre ensemble tout au long de la vie » qu'elle traduit en orientations prioritaires : autonomie par l'éducation, autonomie par le travail, autonomie et engagement de la jeunesse, autonomie par la santé.

La Fondation soutient les projets relevant du handicap et du bien vieillir (soutien aux aidants, bien être des seniors, interventions en EHPAD, projets intergénérationnels...), contacter les équipes sociales en région

Toute personne morale à but non lucratif, dont la gestion est désintéressée, conduisant un projet d'intérêt général peut déposer un projet ou une proposition de partenariat.



La Fondation d'entreprise La Poste favorise le développement humain et la proximité à travers l'écriture, pour tous, sur tout le territoire et sous toutes ses formes.

Le comité de sélection des projets statue quatre fois par an. Dès lors qu'il a validé des projets, ces derniers sont programmés et ventilés dans les rubriques correspondant aux axes de la Fondation.

Crédit Mutuel

ARKEA

DE NOUVEAUX LIENS POUR CHANGER DEMAIN

La Fondation finance les projets en lien avec la culture, la santé et l'éducation.

La Fondation œuvre pour soutenir des projets d'associations d'usagers et de bénévoles, d'établissements de santé ou de structures de santé et de soins, œuvrant pour favoriser l'émergence des transformations de la société vers plus de démocratie sanitaire.

La Fondation a pour objet de promouvoir et soutenir les actions de toutes natures :

- ➔ En faveur d'un meilleur accès aux soins (géographique, financier, enjeux d'accessibilité...) pour les patients, notamment à destination des publics défavorisés/vulnérables.
- ➔ En faveur de la connaissance, de l'appropriation et du respect des droits individuels et collectifs des usagers du système de santé, et du bon fonctionnement de la démocratie sanitaire.
- ➔ Orientées vers la prévention en santé, et menées par des associations en lien avec les établissements de santé, avec par exemple une ouverture sur la cité.
- ➔ Visant à l'amélioration de la qualité des soins, grâce à une prise en considération accrue de la parole et de l'expérience du patient et de ses proches, et toute initiative (formations...) encourageant participation du patient et partage de connaissances.
- ➔ Contribuant à une meilleure appropriation par les patients des enjeux de la santé numérique.

Les projets présentés doivent être mis en œuvre en France par des associations d'usagers agréées ou par des associations de bénévoles œuvrant dans les établissements de santé, ou par des structures de santé et de soins à but non lucratif.

Les projets doivent être innovants, originaux et contribuer à une réelle amélioration pour les patients. Leur capacité à être modélisables et transposables dans d'autres contextes, et à s'inscrire dans la durée, constitue un atout.

La Fondation Leroy Merlin œuvre pour permettre à des personnes en situation de handicap ou âgées en perte d'autonomie de rester vivre durablement chez elles.

Le soutien prend la forme d'une aide à la réalisation et à la prise en charge de travaux.

La Banque des Territoires intervient dans neuf axes d'intervention :

- ➔ **Transport et mobilité durable**
- ➔ **Biodiversité, changement climatique, eau, déchets**
- ➔ **Infrastructures numériques, confiance et données**
- ➔ **Santé, médico-social, vieillissement**
- ➔ **Tourisme, culture, loisirs**
- ➔ **Énergie**
- ➔ **Développement économique**
- ➔ **Aménagement et foncier**
- ➔ **Innovation et économie à impact social et sociétal**

La Banque des Territoires propose des appels à manifestation d'intérêt disponibles sur leur site internet.

- 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.