



ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT

**LA MISE EN PLACE DU LABEL HABITAT SENIORS SERVICES  
ETAT D'AVANCEMENT DE LA DEMARCHE**



MARS 2008

## SOMMAIRE

Quelques données quantitatives sur le parc social locatif du Toit Angevin .....	2
Le processus de définition des logements cibles .....	2
Les trois aspects du Label Habitat Senior Services .....	3
1/ L'aspect technique .....	3
2/ La gestion de services .....	4
3/ Management et pilotage du process.....	5
3.1 La formation du personnel aux problématiques des personnes âgées .....	5
3.2 La communication sur le label HSS mise en place par le Toit Angevin .....	6
L'état d'avancement des logements en cours .....	7
Les prochaines étapes de la démarche .....	7
ANNEXES .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

A l'origine de la démarche de la création du label Habitat Senior Services, réside un questionnaire sur le rôle du bailleur social dans l'accompagnement du vieillissement de sa clientèle.

C'est l'association DELPHIS, créée en 1989, et qui regroupe 15 ESH, qui mène depuis 2004 le développement de ce label. Il est actuellement mis en œuvre par la plupart des sociétés de Delphis qui sont présentes dans 11 régions françaises.

Depuis 2006, le Toit Angevin est engagé aux côtés de DELPHIS dans cette démarche.

### Quelques données quantitatives sur le parc social locatif du Toit Angevin

Le parc social du Toit Angevin compte 7 751 logements, dont 92 % sont situés dans l'agglomération angevine.

En 2007, **1238 personnes étaient âgées de plus de 60 ans, dont 503 avaient 75 ans et plus.**  
(Source : base de données interne)

En outre, une enquête réalisée par l'AURA sur le vieillissement dans le parc social angevin a permis d'établir les données suivantes :

- ? Entre 2000 et 2005, dans le parc social du Toit Angevin, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans a augmenté de 8.7 %.
- ? Cette tranche d'âge des plus de 60 ans représente 19 % de l'ensemble des locataires du Toit Angevin.
- ? Les plus de 75 ans représentent quant à eux 7 % de l'ensemble du parc locatif.

Deux tendances importantes se dégagent également de l'enquête :

- ? Les personnes âgées sont celles qui souhaitent le moins changer de logement et de quartier. Il s'agit d'un attachement qui peut s'expliquer par les liens de réseaux et de voisinage qu'ils ont établi, et la connaissance qu'ils possèdent des services de proximité sur les quartiers, qui sont plus difficiles à reconstruire avec l'âge.
- ? Les études mettent en avant le lien entre le nombre de demandes en ce qui concerne l'adaptabilité et l'accessibilité des logements et l'âge des locataires.

### Le processus de définition des logements cibles

Pour déterminer les logements qui pourront bénéficier du label HSS, le Toit Angevin a procédé dans un premier temps à un recensement des besoins :

- ? Labelliser entre 5% et 8% des logements du parc
- ? Se focaliser sur une population de 65 ans et plus, autonome
- ? Rapprocher les services de proximité à la personne âgée
- ? Rechercher des partenariats de maintien à domicile des personnes âgées
- ? Etudier l'accessibilité et la sécurité des logements à labelliser avant de lancer les travaux de mise en conformité des bâtiments au label HSS.

Puis une grille d'inventaire de l'adaptabilité d'un groupe au label HSS a été créée. (cf. Annexe1) Elle permet d'évaluer en 37 points un ensemble de critères pour savoir si un groupe de bâtiments peut être labellisé ou non. Ce sont les équipes de proximité qui ont réalisé ce travail, ce qui a leur a permis d'intégrer la démarche.

La grille d'inventaire porte sur les aspects suivants :

- ? l'accessibilité de l'extérieur, les abords de l'immeuble
- ? le hall
- ? l'ascenseur
- ? les escaliers
- ? les couloirs
- ? les locaux collectifs

Parmi les éléments évalués, on peut trouver le niveau 1 étoile, qui doit remplir tous les critères pour obtenir le label, et le niveau deux étoiles, qui comprend les engagements du premier niveau, plus certains engagements sur l'un des quatre volets : gestion générale de l'organisme, services aux locataires, adaptation des parties communes et abords, adaptation du logement.

Voici quelques éléments indispensables qui répondent au niveau 1 étoile :

- ? Des matériaux de cheminement adaptés
- ? Un arrêt minute
- ? La présence d'un système d'interphonie
- ? Des boîtes aux lettres accessibles
- ? Un éclairage adapté
- ? Une porte d'entrée adaptée aux personnes âgées
- ? La signalisation des mains courantes
- ? Une signalétique adaptée dans les couloirs

Une fois le diagnostic d'accessibilité des parties communes établi, les immeubles dont les parties communes sont les plus conformes, avec une note comprise entre 13 et 37 points, ont été sélectionnés, ce qui permet d'estimer le nombre de logements labellissables à 545, répartis sur les deux agences : 444 pour l'Agence d'Angers et 101 pour l'Agence Sèvre Loire et Maine. (cf. Annexe 2) A cela il convient d'ajouter le groupe de la Roseraie, qui compte 11 logements, dans le cadre de la réhabilitation, qui viendront en complément.

Cela représente 7 % du parc social locatif du Toit Angevin.

## Les trois aspects du Label Habitat Senior Services

Le label Habitat Senior Services se décompose en trois parties : l'aspect technique, la gestion de services et l'aspect management et pilotage du processus.

### 1/ L'aspect technique

---

L'aspect technique concerne l'aménagement des logements et de leurs abords.

Des groupes de travail se sont constitués et réunis, dans le but de mettre en place une coordination technique en vue d'établir un cahier des charges.

? Lors de la réunion HSS du 30 Mars 2007 (cf. Annexe 3), un cahier des préconisations a été élaboré et transmis à la Direction de la maîtrise d'ouvrage et au pôle technique des agences. Dans chaque structure, les collaborateurs transmettent le cahier des préconisations à leurs maîtres d'œuvre. Ces derniers, dans le cadre de l'établissement d'un programme de travaux sur le stock utilisent le cahier des préconisations en vue de labelliser un certain nombre de logements.

Les principaux éléments de préconisations qui ont été retenus sont les suivants : (cf. Annexe 4)

Adaptation de l'immeuble :

- des revêtements de sol anti glissant d'indice R9 à R13
- la présence d'un escalier avec une main courante
- la fourniture et la pose de panneaux de signalisation « arrêt minute »
- des boîtes aux lettres positionnées entre 0.7 et 1.20 m
- des prises adaptées, placées entre 0.9 et 1.30 m

Adaptation du logement :

- système d'interphonie de chez TONNA
- fourniture et pose d'un entrebâilleur de porte rigide
- électrification des volets roulants sur toutes les fenêtres
- la fourniture et la pose d'une barre de maintien de chaque côté des toilettes
- des toilettes adaptables

? Une coordination technique s'est également déroulée les 4 et 23 Mai 2007 (cf. Annexe 5). L'ordre du jour a porté sur les thèmes suivants :

- La liste des bâtiments à labelliser
- La coordination technique de labellisation des bâtiments
- Les travaux de standardisation des portes d'entrées et de système d'interphonie
- Le choix des entreprises d'aide à domicile
- Les conventions types avec les entreprises ainsi que la date de formation des référents personnes âgées

## 2/ La gestion de services

---

En ce qui concerne l'aspect services, entre la démarche qualité et le contrat multiservices, le Toit Angevin répond à un grand nombre de points du label.

Depuis 1994, le Toit Angevin a mis en place un contrat multiservices au sein de son patrimoine : Préventissimo. Ce contrat permet de répondre à une partie de la prestation de services entretien et réparation du logement.

Il reste à réaliser un partenariat avec une association pour compléter cet aspect.

En effet, la mise en place du label HSS repose sur le développement de partenariats locaux avec des entreprises de services à domicile. L'objectif est d'offrir certains services prévus dans le label (exemple : le changement de consommables, la réalisation de petits bricolages ou des prestations d'animation sociale).

A ce jour, des pourparlers sont en cours avec l'association Anjou Domicile. (cf. Annexe 6)

Créée en 1997, elle a la vocation de porter l'enjeu du développement des services à la personne sur le département du Maine et Loire. Il s'agit d'une plate-forme qui fait office de centre de ressources pour le secteur des services à la personne.

Anjou Domicile constitue également un observatoire des services à domicile, un espace de réflexion et de concertation ainsi qu'un outil de promotion et de communication sur le secteur auprès du grand public et des partenaires, afin d'en faire connaître les enjeux et les actions développées par ses acteurs.

La convention en cours d'élaboration prévoit notamment :

- ? une réunion d'information pour les salariés du Toit Angevin, animée par Anjou Domicile,
- ? l'information des prestataires du réseau d'Anjou Domicile par le Toit Angevin,
- ? l'information des habitants et la coordination des demandes de services à la personne,
- ? le suivi des prestations réalisées par les structures missionnées par ses soins,
- ? un appel d'Anjou Domicile vers les nouveaux habitants pour les informer de l'existence de la plate-forme,
- ? le bilan annuel d'Anjou Domicile des appels reçus et des solutions proposées auprès du Toit Angevin,
- ? un questionnaire de satisfaction réalisé par le Toit Angevin auprès des habitants, dont une part doit être consacrée à l'évaluation des services d'information et de mise en relation réalisés par Anjou Domicile,
- ? une information annuelle d'Anjou Domicile sur les tarifs indicatifs qui sont pratiqués par les structures de son réseau,
- ? **dans le cadre de cette négociation, est à l'étude la mise en place d'un chèque emploi service universel qui permet le paiement via l'association de certains services à un coût unitaire de 15 €, l'idée étant que le Toit Angevin, lors de la mise à disposition l'un logement HSS fournisse un carnet de 5 à 10 chèques, avec un renouvellement annuel de 5 chèques à la demande du locataire. Les modalités de ce projet ne sont pas complètement arrêtées. Il pourrait apparaître judicieux que la mise à disposition de ces chèques se fasse selon un critère d'âge.**

### 3/ Management et pilotage du processus

---

#### 3.1 La formation du personnel aux problématiques des personnes âgées

Une bonne adaptation du service du bailleur au locataire nécessite que le personnel soit formé aux problématiques des personnes âgées. Par conséquent, deux organismes interviennent au Toit Angevin pour dispenser une formation au label HSS : l'AFPOLS ainsi que l'UNA.

? 10 référents ont déjà suivi la formation dispensée au cours de l'année 2007, en deux sessions de deux jours, les 6 et 7 septembre et les 9 et 10 octobre :

- Véronique LARDEUX, Responsable Action Sociale et Contentieuse
- Sylvie MILLION, Directrice de l'agence d'Angers
- Pascale OMASSON, Chargée de clientèle
- Françoise PAUGAM, Responsable Action Sociale et Contentieuse
- Cyrille BEURIER, Responsable technique
- Pascal BOUCHER, Chargé de l'action sociale
- Ludovic CAVELLE, Responsable technique
- Joël CHAUVIN, Directeur de l'Agence Sèvre, Maine et Loire
- Guillaume MARTY, Directeur d'Agence
- Tony PELLAUMAIL, Responsable technique

? 22 collaborateurs et collaboratrices doivent également suivre cette formation, les 10 et 11 avril 2008 pour le groupe 1 et les 19 et 20 mai pour le groupe 2, ce qui représente :

14 personnes pour la Boutique du logement Angers

- Anne BACHOWICZ, Responsable gestion locative
- Jean-François LORRE, Responsable technique
- Stéphanie PAYET, Chef de secteur
- Olivier GUILLOT, Gardien régisseur
- Daniel BALEINE, Gardien
- Danièle BARILLER, Gardienne
- Abdelhafid BOUSSAID, Gardien
- Didier BUGEON, Gardien
- Maryline CHARBONNIER, Gardienne
- Philippe CHERRIER, Gardien
- Jean-Jack CHUPE, Gardien
- Sabir MOUHIME, Gardien
- Abdelmagid SAUKRET, Gardien
- Miloud ZELMAT, Gardien

8 personnes pour la Boutique du logement Sèvre Loire et Maine

- Sandrine GOURDON, Responsable gestion locative
- Christian DARD, Chef de secteur
- Lionel BELANGE, Gardien régisseur
- Michel TUR, Gardien régisseur
- Alain De SAINT-JUAN, Gardien
- Serge LEPICIER, Gardien
- Alain OCTAVIUS, Gardien
- Bertrand STENOUE, Gardien

Voici les quelques points essentiels abordés lors de la formation dispensée dans le cadre du label :

- ? Comprendre le contexte et les enjeux du vieillissement pour l'organisme
- ? Les mesures à prendre pour intégrer la problématique du vieillissement
- ? Définir les rapports propriétaires/gestionnaires et acquérir les repères législatifs propres à l'établissement d'une convention
- ? Cerner les attentes et les comportements des personnes âgées pour adapter la qualité de service
- ? Créer un poste de référent personnes âgées pour assurer un lien entre les services et avec les locataires

Dans le cadre de la formation du personnel du Toit Angevin, il convient également de noter l'intervention de Francis Déplace, Directeur de Delphis, en date du 25 Janvier 2008.

Le 18 Mars 2008, Pascal Boucher, référent coordinateur pour la mise en place du label au Toit Angevin et Blandine Osenda, stagiaire en master d'intervention sociale, ont assisté, à une réunion inter bailleurs à Paris auprès de Delphis. Cette réunion a porté sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du label et sur les solutions techniques mises en place par les membres en vue de la production d'une bibliothèque technique. L'idée étant de mutualiser les solutions techniques trouvées par chacun et d'établir une fiche par produit.

### 3.2 La communication sur le label HSS mise en place par le Toit Angevin

Des actions d'information et de communication ont déjà été mises en place dans le but de promouvoir le label HSS :

- ? Auprès du public

- Le site Internet du Toit Angevin comporte une rubrique “Les Seniors” où sont énoncés les principaux engagements du label
- La mise en place du label est mentionnée sur la plaquette institutionnelle du Toit Angevin

? Auprès des habitants

- Une réunion a été organisée au Toit Angevin pour informer les locataires concernés par la réhabilitation du site de Guynemer du déroulement des travaux et de la mise en place du label.

? Auprès des collectivités et des entreprises

- Une plaquette d’information a été créée pour faire connaître le label aux collectivités et aux entreprises

? Au niveau interne

- On trouve deux articles mentionnant l’état d’avancement du label HSS dans « Le fil bleu », journal interne du Toit Angevin, l’un en juin 2007 et l’autre en décembre 2007. (cf. Annexe 7).
- Pascal Boucher interviendra avec Blandine Osenda en amont des formations UNA et AFPOLS, auprès des personnels de proximité afin d’effectuer une entrée en matière et susciter l’adhésion à la démarche.

## L’état d’avancement des logements en cours

D’un point de vue opérationnalité, la mise en œuvre du label est prévue sur le patrimoine suivant :

? Dans le cadre de l’opération de résidentialisation (aménagement des abords et des cages) : **5 logements** Square Mont Cassin, de type 2 et type 3

? Dans le cadre de l’opération de réhabilitation Tranche 2 (travaux dans les logements) : **5 logements**, de type 2 et type 3

? Dans le cadre de la réhabilitation Guynemer, il est prévu de labelliser **8 logements** de type 3, type 4 et de type 1 bis. Les travaux sont prévus courant 2008.

Il convient de noter que la réorganisation des agences et le départ de collaborateurs techniques sont venus perturber ce dossier dans son avancement.

## Les prochaines étapes de la démarche

Pour finaliser la mise en place du label, les étapes suivantes doivent encore être réalisées :

- ? La validation des immeubles dont les appartements peuvent être labellisés, comprenant la validation technique, urbanistique et des services, réalisée par la mise en place d'une check liste
- ? Une coordination technique en vue d'arrêter un cahier des préconisations techniques et fixer des objectifs annuels pour la construction neuve.
- ? L'étude de la mise en place d'une commission de validation permettant de labelliser les appartements, l'idée étant de créer un groupe de validation composé de personnes internes à la société, et externes, qui produirait un certificat de validation d'utilisation du label
- ? Une mise en œuvre au niveau des agences pour la prise en compte du label HSS sur le stock soit en logement occupé soit en logement à la rotation. Il apparaît important qu'un objectif annuel soit fixé par le directeur d'Agence sur le nombre de logements labellisables dans ce cadre.