

1<sup>er</sup> OPH EN FRANCE  
labellisé HSS<sup>®</sup> Mention Excellence

MENTION EXCELLENCE



Habitat  
Senior  
Services<sup>®</sup>  
*plus*

# LABEL HABITAT SENIOR SERVICES<sup>®</sup>

## Note de cadrage stratégique





## LA SOLUTION DE MAINTIEN À DOMICILE POUR DES SENIORS AUTONOMES



### Un pôle de R&D pour l'habitat social

Créée en 1989, DELPHIS est une association nationale regroupant des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH).

Unité de Recherche et de Développement au service de ses adhérents, DELPHIS conçoit des produits innovants tels que le label HSS® qu'elle crée en 2005. Après plus de 15 ans de mise en œuvre chez plus de 40 bailleurs sociaux, plus de 5 000 logements HSS® ont été mis en service pour la plus grande satisfaction de leurs locataires. Le label HSS® est devenu un standard soutenu par les pouvoirs publics français et européens.

### Le label HSS®, une démarche incontournable pour remplir notre mission sociétale

Le label HSS® repose sur la mise en œuvre d'une stratégie globale en faveur du bien vieillir des locataires seniors.

Le Conseil d'Administration d'Habitat de la Vienne et le Directoire de la Coop Charente Maritime Habitat ont respectivement adopté leur stratégie HSS® **les 8 et 10 décembre 2021** leur permettant ainsi de définir une politique commune pour la prise en compte du vieillissement de leurs locataires.





# SOMMAIRE

# SOMMAIRE

## NOTE DE CADRAGE STRATÉGIQUE 2022

ÉDITO ..... P7

Ch1

BAILLEURS ..... P9

Ch2

CONTEXTE ..... P13

Ch3

ANALYSE DES TERRITOIRES ..... P18

Ch4

ORGANISATION ..... P21

Ch5

STRATÉGIE PATRIMONIALE ..... P27

Ch6

SERVICES ..... P33



**Pascal Aveline**

Directeur Général d'Habitat de la Vienne

Président du Directoire de Coop Charente-Maritime Habitat

**Il y a plus de 10 ans maintenant, Habitat de la Vienne actait la mise en œuvre d'un plan spécifique d'accompagnement de ses locataires seniors. Conscient que le vieillissement constant des locataires pouvait à terme constituer une problématique importante, il décidait de s'engager alors dans une politique globale et transversale de prise en compte de cette question.**

Cela se matérialisa par une modification de l'organisation (création d'un poste dédié, formation du personnel...), une stratégie d'adaptation des logements et de construction des premières opérations de logements spécifiques et surtout, par la mise en œuvre de services du quotidien favorisant le bien vieillir à domicile, en lien avec les collectivités et des partenaires professionnels (offre de téléassistance à tarif préférentiel dès 2013, service d'entretien des jardins privés...).

Cette première approche déboucha en 2014 sur la mise en œuvre du label Habitat Senior Services® et sur la labellisation avec la mention «Excellence» en juin 2016 (avec un renouvellement en juin 2019), le niveau le plus élevé de la démarche, suite à des audits externes réalisés par un organisme certificateur indépendant. Cette distinction marque l'engagement fort de l'organisme et de ses agents concernant une question sociétale devenue majeure et que la plupart des bailleurs commence aujourd'hui à prendre en compte.

La dernière enquête de satisfaction, réalisée auprès de nos locataires seniors occupant un logement labellisé HSS® (en 2021, 100% de nos locataires sont satisfaits ou très satisfaits de vivre dans un logement labellisé HSS®), nous conforte dans la volonté de développer encore davantage cette démarche, soutenue par les pouvoirs publics français et européens, qui contribue de façon importante à la politique en faveur du bien vieillir des locataires seniors du parc social.

Avec la Coop Charente-Maritime Habitat, créée en 2020 par Habitat de la Vienne et CDC HABITAT, une nouvelle dynamique est donnée avec notamment pour objectif de proposer également des logements dédiés aux locataires seniors en Charente-Maritime, partout où les besoins seront identifiés, en liaison avec les élus locaux et dans le cadre d'une nouvelle stratégie Habitat Seniors Services® redéfinie à l'échelle des deux bailleurs. En juillet 2021, un avenant est signé alors au contrat de licence porté par l'association DELPHIS pour développer cette offre sur ce nouveau territoire et, fin 2021, les instances des deux organismes adoptent une nouvelle stratégie globale et commune aux deux organismes.

Cette nouvelle stratégie marque une évolution de notre démarche sur deux points majeurs : tout d'abord, la volonté de développer des réponses adaptées quantitativement et qualitativement aux besoins de notre nouveau territoire d'intervention avec l'ambition forte d'être, à terme, un bailleur majeur en Charente-Maritime sur ce sujet. Ensuite, la volonté de favoriser davantage l'accès des locataires âgés aux différents services contribuant au maintien à domicile.

Cette ambition ne pourra toutefois s'inscrire que dans un cadre partenarial fort et en liaison avec les politiques locales. Nous devons également prendre en compte la précarité économique qui touche une part importante de seniors en France, qui plus est de seniors du parc social, et proposer les solutions les plus pertinentes pour mieux appréhender les besoins de nos locataires les plus fragiles. C'est un défi, mais les enjeux démographiques du vieillissement nous obligent à être innovant, ce que nous avons toujours su être...

Enfin, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a accéléré de façon importante la numérisation des services publics qui se sont adaptés pour assurer une permanence auprès des administrés. Nous devons, bien évidemment, nous saisir de cette opportunité et étudier l'apport des nouvelles technologies de l'information dans notre stratégie du maintien à domicile, mais il restera cependant un important chemin à accomplir pour que les avantages du numérique ne deviennent pas une nouvelle voie d'exclusion pour la population âgée qui en est la plus éloignée. C'est dans ce contexte que cette stratégie a été définie et vous est présentée dans le document que vous tenez dans les mains.



OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA VIENNE

**LOCATION-VENTE DE LOGEMENTS**

☎ 05 49 45 66 76 - [www.habitatdelavienne.fr](http://www.habitatdelavienne.fr)

# & 1

Chapitre

## Bailleurs

- L'accompagnement des seniors, une politique ancienne
- Habitat de la Vienne
- Coop Charente Maritime Habitat

# 1 Bailleurs

## L'accompagnement des seniors une politique déjà ancienne pour Habitat de la Vienne

### Une réponse à des besoins spécifiques, des structures d'accueil dédiées

Depuis de nombreuses années, Habitat de la Vienne est un acteur incontournable dans le département de la Vienne pour la réalisation de structures médico-sociales. Il est, à ce jour, propriétaire de 45 structures logements-foyers (terme générique) dont une trentaine pour personnes âgées EHPAD et Résidences Autonomies.



EHPAD Sainte-Elisabeth de BETHINES

### Un accompagnement spécifique des locataires âgés

Parce que les établissements spécialisés ne peuvent pas constituer la solution unique d'habitat pour les personnes vieillissantes, Habitat de la Vienne a décidé fin 2010 de s'engager dans une politique globale et transversale en faveur de ses locataires seniors.

En 2014, il décide de se lancer dans la démarche « Habitat Senior Services® », portée par l'association DELPHIS. Habitat de la Vienne **est labellisé Habitat Seniors Plus « Mention Excellence » depuis 2016 (renouvelé en 2019)** suite à des audits externes réalisés par le Cabinet de certification SGS. Il est le premier OPH de France à détenir cette mention, la plus haute distinction de la démarche.



Avec la création de la COOP Charente Maritime Habitat (filiale constituée par Habitat de la Vienne et CDC Habitat), les 2 acteurs décident en 2021 de développer la démarche Habitat Senior Services® sur un nouveau territoire : la Charente-Maritime.



**En juillet 2021, un avenant est signé au contrat de licence pour développer cette offre sur ce nouveau territoire. Il en découle une nouvelle stratégie globale et commune aux 2 organismes.** Habitat de la Vienne et la Coop Charente Maritime Habitat font partie avec Habitat 17 du Groupe Terre & Mer Habitat. Regroupés au sein d'une « société de coordination » répondant aux enjeux de la loi ELAN, ils gèrent à eux trois environ 17 000 logements dans la Vienne et en Charente-Maritime.

### Chronologie de la démarche HSS® pour HDLV et CCMH

**2011**

Validation du PLAN SENIORS par le Conseil d'Administration d'HDLV

**2014**

Décision du Conseil d'Administration d'HDLV de s'engager dans la démarche HABITAT SENIOR SERVICES® portée par l'association DELPHIS

**2015**

Validation de la 1<sup>ère</sup> note de cadrage stratégique par le Conseil d'Administration HDLV

**2016**

HDLV est labellisé HSS® « Plus » mention « Excellence »

**2021**

Validation d'une stratégie HSS® commune pour HDLV et CCMH

**2019**

HDLV renouvelle sa labellisation HSS® « Plus » mention « Excellence »

**2022**

Objectif de renouvellement de la labellisation HSS® « Plus » pour HDLV et CCMH

# 1 Bailleurs

## Habitat de la Vienne, un bailleur engagé

Créé en 1925, Habitat de la Vienne est particulièrement attaché à sa mission de service public et très attentif aux évolutions de la société et aux besoins qu'elle exprime. Habitat de la Vienne propose des réponses de logements diverses, variant selon les territoires, avec la volonté constante de créer des lieux de vie permettant l'épanouissement de tous. Son siège est à Buxerolles.

### Patrimoine

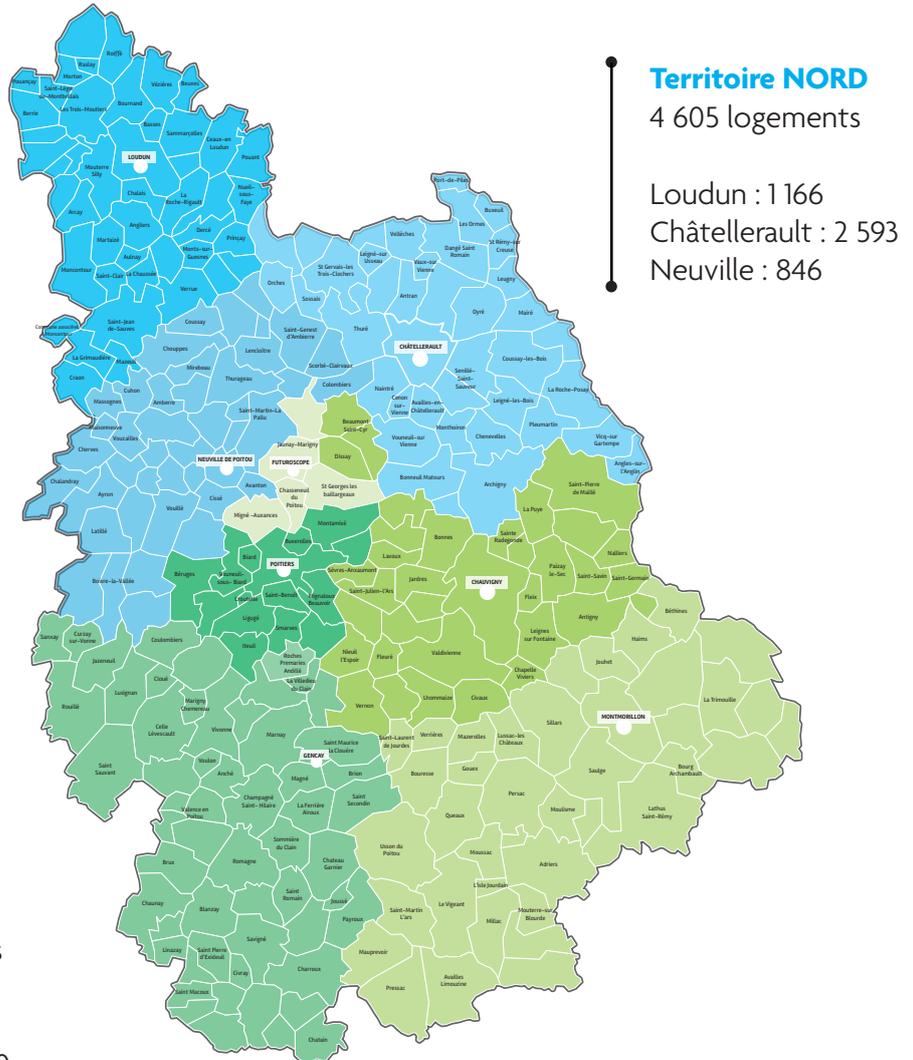
Au 31 décembre 2021, Habitat de la Vienne disposait d'un patrimoine de 12 019 équivalents-logements. En 2021, il a mis en service **154 logements**.

### Collaborateurs

Au 31 décembre 2021, Habitat de la Vienne disposait d'un effectif de 165 collaborateurs.

### Cartographie par territoire

Le patrimoine d'Habitat de la Vienne, géré par 2 territoires (Nord/Sud) est réparti sur 201 communes du département de la Vienne. Le parc d'Habitat de la Vienne est très divers dans sa répartition géographique. Il est, en effet, très présent sur les grosses agglomérations (Poitiers et Châtelleraut), mais également sur un grand nombre de petites, voire très petites communes.



*Nos réalisations*



**VOUILLE - Salle intergénérationnelle**



**LA ROCHE POSAY - Résidence Autonomie**

## Coop Charente Maritime Habitat, un nouvel acteur dynamique

En 2020, Habitat de la Vienne et CDC Habitat (via sa filiale ADESTIA) ont créé, à parts égales (50% chacun), une filiale sous la forme d'une COOP, dénommée CCMH (Coop Charente Maritime Habitat), rejoints par le Conseil Départemental de Charente Maritime. Son siège est à La Rochelle.



### Production

Les objectifs de production sont de l'ordre de 100 à 150 logements par an en Charente Maritime, dont environ une trentaine de logements en accession et 20% de logements labellisés HSS® dédiés aux seniors.

### Collaborateurs

Dotée de 2 collaborateurs pour le moment, CCMH évoluera au gré du développement de son patrimoine

### Cartographie

CCMH est un nouvel acteur de construction et de gestion de logements sociaux sur le territoire de la Charente Maritime. Son objectif est de faciliter le parcours résidentiel des habitants du département en proposant une offre de logements diversifiée. Il a également pour objectif de proposer des logements dédiés aux locataires seniors partout où les besoins seront identifiés en liaison avec les élus locaux du territoire et dans le cadre de sa stratégie Habitat Senior Services®.



SAINT-PIERRE D'OLÉRON - Rue Gambetta



FOURAS - Résidence Soleil Vauban



Chapitre 2

## Contexte

- Une progression du vieillissement de la population
- Le logement adapté, déterminant de santé
- Le label HSS®, une démarche en lien avec les politiques locales et les acteurs des territoires
- Un cadre réglementaire en évolution : l'impact des lois dites ASV et ELAN

## 2 Contexte

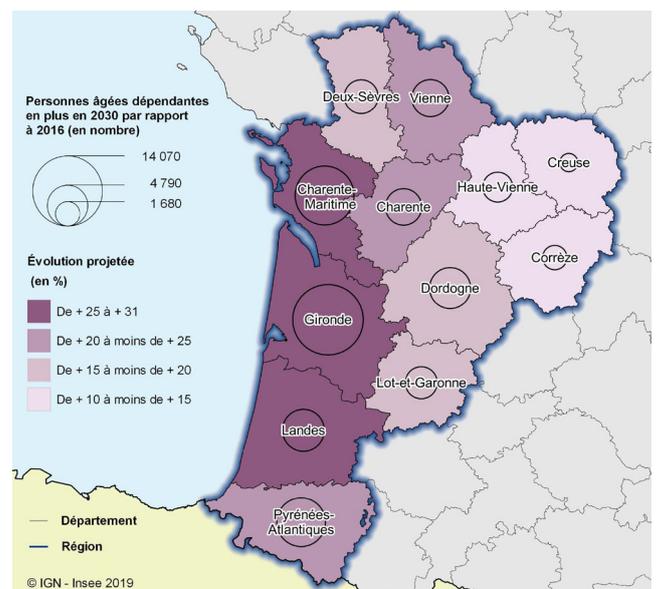
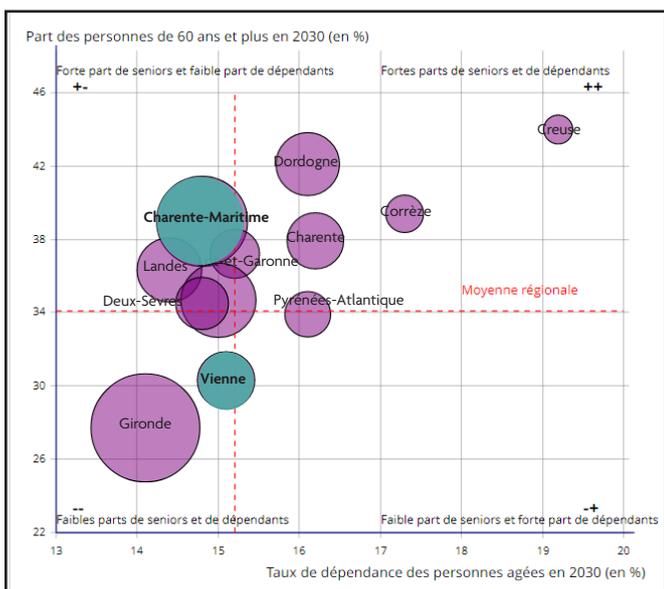
### Une progression du vieillissement de la population

L'allongement de l'espérance de vie va se traduire dans les années qui viennent par une hausse très importante du nombre de personnes âgées dans notre pays. **D'ici 2040, ce vieillissement se matérialisera par une « explosion » du nombre des seniors générant des besoins en terme d'habitat et d'accompagnement.** Comme le montre le tableau ci-dessous, pendant que la population française augmentera de 7,7% d'ici 2040 les plus de 65 ans augmenteront de 45% et les plus de 80 ans de 72%.

#### Répartition de la population française par tranche d'âge (Source : INSEE)

	2018	2030	2040	évolution 2018/2040
<b>Population totale France</b>	<b>67 270 809</b>	<b>70 280 913</b>	<b>72 450 546</b>	<b>+ 7,7 %</b>
65 ans et +	13 093 656	16 467 461	18 905 548	+ 45%
65-74 ans	6 955 455	7 860 639	8 310 632	+ 20%
75-84 ans	3 991 452	6 047 556	6 648 919	+ 69%
85-99 ans	2 128 640	2 506 729	3 870 855	+ 80%
100 ans et +	18 109	52 537	75 142	+ 314%
80 ans et +	4 001 973	5 275 551	6 933 876	+ 72%

### Part des seniors dans la population et taux de dépendance en 2030



#### Lecture :

En 2030, en Charente Maritime, 39 % des habitants auraient 60 ans ou plus. Parmi ces seniors, 14,8 % seraient dépendants. Le département totaliserait 9 800 seniors dépendants en plus par rapport à 2016.

En 2030, dans la Vienne, 30,3 % des habitants auraient 60 ans ou plus. Parmi ces seniors, 15,1 % seraient dépendants. Le département totaliserait 3 900 seniors dépendants en plus par rapport à 2016.



## La notion de personne fragile

Parce qu'il est trop réducteur de ne s'intéresser qu'au nombre de seniors pour bâtir une politique générale, la notion de fragilité, développée dans le monde gériatrique, permet d'appréhender plus finement la diversité des situations du vieillissement et donc les besoins.

La détermination de la fragilité repose sur 5 critères physiques : la perte de poids involontaire (ou diminution de l'appétit), la fatigue déclarée, le bas niveau d'activité physique (sédentarité), la vitesse de marche lente (ralentissement de la marche) et la faiblesse musculaire (diminution de la force de préhension). Dans ce cadre, la fragilité est potentiellement identifiée avant même que ne surgissent des pathologies, des incapacités ou des limitations fonctionnelles.

On parle de fragilité en présence d'au moins trois critères, et de pré-fragilité si un ou deux critères sont présents. Une étude de l'IRDES\* en 2012 estime que 45 % des français âgés de 65 ans ou plus sont considérés pré-fragiles et 13 % fragiles. Ce sont donc au final près de 6 seniors sur 10 qui nécessitent une attention plus particulière.

**Notre démarche, par les engagements qu'elle porte, vise donc à maintenir la robustesse des uns et à accompagner la pré-fragilité et la fragilité des autres afin de prévenir ou retarder le glissement vers la perte d'autonomie.**

*\*L'IRDES est l'Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé*

## Le logement adapté, un déterminant de santé

En 1997, l'OMS\* définit le logement comme déterminant de santé, c'est-à-dire comme une des « conditions préalables à l'instauration de la santé », au même titre que la paix, l'éducation, les relations sociales, l'alimentation, un revenu, la justice sociale... Elle ajoute « Par-dessus tout, la pauvreté reste la plus grave menace pour la santé ». Par conséquent, le logement social est à plus forte raison un déterminant de santé dans la mesure où il accueille des ménages modestes.

Dans ce contexte, les bailleurs sociaux s'engagent de plus en plus à adapter leur offre locative aux besoins des populations fragiles et ainsi contribuent à la construction d'un « cadre de vie en sensibilisant les locataires sur leur logement et leur environnement, en intégrant les enjeux sanitaires dans l'entretien du patrimoine et en participant aux projets territoriaux en santé. »

Entendu comme déterminant de santé, le logement présente dès lors un certain nombre de risques que les bailleurs peuvent limiter par leur action sur la construction, l'aménagement, la maintenance, l'accessibilité et l'adaptation.



*\*Organisation Mondiale de la Santé (OMS). (1997) - Déclaration de Jakarta sur la Promotion de la Santé au xxième siècle*

## Le label HSS®, une démarche en lien avec les politiques locales et les acteurs des territoires

Les objectifs de développement d'une offre nouvelle pour les personnes âgées et/ou d'adaptation du parc existant doivent se faire dans le cadre des politiques locales pour permettre aux habitants ciblés de disposer de logements accessibles et adaptés.

Le maintien à domicile des locataires âgés dans le parc social suppose également que ceux-ci aient accès, en fonction de leur besoins propres, et quels que soient leurs revenus, aux services d'aide à domicile et le cas échéant aux services de soins. Selon les territoires, le maillage des intervenants peut être plus ou moins dense. Un des axes des bailleurs consiste donc à identifier les acteurs du lien social et du service et à les mobiliser. Des partenariats sont ainsi noués avec une grande diversité d'acteurs tels que les associations, les CCAS, les services d'aide à domicile, les VAC (Vienne Autonomie Conseils)...

**La démarche HSS® s'inscrit pleinement dans cette logique et favorise les relations entre les acteurs au service du bien vieillir.**



### L'enjeu des chutes



Au sein d'un logement il existe différents facteurs d'accident, en particulier pour les personnes vulnérables : des surfaces irrégulières ou glissantes, un éclairage inadapté, une absence de barre d'appui sécurisant la douche, etc. En France, chaque année près de 10 000 personnes âgées de 65 ans et plus décèdent à la suite d'une chute. Lorsqu'elles ne sont pas mortelles, les chutes chez les personnes âgées peuvent avoir d'importantes conséquences sur le plan fonctionnel, psychologique et/ou social.

L'enquête ChuPADom, pour « chutes des personnes âgées à domicile », conduite par Santé Publique France depuis 2018, montre

que les chutes interviennent principalement dans la chambre (20,2 %), le salon (14,2 %), les parties extérieures (11,9 %) et la cuisine (9,9 %), loin devant la salle de bain (5,4 %) à l'encontre des représentations dominantes et communément admises.

Il ressort de cette étude que l'adaptation d'un logement ne peut se limiter au seul aménagement de la salle d'eau. L'adaptation du logement nécessite un suivi individualisé permettant de comprendre les interactions des personnes âgées dans un environnement global et dans un quotidien qui ne sauraient se résumer aux périodes de toilette.

À partir de 65 ans, 30 % des personnes sont concernées par la chute. En France, les chutes représentent 85 % des accidents de la vie courante chez les personnes de 65 ans et plus et entraînent une hospitalisation pour 41% des personnes.\*\*

\*Santé Publique France, Chutes des personnes âgées à domicile - Études et Enquêtes - Octobre 2020

\*\*Institut de Veille Sanitaire - « Enquête permanente sur les accidents de la vie courante (EPAC).

Résultats 2010 en France métropolitaine »

## 2 Contexte

### Un cadre réglementaire en évolution : l'impact des lois dites ASV et ELAN

Depuis la définition de la stratégie HSS® d'Habitat de la Vienne en 2015 (Conseil d'Administration du 25/06/2015) le contexte réglementaire a fortement évolué et deux lois majeures ont marqué cette période avec un impact important sur la question du vieillissement de la population. Elles ont par ailleurs conforté le rôle des bailleurs sociaux comme acteurs majeurs du bien vieillir chez soi.

#### LA LOI ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT (dite Loi ASV)

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 est une loi d'orientation et de programmation construite autour de la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie, l'adaptation de la société au vieillissement.

La loi ASV prévoit la revalorisation de l'APA à domicile, ainsi qu'une aide au répit pour les aidants. Depuis la loi ASV, les bailleurs ont également la possibilité de prioriser l'attribution de logements construits ou aménagés spécifiquement à des personnes en perte d'autonomie, dans le cadre de programmes bénéficiant d'une autorisation spécifique délivrée par le représentant de l'État dans le département (disposition de l'article 20)

#### La CFPPA

La loi ASV crée également les Conférences des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie (CFPPA) à l'échelon des départements pour cofinancer les actions de prévention à destinations des seniors sur les territoires. La finalité première de la conférence est de développer une «prévention globale» entendue comme la gestion active et responsabilisée de son «capital autonomie» par chaque personne ou groupe de personnes. Elle est considérée comme une instance de coordination des financements visant à développer les politiques de prévention de la perte d'autonomie.



Depuis 2017, la CFPPA de la Vienne a financé les actions proposées par Habitat de la Vienne, à hauteur d'environ **200 000 €** lui permettant ainsi d'organiser des actions de préventions gratuites pour ses locataires âgés.

#### LA LOI ÉVOLUTION, LOGEMENT, AMÉNAGEMENT ET NUMÉRIQUE (dite Loi ELAN)

Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique a pour ambition de faciliter la construction de nouveaux logements et de protéger les plus fragiles. Elle est porteuse de réformes qui ont trait aux politiques de l'inclusion et d'insertion par le logement des personnes en situation de vulnérabilité et notamment des personnes âgées.

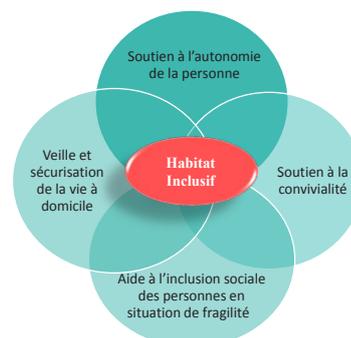
La loi ELAN poursuit notamment l'objectif de protéger et de lutter contre les inégalités en renforçant le modèle du logement social. La loi définit ainsi « l'habitat inclusif » et crée le forfait « habitat inclusif » financé par la CNSA.

#### L'Habitat Inclusif, une autre forme d'« habiter »

L'habitat inclusif constitue une forme d'habitat complémentaire au domicile (logement ordinaire) et à l'accueil en établissement (hébergement) pour des personnes âgées ou en situation de handicap.

L'habitat inclusif, ce sont de petits ensembles de logements indépendants, caractérisés par la volonté de ses habitants de vivre ensemble, des espaces de vie individuelle, des espaces de vie partagée et un environnement adapté et sécurisé.

Avec ses partenaires, Habitat de la Vienne porte déjà plusieurs dispositifs de ce type dans le département de la Vienne et plusieurs autres projets sont en cours d'études.





# & 3

Chapitre

## Analyse des territoires

- L'analyse du peuplement
- L'analyse de l'environnement de services

## 3 Analyse des territoires

La démarche et les engagements sont basés sur une analyse précise des territoires et du patrimoine existant. L'analyse porte sur :

- la dynamique démographique du parc existant (âge des locataires) et des territoires (démographie communale) ;
- les atouts des territoires.

L'objectif du label est de réaliser des logements adaptés et labellisés HSS® là où se trouvent les besoins et les services permettant de bien vieillir.

### L'analyse du peuplement

L'analyse du peuplement s'établit avec le seuil des plus de 65 ans (2 200 locataires dans le parc d'Habitat de la Vienne - 22%). Il s'agit du public cible de la démarche.

Avec l'allongement de la durée du temps de travail, il nous a paru nécessaire de faire coïncider l'âge de référence de la démarche HSS® avec l'âge moyen de départ à la retraite.

#### Le département de la Vienne :

→ 436 876 habitants

→ 93 232 hts de 65 ans et plus (21,34%)



#### Le département de Charente-Maritime :

→ 644 303 habitants

→ 171 599 hts de 65 ans et plus (26,63%)



Source : INSEE Recensement 2017

### L'indice de vieillissement

L'indice de vieillissement d'un territoire est le rapport de la population des 65 ans et plus sur celle des moins de 20 ans. Un indice autour de 100 indique que les 65 ans et plus et les moins de 20 ans sont présents dans à peu près les mêmes proportions sur le territoire ; plus l'indice est faible plus le rapport est favorable aux jeunes, plus il est élevé plus il est favorable aux personnes âgées.

**Chiffres 2018** (Source : Observatoire des territoires) :

- Région Nouvelle-Aquitaine : **108**
- Département de la Charente-Maritime : **133**
- Département de la Vienne : **93**

## L'analyse de l'environnement de services

Pour sélectionner les communes et les groupes immobiliers existants (pour le parc d'Habitat de la Vienne qui proposent un environnement « favorable » au vieillissement, la démarche prévoit l'établissement d'une grille d'analyse des territoires sur la base d'éléments (services et commerces notamment) permettant de vieillir chez soi dans de bonnes conditions.

La cotation ne prévoit aucun élément obligatoire, mais les communes ou les groupes immobiliers des organismes doivent présenter une note minimum de 50/100 pour être jugées comme présentant un environnement « favorable » permettant la création de logements labellisés HSS®.

La grille de cotation prend en compte 20 données regroupées en 6 chapitres :

1. Transport
2. Commerces de proximité (- 500 mètres)
3. Services et loisirs sur la commune
4. Services de soins et structures médico-sociales
5. Services à domicile
6. Personnel de proximité du bailleur



### Environnement

#### Le département de la Vienne

—▶ 80 communes sur 266 présentent un environnement jugé « favorable » (28%)

—▶ 6 452 logements sur 9 408 sont situés dans un environnement jugé « favorable »

#### Le département de la Charente-Maritime

—▶ 121 communes sur 463 présentent un environnement jugé « favorable » (26%)

*Source : cotation HSS® de l'environnement des territoires et du parc existant – HDLV & CCMH 2021*



# & Chapitre 4

## Organisation

- Le pilotage de la démarche
- Les instances
- Le calendrier annuel de suivi
- La formation du personnel
- L'organigramme HSS
- L'attribution et l'occupation des logements
- La communication
- L'évaluation de la démarche

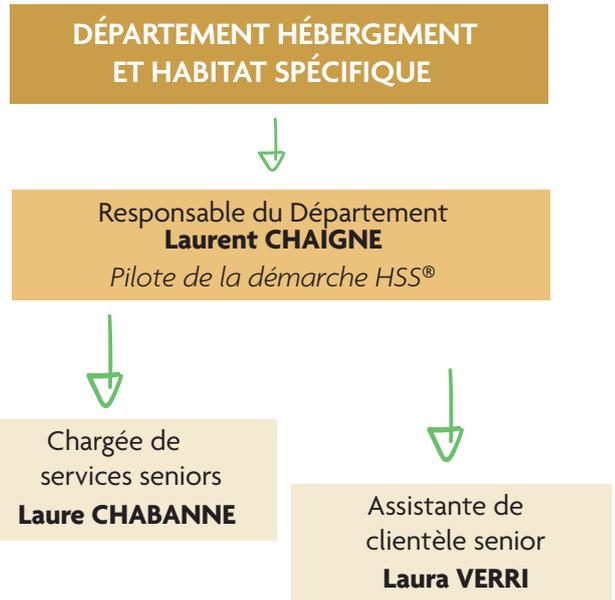
## 4 Organisation

### Le pilotage de la démarche

Face à la montée en charge de la démarche et aux nouveaux enjeux liés au déploiement d'une offre de logements labellisés sur le département de Charente-Maritime, une organisation spécifique a été mise en œuvre pour assurer un pilotage transversal de la démarche HSS®.

Elle s'appuie sur le Département Hébergement et Habitat Spécifique créé en 2022.

Ce département pilote toute l'activité des structures sociales et médico-sociales (investissement, suivi...) mais aussi l'habitat spécifique, tels que la labellisation HSS® et l'habitat inclusif, cette dernière forme d'habitat se développant rapidement dans le cadre des textes pris en application de la loi dit ELAN du 23 novembre 2018.



### Les instances de la démarche

L'organisation est basée sur plusieurs instances de suivi.

#### COMITÉ DE PILOTAGE

Dans le cadre du déploiement d'une offre de logements labellisés sur les 2 départements de la Vienne et de Charente-Maritime, il a été décidé de créer 2 Comités de Pilotage distincts (un pour la mise en œuvre de la démarche sur chaque territoire) permettant de prendre en compte les spécificités de chaque département.

Le Comité de Pilotage définit les axes stratégiques de la démarche et valide l'ensemble des propositions relatives à la mise en œuvre du label sur chaque territoire : choix patrimonial, décisions financières, programmations (neuf et existant), etc.



COPIL HSS® Vienne	COPIL HSS® Charente-Maritime
4 membres du Conseil d'Administration HDLV (dont un référent au gérontopôle Nouvelle Aquitaine)	3 membres du Conseil de Surveillance CCMH
6 Directeurs HDLV	6 Directeurs HDLV
Responsable du Département Hébergement et Habitat Spécifique Pilote de la démarche	Responsable du Département Hébergement et Habitat Spécifique Pilote de la démarche
Chargée de services seniors	Chargée de services seniors

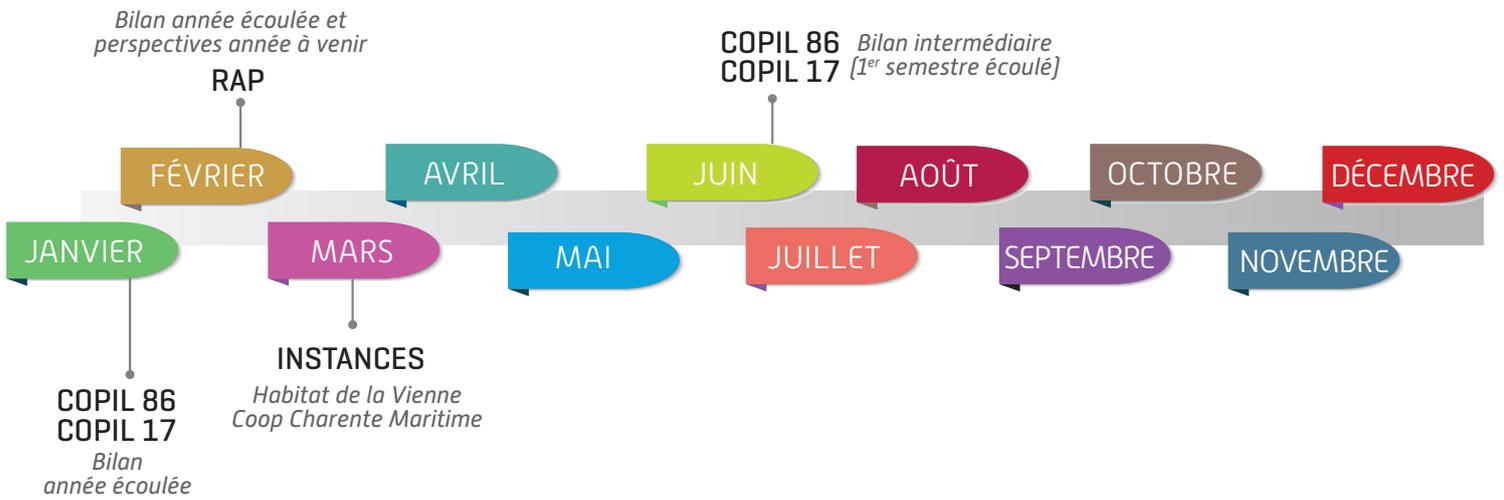
Pour la **mise en œuvre opérationnelle**, 2 autres instances ont été créées :

**COMITÉ TECHNIQUE HSS®**  
15 membres

**GROUPE DE COORDINATION TERRAIN HSS®**  
9 membres

## 4 Organisation

### Le calendrier annuel de suivi de la démarche HSS®



### La formation du personnel

La démarche fait l'objet d'un plan de formation spécifique du personnel. Tous les agents qui sont en contact direct ou indirect avec les locataires seniors de logements HSS® reçoivent périodiquement une formation pour les sensibiliser aux enjeux du vieillissement et du maintien à domicile.



#### Formation

En 2022 :

→ RESANTÉ-VOUS formera 35 agents à mieux comprendre le quotidien d'une personne âgée (simulateur, normes d'aménagement...)

En 2023 :

→ Nouveau cycle de formation DEL&COOP pour une centaine de collaborateurs d'Habitat de la Vienne et de la Coop Charente Maritime Habitat

### L'attribution et l'occupation des logements

Les organismes définissent chaque année les orientations de leur politique d'attribution des logements. Depuis la loi Adaptation de la Société au Vieillissement (loi ASV) du 28 décembre 2015, les bailleurs ont, dans le respect des conditions réglementaires d'attribution des logements sociaux (plafonds de ressources...), la possibilité de prioriser l'attribution de logements construits ou aménagés spécifiquement pour des personnes en perte d'autonomie, dans le cadre de programmes bénéficiant d'une autorisation spécifique délivrée par le représentant de l'État dans le département. Les logements HSS® réalisés par Habitat de la Vienne et la Coop Charente Maritime Habitat s'inscrivent dans ce cadre.

L'objectif proposé est de prioriser (toutes les fois où cela s'avérera possible) l'attribution d'un logement labellisé HSS® à une personne âgée (ou un couple âgé) relevant du public cible défini dans le cadre de la démarche, soit plus de 65 ans.

L'enjeu est d'attribuer 60% des logements labellisés HSS® à des locataires de 65 ans et plus. Cette obligation est contrôlée lors des audits.

#### Occupation

En 2021, le taux d'attribution cumulé était de 69% et le taux d'occupation global de 74%

# Organigramme général HSS®

Liens synthétiques entre les acteurs de la démarche



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Henri COLIN**  
Président

**DIRECTION GÉNÉRALE**  
**Pascal AVELINE**  
Directeur Général

## CONSEIL DE SURVEILLANCE

**Henri COLIN**  
Président

**DIRECTOIRE**  
**Pascal AVELINE**  
Président

**Jean-Charles MAILLET**  
Secrétaire Général

**Laura CASANOVA**  
Chargée de mission communication  
Réfèrent communication HSS®

**DIRECTION DE LA CLIENTELE**  
**Hélène ANDREO**  
Directrice de la Clientèle  
Réfèrent Gestion Locative HSS®

**DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**  
**Philippe FILLON**  
Directeur des Ressources Humaines - Réfèrent plan de formation HSS® et moyens humains

**DIRECTION DU PATRIMOINE**  
**Hayet BENIA**  
Directrice du Patrimoine  
Réfèrent Gestion Technique HSS® - Parc existant

**DIRECTION DE L'OFFRE NOUVELLE**  
**Alexandre COUSIN**  
Directeur de l'Offre Nouvelle  
Réfèrent Gestion Technique HSS® - Parc neuf

**DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE**  
**Jean-Charles MAILLET**  
Directeur Administratif et Financier - Réfèrent moyens financiers de la démarche HSS®

**Fabienne DUMAS**  
Responsable Territoire Sud - Réfèrent coordination HSS®

**Flavie DE MAUREY**  
Adjoint filière Locative  
Réfèrent terrain HSS®  
Vienne Territoire Sud

**Jean-Marie GRATTEAU**  
Responsable Antenne du Futuroscope  
Correspondant HSS®

**Jean-Yves DION**  
Responsable Antenne de Montmorillon  
Correspondant HSS®

**Sylvie SCHMITT**  
Responsable Territoire Nord - Réfèrent coordination HSS®

**Aude DUMAS**  
Adjoint filière Locative  
Réfèrent terrain HSS®  
Vienne Territoire Nord

**Denis RINGUET**  
Responsable Antenne de Neuville de Poitou  
Correspondant HSS®

**Marine GELIN**  
Resp. Département Gestion Sociale et Contentieux - Réfèrent HSS® Contentieux

**Maxime BONNIN**  
Adjoint filière Entretien du Patrimoine  
Réfèrent terrain HSS® Vienne Territoire Nord

**Guillaume PROUST**  
Responsable Antenne de Loudun  
Correspondant HSS®

**Corinne LAMARCHE**  
Resp. des réclamations  
Réfèrent réclamations techniques Locataires HSS®

**Stéphane RABARON**  
Resp. des charges  
Réfèrent charges Locataires HSS®

**Jérôme MEMETEAU**  
Réfèrent technique HSS®

**Julien GAILLARD**  
Resp. du Département Contrôle de Gestion  
Réfèrent Process HSS®

**Laure CHABANNE**  
Chargée de Services Seniors  
Réfèrent Services HSS®

**Pierrick NADEAU**  
Réfèrent technique HSS®

**Laurent CHAIGNE**  
Resp. du Département Hébergement et Habitat Spécifique  
Pilote HSS®

**Laura VERRI**  
Assistante de Clientèle Seniors - Interlocuteur privilégié locataires HSS®

**Denis POIRIER**  
Resp. du Département Systèmes d'information  
Réfèrent HSS® PREM et NTIC

**Karine LAURIN**  
Chargée de Commercialisation  
Correspondant HSS®  
Charente maritime

Chiffre clé

30 référents HSS®

# 4 Organisation

## Communication

La démarche fait l'objet d'un plan de communication (interne et externe) permettant de mettre en valeur le label, les logements réalisés et les actions menées.

Une communication adaptée à destinations des locataires :

- ➔ Une lettre d'information semestrielle
- ➔ Des flyers adaptés présentant la démarche, les services et actions proposées

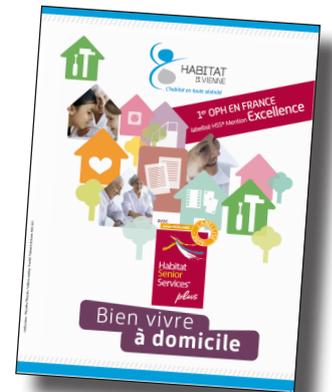


La lettre d'info des seniors d'Habitat de la Vienne : « à propos, ma vie de senior ».

Créé en 2018, ce nouveau support de communication semestriel est destiné à l'ensemble de nos locataires de plus de 65 ans (environ 2 200) et nos partenaires. Deux numéros sont parus en janvier et septembre 2021.

Une communication institutionnelle et grand public :

- ➔ Des plaquettes
- ➔ Des films mettant en lumière les actions



Les ateliers Silver Geek et la Gamers Assembly de Poitiers (2017)



La démarche Habitat Senior Services (2019)



Les rencontres théâtrales d'HDLV avec la Cie « Entrées de Jeu » (2019)

Découvrez les films



## Evaluation de la démarche HSS®

La démarche HSS® fait l'objet d'une évaluation régulière. Elle permet ainsi une progression continue des bailleurs.

### L'auto-contrôle

Habitat de la Vienne et la Coop Charente Maritime Habitat assurent un auto-contrôle de la démarche par :

- La mise en place de procédures écrites décrivant de façon détaillée, les engagements de l'Office ;
- Un progiciel métier (PREM de Aaron) permettant la traçabilité de toutes les actions dans ses moindres détails (courriers envoyés, dates des contacts, des visites...);
- L'élaboration de fiches de suivi pour la gestion quotidienne (fiche-suivi pour les opérations de construction neuve afin de veiller au respect des CCT...);
- La désignation d'un référent interne pour la réalisation des audits de suivi en lien avec le Pilote HSS®. C'est Julien GAILLARD qui assure cette mission en interne. Il procédera aux visites d'auto-contrôle des logements à intégrer dans la démarche avec l'appui des référents techniques.

### Les audits périodiques

#### Les audits externes

Tous les 3 ans la mise en œuvre de la démarche par les organismes est auditée par un cabinet de certification indépendant (AFNOR ou SGS). L'objectif de ces contrôles est de vérifier que les organismes ont validé une stratégie vieillissement opérationnelle, ont mis en œuvre une organisation interne permettant le suivi des engagements, disposent d'un stock de logements HSS® suffisant et conformément aux cahiers des charges HSS®.



#### Les audits internes

Entre chaque audit triennal un audit interne est réalisé. Il a pour objectif de vérifier que les « mises à jour » stratégiques et opérationnelles sont bien réalisées, d'évaluer la conformité des nouvelles opérations HSS® aux cahiers des charges et de contrôler les actions d'amélioration mises en place suite aux audits externes.

### Les Enquêtes de Satisfaction HSS®

Dans le cadre du label, les bailleurs ont l'obligation d'évaluer la satisfaction des locataires seniors occupant un logement HSS® :



- Une première enquête est réalisée auprès de tous les locataires seniors dans un délai de 4 mois après leur entrée dans un logement labellisé HSS® ou après les travaux de labellisation HSS® de leur logement ;
- Une nouvelle enquête est ensuite réalisée tous les 2 ans selon un échantillon représentatif proportionnel au nombre de logements.

Les résultats sont analysés annuellement et envoyés à DELPHIS pour consolidation nationale.

#### Audit

##### 1<sup>ER</sup> OPH LABELLISÉ HSS® MENTION « EXCELLENCE » EN FRANCE

- HDLV a été labellisé en juin 2016 (avec un renouvellement en juin 2019) et a **obtenu à deux reprises la plus haute distinction (mention Excellence)** suite à des audits externes réalisés par le cabinet de certification SGS, organisme certificateur indépendant.

#### Satisfaction des locataires

- En 2022, 100% des locataires HDLV se déclaraient satisfaits ou très satisfaits d'occuper un logement labellisé HSS®.



# & Chapitre 5

## Stratégie Patrimoniale

- Les objectifs de production
- La mixité intergénérationnelle
- Les logements seniors
- Les loyers
- Les cahiers des charges techniques
- Nos logements labellisés et nos projets en cours

## 5 Stratégie Patrimoniale

### Les objectifs de production

Pour développer une offre HSS® adaptée aux besoins de nos territoires, les deux organismes ont fait le choix d'une stratégie de labellisation à l'initiative du bailleur (pas de labellisation à la demande) en concertation avec les élus locaux.

La stratégie de labellisation est basée sur :

- *La réalisation de logements HSS® dans les opérations en construction ou en acquisition-amélioration menées sur des territoires présentant un environnement favorable dans la Vienne et en Charente Maritime ;*
- *L'adaptation du parc existant, avec la labellisation de logements HSS® lors des réhabilitations menées sur le parc d'Habitat de la Vienne ;*
- *La possibilité de réaliser des travaux d'adaptation HSS® hors réhabilitation si des besoins apparaissent sur des groupes ou des communes précises.*

De 2016 à 2021, Habitat de la Vienne a réalisé 288 logements labellisés HSS® répartis sur 50 cités différentes.

L'objectif de production global des 2 organismes est le suivant :

- D'ici 2025 : 500 logements labellisés HSS®
- D'ici 2030 : 785 logements labellisés HSS®

Ce parc d'environ 785 logements labellisés HSS® à 2030 serait réparti :

- 550 logements dans la Vienne (environ 5 % du parc)
- 235 logements en Charente Maritime (environ 20% du parc)

Années de programmation	Nombre de logements HSS® réalisés	Nombre de citée HSS® réalisées
2016	74	14
2017	78	13
2018	17	4
2019	19	4
2020	43	6
2021	57	9
<b>TOTAL</b>	<b>288 Lgts</b>	<b>50 cités</b>

### La mixité intergénérationnelle

Le principe de 30 % maximum de logements labellisés HSS® par résidence est proposé (et de 4 logements minimum). Il convient toutefois de préciser que la notion de « résidence » doit être entendue au sens large et ne se limite pas aux seuls logements de l'Office, mais doit également comprendre tous les logements situés dans un périmètre continu d'environ 200 mètres.

### La politique des loyers

Un logement existant adapté ne subit pas de majoration de loyer ou de charges pour les travaux de labellisation HSS® réalisés.

Pour un logement neuf labellisé HSS® lors de sa construction, la majoration des loyers (dispositif des marges locales) sera étudiée pour chaque programme en fonction de sa situation géographique et de l'équilibre financier de l'opération.

# 5 Stratégie Patrimoniale

## Les caractéristiques de production

Concernant les caractéristiques patrimoniales des logements labellisés HSS®, les critères suivants sont appliqués :

- Typologie des logements
  - T1, T2 et T3 comme principe de base ;
- Etages
  - Pour les bâtiments collectifs sans ascenseur : limiter la réalisation de logements HSS au Rdc et au 1<sup>er</sup> étage ;
  - Pour les bâtiments collectifs avec un seul ascenseur : limiter la réalisation de logements HSS au 5<sup>ème</sup> étage (compris) ;
  - Pour les bâtiments collectifs avec deux ascenseurs : possibilité de réaliser des logements HSS jusqu'au dernier étage du bâtiment ;
  - Pour les logements individuels : possibilité d'adapter, à titre très exceptionnel, des pavillons en étage existants, mais le principe de base de la stratégie reste la labellisation des pavillons de plain-pied (dans le neuf et dans l'existant).

## Les cahiers des charges techniques

La démarche est basée sur la production de logements accessibles et adaptés.

Les logements HSS® doivent ainsi respecter des cahiers des charges techniques détaillés qui diffèrent selon que l'on est dans un appartement ou dans un pavillon et selon que les adaptations sont réalisées dans le cadre d'un programme neuf ou dans un logement existant.

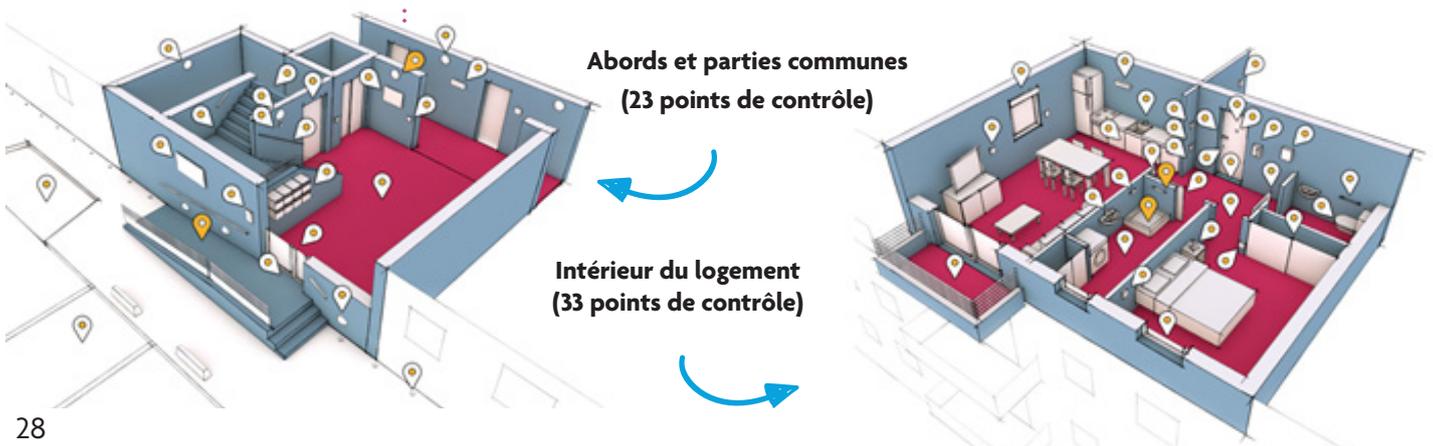
Pour les abords et les parties communes des Résidences, Exemples : Matériaux et éclairage des cheminements adaptés, système de visiophonie, maniabilité de la porte du hall d'entrée, revêtement de sol non glissant...

Pour les logements eux-mêmes. Exemples : Présence d'un œil de porte et d'un entrebâilleur sur la porte d'entrée, visibilité des commandes d'éclairage, hauteur des prises de courant, présence d'une douche, barres de maintien dans la salle de bain, cuvette de WC rehaussée...

### CAHIERS DES CHARGES TECHNIQUES :

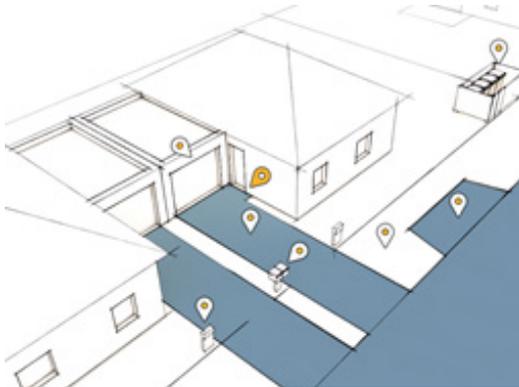
- |   |   |
|---|---|
| ▶ Logement neuf individuel :            | ▶ Logement existant individuel :        |
| <b>40 points de contrôle différents</b> | <b>28 points de contrôle différents</b> |
| ▶ Logement neuf collectif :             | ▶ Logement existant collectif :         |
| <b>56 points de contrôle différents</b> | <b>44 points de contrôle différents</b> |

LOGEMENT COLLECTIF NEUF → 56 points de contrôle différents :



**LOGEMENT INDIVIDUEL NEUF** → **40 points de contrôle différents :**

**Abords et parties communes  
(8 points de contrôle)**



**Intérieur du logement  
(32 points de contrôle)**



## Les travaux d'adaptation à la demande

Même si la stratégie de labellisation HSS® est à l'initiative du bailleur, celui-ci adapte des logements (hors dispositif HSS®) à la demande des locataires (aménagement de douches de VRE, de barres de maintien...).

Chaque année, ce sont ainsi environ une centaine d'adaptation qui sont réalisées.

Les travaux d'adaptation sollicités par les locataires (hors HSS®) sont réalisés dans le respect des prérequis ci-contre :

Aménagement d'une douche	Installation de VRE	Autres demandes de travaux (barres...)
Avoir 65 ans minimum	Avoir 80 ans minimum	Analyse au cas par cas par l'Assistante Clientèle Seniors en lien avec les Territoires
Avoir 2 ans d'ancienneté dans le parc de l'Office	Avoir 2 ans d'ancienneté dans le parc de l'office	
Etre à jour de son loyer	Etre à jour de son loyer	
Application des CCT HSS® pour les travaux	Application des CCT HSS® pour les travaux Uniquement baie vitrée salon et cuisine	

## Le dispositif « Logement senior »

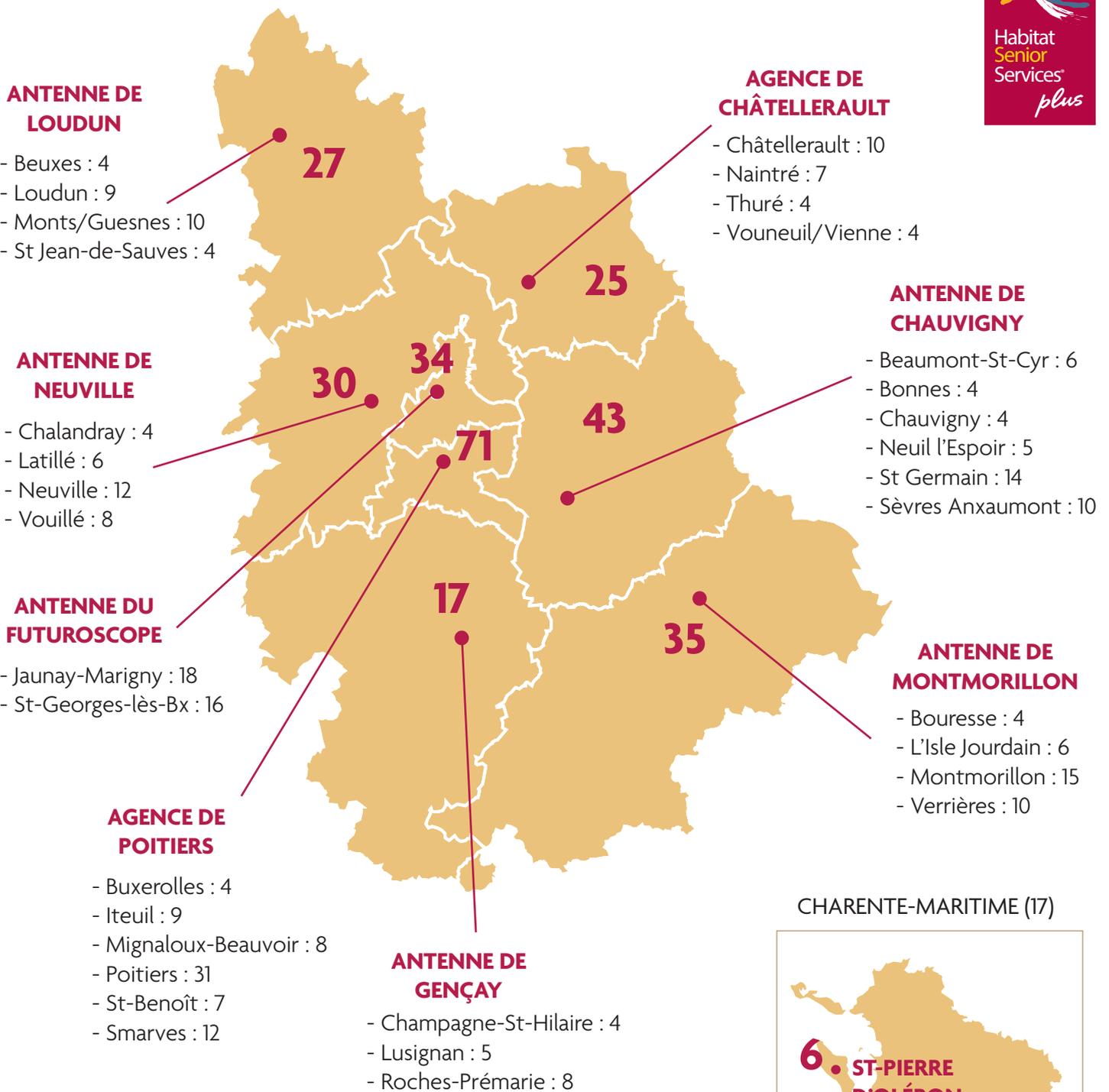
DELPHIS a créé, dans la démarche HSS®, pour les bailleurs licenciés ou labellisés HSS® un dispositif centré sur l'adaptation technique des logements qui permet d'adapter des logements (sur la base de cahiers des charges types) pour favoriser le maintien à domicile en dehors de certains critères requis par le label HSS®, tels qu'environnement favorable ou services du bailleur.



La priorité d'Habitat de la Vienne et de la Coop Charente Maritime Habitat est de produire des logements labellisés HSS® en environnement de services favorable. Pour favoriser l'émergence d'une offre de logements adaptés partout où des besoins sont présents, ce dispositif pourra néanmoins être proposé à une commune (notamment rurale) souhaitant des logements adaptés à un public senior sur son territoire, bien que celui ne présente pas un environnement de services favorable.

# 5 Stratégie Patrimoniale

## Logements HSS réalisés (2016-2021)



**288**  
logements  
fin 2021

**35**  
communes  
(dont 1 dans  
le 17)



## Objectifs de production par territoire

### ➔ Réalisations en cours dans la Vienne :

Secteur	Nombre de logements HSS® fin 2021	Objectifs HSS® fin 2030
Châtelleraut	25	90
Chauvigny	43	70
Futuroscope	34	80
Neuville de Poitou	30	50
Gençay	17	40
Loudun	27	50
Montmorillon	35	50
Poitiers	71	120
<b>Charente-Maritime</b>	<b>6</b>	<b>235</b>
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>785</b>



Découvrez un logement senior

**550**  
logements  
fin 2030

6 logements HSS® livrés en 2022



DISSAY - Les Bouleaux

### ➔ Réalisations en cours en Charente-Maritime :



LA ROCHELLE - Boulevard André Sautel



4 logements HSS® livrés en 2022

**235**  
logements  
fin 2030



ST-PIERRE-D'OLÉRON - Rue Henri Dunant



VAUX-SUR-MER - Avenue de Courlay

10 logements HSS® livrés en 2022



20 logements HSS® livrés en 2022





# & Chapitre 6

## Services

- Les engagements de service du bailleur
- Les engagements de services des partenaires

## 6 Services

La démarche comprend deux cahiers des charges « Services » regroupant un total de 13 engagements : 8 à mettre en œuvre par le bailleur et 5 par le biais de partenariats. L'ensemble des engagements mis en place par l'Office et ses partenaires vous sont détaillés dans les pages suivantes.



### Les engagements de service du bailleur

#### Nous améliorons la qualité des interventions techniques

##### Nous agissons dès la réception d'une demande d'intervention technique

L'objectif est d'éviter au locataire senior d'attendre l'intervention technique demandée sans en connaître les délais, facteur anxigène connu chez les personnes âgées. A partir de la réception de la demande d'intervention technique (DIT), l'Office devra donc respecter des délais précis pour déclencher l'intervention :

- sans délai, si la sécurité du locataire ou celle de ses biens est en cause ;
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves (dysfonctionnement pouvant porter atteinte au confort quotidien) ;
- sous 10 jours pour les anomalies courantes (dysfonctionnement ne gênant pas le confort quotidien),
- dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien.

Globalement, cet engagement reprend les pratiques actuelles de notre organisme en matière de délai de traitement des réclamations. Une procédure spécifique permettant d'assurer la traçabilité de cet engagement a été mise en place via notre logiciel PREM.

##### Nous assurons un suivi des travaux de labellisation

L'objectif est de définir avec le locataire, la durée prévisionnelle des travaux de labellisation dans son logement, de suivre et de vérifier le bon déroulement du chantier de leur début jusqu'à leur réception. Il convient, en effet, d'éviter que les travaux ne causent des traumatismes chez les seniors en suivant de près à la fois le bon déroulement des travaux et le vécu par les locataires.

Là encore, une procédure spécifique a été écrite pour détailler les étapes du suivi des travaux de labellisation HSS® chez un locataire et organiser la traçabilité des interventions.



Résidence Bel Air à Montamisé

##### Nous proposons un accompagnement personnalisé

##### Une interlocutrice à l'écoute des locataires : l'Assistante Clientèle Senior

Dans le cadre de la démarche, l'Assistante Clientèle Senior assure :

- Une visite d'accueil dans les 4 mois suivants l'entrée du locataire dans un logement HSS® ou la fin des travaux de labellisation ;
- Une visite périodique tous les ans pour les locataires âgés de plus de 75 ans et tous les 3 ans pour les moins de 75 ans.

## 6 Services

Ces visites ont pour objectif d'aider les nouveaux entrants à s'intégrer dans leur nouvel environnement (voisinage, personnels du bailleur, environnement de services) et d'identifier d'éventuels besoins.

Au-delà de cet engagement, l'Assistante Clientèle Senior réalise également des visites à domicile sur demande du locataire senior (occupant un logement HSS® ou non) confronté à des difficultés. Elle est ainsi régulièrement amenée à évaluer leurs besoins et à se mettre en lien avec des services de l'Office ou des services externes (CCAS, associations...).

### **Nous sommes en mesure de détecter et de reporter des situations à risque**

L'objectif est de reporter toutes les situations à risque détectées vers les services compétents (interne ou partenaire) au minimum sur les :

- difficultés de gestion budgétaires;
- risques sanitaires liés à l'entretien du logement;
- troubles du voisinage.

### **Nous assurons un accompagnement dans les démarches administratives relatives au logement**

L'objectif est d'aider nos locataires âgés à la compréhension et à la réalisation des démarches administratives à réaliser auprès du bailleur. Une procédure spécifique a été établie pour décrire sa mise en œuvre. Pour les démarches liées au logement, l'Office accompagne les locataires âgés pour compléter et retourner tous les documents nécessaires à la finalisation de leur dossier (APL, demande de logement...).

### **Nous déclenchons un dispositif d'urgence en cas de situation sanitaire particulière**

En raison de la crise sanitaire liée au Covid-19, les visites réalisées par l'Assistante Clientèle Senior ont été limitées et une veille téléphonique a été mise en place afin de garder le lien avec nos aînés.

Dans le prolongement de cette action, Habitat de la Vienne a décidé de créer le réseau Signal&Vous : un dispositif d'appel déclenché dans le cadre de situations exceptionnelles (canicule, pandémie, etc.).

Ce dispositif, mis en place en partenariat avec l'association CIF-SP, permet d'apporter aux locataires seniors les conseils et l'assistance dont ils peuvent avoir besoin durant une période à risque.

Entièrement gratuit et confidentiel, celui-ci se traduit par :

- Des appels pour prendre de leurs nouvelles ;
- Une mise en relation, si besoin est, avec un proche, l'Assistante Clientèle Senior ou un partenaire du territoire (CCAS, Vienne Autonomie Conseils, association, ect.).



→ Mise en place en 2021, ce dispositif compte 185 inscrits dans la Vienne.

Dès que possible, ce dispositif sera également proposé aux locataires de la Charente-Maritime.

## Les engagements de services des partenaires

Ces services s'adressent à l'ensemble des locataires âgés de plus de 65 ans, qu'ils occupent ou non un logement labellisé HSS®.

### Nous apportons une aide au quotidien

#### Nous aidons les locataires dans les démarches administratives non liées au logement

Sur demande du locataire senior, et en lien avec des partenaires du territoire, l'Office assure également un accompagnement pour des démarches administratives non liées au logement.

Dans la Vienne, et s'agissant des demandes relatives aux aides mobilisables au domicile, l'Office a signé une convention de partenariat avec les 10 Vienne Autonomie Conseils (VAC) du département. Les VAC interviennent en assurant des missions d'accueil, d'information et de soutien aux personnes âgées et leur entourage. Ils informent et conseillent notamment sur toutes les questions relatives aux services d'aides et de soins à domicile, l'allocation personnalisée d'autonomie ou l'amélioration de l'habitat.

En Charente-Maritime, des points d'informations dédiés aux personnes âgées existent également au sein des délégations territoriales et Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS). Des conventions de partenariat sont ainsi envisagées avec ces acteurs en faveur des locataires de la Coop Charente Maritime Habitat.

#### Nous proposons un service de bricolage, de jardinage et de changement des consommables

Pour proposer une solution véritablement satisfaisante pour ses locataires âgés, Habitat de la Vienne a décidé de proposer ce service par le biais de prestataires de services à la personne. Effectif depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016, celui-ci a connu une récente modification dans son organisation.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, Habitat de la Vienne propose en effet un service de bricolage, changement des consommables et de jardinage en partenariat avec 4 prestataires indépendants et 8 associations intermédiaires. Sélectionnées sur la base du meilleur tarif proposé, ces structures couvrent l'ensemble du territoire et sont ainsi capables d'intervenir chez l'ensemble de nos locataires âgés de plus de 65 ans.

Ce service concerne notamment les travaux ci-dessous :

#### Bricolage / Changement de consommables :

- Décrocher ou accrocher des rideaux ;
- Poser ou déposer une étagère ;
- Poser un verrou ;
- Remplacer une poignée de porte ;
- Remplacer des ampoules.

#### Jardinage :

- Tondre la pelouse ;
- Tailler les haies et les arbustes ;
- Ramasser les feuilles ;
- Déboucher et nettoyer les gouttières.



→ En 2022, ce service sera également proposé aux locataires de la Coop Charente-Maritime Habitat.

## 6 Services

### Au-delà du label HSS®

#### Nous facilitons la mise en place d'une téléassistance

Pour favoriser la sécurité de ses locataires âgés à domicile, Habitat de la Vienne et la Coop Charente Maritime Habitat proposent un service de téléassistance à tarif préférentiel.

Une partie de cet abonnement est ainsi pris en charge pour que chaque locataire abonné au service, réduisant son prix à moins de 10 euros par mois.

#### Nous accompagnons les locataires dans le cadre de travaux de réhabilitation

Durant les opérations de réhabilitation, certains locataires âgés ne peuvent pas assumer seuls le désencombrement de leur logement nécessité par les travaux. En partenariat avec l'association CIF-SP, Habitat de la Vienne a donc mis en place un service d'aide à la mise en carton et au réaménagement après travaux en faveur des ses locataires seniors.

Ce service, entièrement gratuit, a été expérimenté dans le cadre de la réhabilitation menée à Cassiopée, dans le quartier des Couronneries à Poitiers. Depuis sa mise en place en 2020, une vingtaine d'interventions ont été réalisées auprès d'une dizaine de locataires seniors de la résidence.

Au-delà du désencombrement, ce service d'aide à domicile contribue à repérer des fragilités ou des pathologies, à lutter contre l'isolement des personnes par la création de liens avec les bénévoles de l'association, implantée dans le quartier. Il est aussi pour les locataires, la porte d'entrée à d'autres services portés par l'association (écoute téléphonique, visites à domicile, portage de courses, ect.).

#### Bon à savoir

**103** : nombre de locataires abonnés à la téléassistance

**52** : nombre de chutes signalées par nos abonnés en 2020

**838** : nombre d'appels de convivialité passés par les opérateurs en 2020



#### Nous veillons à l'intégration des locataires dans la vie locale

##### Nous proposons de l'animation sociale

Dans le cadre de la démarche, et avec le soutien de ses partenaires, Habitat de la Vienne propose des actions de prévention variées pour favoriser le lien social et le bien vieillir de ses locataires âgés.

Ces actions, mises en place dans la Vienne depuis 2016, seront par la suite développées au sein de la Coop Charente-Maritime Habitat. Dans un premier temps, et au regard du nombre de logements mis en service en Charente-Maritime, nous proposerons la diffusion d'une information (par courrier ou par mail) sur les actions de prévention proposées par les partenaires du territoire.

##### Les ateliers « Numérique »

Pour répondre aux enjeux d'inclusion numérique et sociale des seniors, Habitat de la Vienne propose des ateliers numériques ludiques en partenariat avec les associations Unis-Cités et Silver Geek.

Animés par des volontaires en service civique sur une durée de 6 mois, ces ateliers s'adaptent aux besoins et envies des seniors, alternant apprentissage des outils numériques (tablette, ordinateur, smartphone) et pratiques vidéo ludiques.

Ces ateliers permettent de remettre en activité physique les participants par la pratique de jeux vidéo (Wii bowling) et les fidélisent grâce à la dynamique des compétitions Esport. Dans une ambiance bienveillante et conviviale, plusieurs équipes se mesurent les unes aux autres lors d'un challenge départemental : le Trophée des Seniors ! Chaque année, la meilleure d'entre-elles se qualifie pour la finale régionale organisée dans le cadre de la Gamers Assembly à Poitiers.

Depuis sa mise en place, 30 ateliers ont été réalisés dans le département de la Vienne.



Revivez les trophées des seniors en vidéo

### Les ateliers « Equilibre »

Pour prévenir les risques de chute, Habitat de la Vienne propose des ateliers équilibre en partenariat avec le comité d'Education Physique et Gymnastique Volontaire de la Vienne (EPGV 86). Animés par des professionnels diplômés en gymnastique adaptée, ces ateliers proposent des exercices ludiques et des conseils personnalisés pour améliorer l'équilibre, renforcer la musculature et adopter les bons gestes au quotidien.



Depuis sa mise en place en 2016, 16 ateliers ont été réalisés dans le département de la Vienne.

### Les ateliers « Bien vieillir chez soi »

Pour sensibiliser ses locataires âgés aux problématiques liées à l'aménagement du logement et à l'importance d'une bonne correction visuelle, Habitat de la Vienne a mené 4 ateliers « bien vieillir chez soi » en partenariat avec Re-Santé-Vous et l'Opticien Qui Bouge.



Animés par un ergothérapeute et un opticien, ces ateliers ont permis aux participants d'acquérir les bons réflexes du quotidien pour vivre à domicile en toute sécurité et le plus longtemps possible.

A l'issue de cette action menée en 2018, 20 diagnostics « Habitat » individuels ont été proposés aux locataires souhaitant faire un bilan personnalisé sur leurs habitudes de vie et l'aménagement de leur logement. Entièrement gratuits, ces entretiens ont permis de les conseiller sur du matériel adapté, l'adaptation de leurs habitudes de vie et éventuellement des modifications de leur habitat.

### Les ateliers « Prévention Routière »



Pour préserver l'autonomie des seniors et lutter contre l'isolement social, Habitat de la Vienne a mis en place des ateliers de prévention routière en partenariat avec le groupe La Poste. Animés par des professionnels diplômés, ces ateliers ont notamment permis aux seniors de :

- faire un point sur les nouveautés du code de la route et des infrastructures.



Réalisés en 2020, ces ateliers se sont déroulés sur 6 communes du département de la Vienne.

## 6 Services

### Les rencontres théâtrales

En 2019, Habitat de la Vienne a également organisé des animations sous la forme de débats théâtraux en partenariat avec la compagnie théâtrale « Entrées de Jeu », une façon innovante d'expérimenter et d'échanger sur les manières de faire face aux situations du réel.



En 2019, 3 débats théâtraux ont été proposés aux locataires de l'Office :

- « Du côté de la Vie », une pièce organisée à Poitiers sur le thème du bien-vieillir ;
- « Excès de confiance », une pièce organisée à Boivre-la-Valée sur la prévention contre les arnaques, escroqueries et démarchages abusifs à domicile ;
- « A Petits Pas », une pièce organisée à Montmorillon sur la prévention des risques de chute.



A l'issue de chacune de ces pièces, un forum aura également permis aux participants de s'informer et d'échanger avec des partenaires intervenant sur la thématique choisie.

Afin de faciliter l'accès à ces animations, des navettes en bus ont également été mises en place afin de conduire les personnes âgées ne pouvant se rendre jusqu'à la salle par leurs propres moyens.

Retrouvez notre premier débat théâtral en vidéo :

A découvrir !



### Les partenaires

Les animations de prévention mises en place par Habitat de la Vienne sont soutenues financièrement par différents partenaires (Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de la Vienne, CARSAT, AG2R et IRCEM).



Ces actions sont par ailleurs organisées en partenariat avec des associations et mairies du lieu d'action. Grâce aux soutiens de ses partenaires, Habitat de la Vienne peut proposer des animations gratuites et ainsi faciliter l'intégration de ses locataires âgés dans une démarche de prévention.

### Nous informons sur les services existants

Pour informer les seniors des services existants à proximité de chez eux, des fiches d'information sont établies pour toutes les cités où sont réalisés des logements HSS®.

Cette fiche est remise aux locataires seniors de logements labellisés avec les brochures ou documents d'information des prestataires des réseaux de services et soins à domicile.

Exemple de fiche d'information établie pour les logements HSS® de Saint-Pierre-d'Oléron en Charente-Maritime

**VOUS ÊTES LOCATAIRE D'UN LOGEMENT LABELISÉ HABITAT SENIOR SERVICES SAINT-PIERRE-D'OLÉRON**

**Soins**

- MÉDECINE :** DR. ROBERTÈRE DE ROBERTIS 39 rue Henri Collignon 05 44 05 04 54
- DR. GIBET :** 4 rue de la République 05 44 05 40 14
- KINESITHÉRAPISTE :** T. TERPÉ 24 rue Henri Collignon 05 44 05 07 72
- INFIRMIÈRE :** ANNE CLAVAUD 3 rue du marché 05 44 05 25 39
- PHARMACIE :** 39 rue Henri Collignon 05 44 05 07 72
- Du lundi au samedi :** 05 44 05 25 39

**Alimentation**

- BOULANGERIE :** 22 rue de la République 05 44 05 21 29
- ÉPICERIE :** Canal Romain A l'emplacement du génicot Androuse 05 44 05 52 44
- MARCHÉS :** Le marché des Halles : Tous les jours de 8h à 12h du lundi au vendredi à la mi-septembre
- Marché :** Du lundi à septembre 8h - 12h, Place du marché
- BOULCHÈRE - CHARCUTERIE :** Chez Clément Place du marché 05 44 48 82 07
- PÂTISSERIE / FRUITS DE MER :** Chez Didier Crutaud 21 rue de Sables 05 44 06 28 21

**Services**

- LA POSTE :** 1 rue de la République Du lundi au Vendredi : 9h - 12h / 14h - 16h30 Samedi : 9h - 12h
- BAR TABAC PMU :** La diffusion 21 rue de la résidence 05 44 05 25 81
- GENDARMERIE :** 28 Rue Ducloux Aubry 05 44 47 04 97
- LIBRAIRIE :** 139 rue de la Croix de Bouard 05 44 05 97 42
- Merci :** Du lundi au vendredi : 9h30 - 12h30 / 14h - 18h
- MARÉE :** A l'emplacement des tilleuls 05 44 05 07 27 Du lundi au vendredi : 9h30 - 12h30 / 14h - 18h

**Les services les plus proches de chez vous**





OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA VIENNE  
33, rue du Planty - B.P. 27 - 86180 Buxerolles  
Tél. : 05 49 45 66 76  
contact@habitatdelavienne.fr  
[www.habitatdelavienne.fr](http://www.habitatdelavienne.fr)



COOP CHARENTE MARITIME HABITAT  
8 Rue Eugène Thomas - 17000 La Rochelle  
Tél. : 05 46 51 10 27  
contact@ccmh.fr  
[www.ccmh.fr](http://www.ccmh.fr)



**DELPHIS**  
HABITAT & INNOVATION