

UNE RÉUSSITE  
QUI REPOSE SUR  
UN PARTENARIAT  
FORT

Dans le cadre de la démarche HSS® « Plus », La Coop Charente Maritime Habitat a conclu un grand nombre de partenariats pour permettre à ses locataires âgés de bénéficier de services adaptés :

- Une offre de téléassistance à tarif négocié où le bailleur prend en charge une partie du coût de l'abonnement mensuel. À domicile et/ou en extérieur, ce service s'adapte à tous les modes de vie et propose un soutien de qualité 7j/7 et 24h/24.
- Un service de petit bricolage, de changement des consommables et de jardinage à tarif préférentiel.
- Un service d'appels gratuit dans le cadre de situations exceptionnelles (canicule, pandémie...)\*

\*à l'étude

## UNE GARANTIE DE QUALITÉ

Le label HSS® est une démarche évolutive qui permet au bailleur d'intégrer progressivement les exigences du label. La qualité de l'offre est assurée par un dispositif de pilotage et d'organisation interne ainsi que par un système d'évaluation.

### UNE ÉVALUATION CONTINUE

**Tous les ans** : audit simplifié de la conformité de la production et des services

**Tous les ans** : enquête de satisfaction menée auprès d'un panel de locataires HSS®

**Tous les 3 ans** : audit complet par un organisme certificateur indépendant (AFNOR ou SGS)

#### CHIFFRES CLÉS

40 organismes HSS®  
dont 21 organismes licenciés  
(engagés dans la démarche)  
et 19 organismes labellisés.

Plus de 5 000 logements  
répondent aux critères du label HSS®  
dont 352 logements labellisés par  
Habitat de la Vienne et La Coop  
Charente Maritime Habitat depuis 2016

### UNE INTERLOCUTRICE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES SENIORS

Au sein de l'Office, une assistante de clientèle senior assure un suivi personnalisé auprès des locataires occupant un logement labellisé : elle intervient de la visite périodique individualisée aux demandes d'aide des locataires jusqu'à la promotion des services à destination des seniors.



### UN PERSONNEL FORMÉ : DES COLLABORATEURS COMPÉTENTS AU SERVICE DES PERSONNES ÂGÉES

La formation des personnels permet une mise en œuvre de qualité du label HSS, prenant en compte la spécificité et la diversité des situations des personnes âgées.

Les collaborateurs sont ainsi en capacité de comprendre les processus du vieillissement, leurs conséquences et leurs implications afin de répondre le plus justement aux besoins spécifiques des personnes âgées.



#### NOUS CONTACTER

LA COOP CHARENTE MARITIME HABITAT  
• 8 rue Eugène Thomas 17 000 La Rochelle  
• contact@ccmh.fr  
• 05 46 51 10 27  
• www.ccmh.fr



DELPHIS  
HABITAT @ INNOVATION



LA GARANTIE  
D'UN MAINTIEN  
À DOMICILE  
DE QUALITÉ

Membre de TERRE & MER  
HABITAT



### AUX CÔTÉS DES SENIORS

Pour favoriser le bien vivre à domicile de ses locataires âgés de plus de 65 ans, La Coop Charente Maritime Habitat porte une attention particulière à l'aménagement de ses logements, à leur accès et aux services associés. Dans ce contexte, La Coop Charente Maritime Habitat a choisi de répondre aux exigences du label national Habitat Senior Services® pour adapter une partie de ses logements aux attentes et besoins de ses locataires seniors. Créé en 2005, le label Habitat Senior Services® encourage pleinement le maintien à domicile en proposant des logements adaptés, ainsi que des services spécifiques aux seniors.

# UNE OFFRE ADAPTÉE AUX COLLECTIVITÉS LOCALES

Pour répondre aux besoins locaux de chaque collectivité, La Coop Charente Maritime Habitat propose des résidences et logements adaptés, ainsi que des services spécifiques permettant de favoriser le maintien à domicile et le bien-vieillir.

L'allongement de l'espérance de vie va se traduire dans les années qui viennent par une hausse très importante du nombre de seniors dans notre pays.

D'ici 2040, pendant que la population française augmentera de 7,7%, les plus de 65 ans augmenteront de plus de 45% et les plus de 80 ans de 72%.

## HSS®, UNE RÉPONSE ADAPTÉE À UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Les projections démographiques montrent qu'en **2030, près d'un tiers des locataires du parc social sera composé de seniors autonomes.**

Près de 90% des seniors souhaitant vivre le plus longtemps possible chez eux, le maintien à domicile est donc l'option économique et sociale la plus appropriée pour les seniors autonomes ou pour ceux en perte progressive d'autonomie.

Face à ces besoins, **le label HSS® propose un système qualité complet** qui nous permet de bien maîtriser l'offre de logements adaptés dans le temps.

### NOS ENGAGEMENTS

Réaliser **160 logements labellisés HSS® d'ici 2030** (soit environ 20% de la production dédiée aux seniors).

## LES 6 AVANTAGES POUR LES COLLECTIVITÉS LOCALES :

- 1 HSS® répond à l'attente de plus de 90% des seniors de vivre à leur domicile le plus longtemps possible
- 2 HSS® permet de repousser de façon importante l'âge de la dépendance
- 3 HSS® rapproche et fait coïncider la volonté des collectivités locales et l'expertise du maître d'ouvrage
- 4 HSS® est une solution des moins coûteuses pour la collectivité
- 5 HSS® rend lisible et partageable l'offre de logements et de services sur le territoire
- 6 HSS® est une solution de maintien à domicile fiable et pérenne, régulièrement évaluée

# UNE RÉPONSE À UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Afin de répondre au mieux à ces enjeux, La Coop Charente Maritime Habitat s'appuie sur l'expertise d'un Département « Hébergement et Habitat Spécifique » dédié au pilotage de toutes les activités liées aux structures sociales et médico-sociales, ainsi qu'aux logements labellisés Habitat Senior Services®.

### CHIFFRES CLÉS

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 en plus par rapport à 2016.



## LES 3 ENGAGEMENTS DU LABEL



LES ABORDS ET PARTIES  
COMMUNES AMÉNAGÉS  
POUR FACILITER  
L'ACCESSIBILITÉ



UN LOGEMENT ADAPTÉ  
POUR ASSURER LE  
CONFORT ET LA  
SECURITE DES  
LOCATAIRES



DES SERVICES DE  
PROXIMITE POUR  
ACCOMPAGNER LES  
LOCATAIRES DANS LEUR  
QUOTIDIEN



“ Le Département Hébergement et Habitat Spécifique accomplit une des missions essentielles de notre organisme qui est d'accompagner les plus fragiles. Nous contribuons à protéger les personnes qui à un moment de leur vie peuvent rencontrer des difficultés que ce soit en raison de l'âge, de la santé, de la dépendance ou du handicap ”

**LAURENT CHAIGNE**  
Responsable du Département Hébergement et Habitat Spécifique

DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION

DELPHIS,  
un pôle de R&D pour l'habitat

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.