

Label Habitat Senior Services®

« Pour le maintien à domicile des personnes âgées »



L'association DELPHIS

www.delphis-asso.org



- **Association loi 1901 créée en 1989**
- **Un réseau français de 24 ESH**
 - 170.000 logements sur 17 régions.
- **Pôle de R&D avec 4 axes de recherche**
 - Patrimoine et Environnement
 - Responsabilité Sociale des Entreprises
 - Intégration Sociale
 - Habitat-Services
- **Membre du réseau EURHONET**
 - 25 ESH, 450.000 logements en Allemagne, Italie, Suède, GB et France.

L'association DELPHIS

www.delphis-asso.org



DELPHIS, un pôle de compétences pour l'habitat

Créée en 1985, l'association DELPHIS regroupe à ce jour 17 sociétés anonymes HLM gérant plus de 140 000 logements sociaux collectifs et individuels sur 15 régions françaises.

L'objectif de DELPHIS est simple : partager un projet professionnel sur les métiers de base (maîtrise d'ouvrage et gestion locative) ainsi que les savoir-faire spécifiques de chaque société membre (aménagement urbain, accession à la propriété, logement adapté au handicap, accompagnement du vieillissement des populations de locataires...)

DELPHIS, un pôle d'innovation et d'excellence au service de l'habitat général et du parcours résidentiel.

→ Habitat Responsable
→ Habitat Senior

delphis@delphis-asso.org

Nouveautés | RSS | Espace client

Le printemps apporte du nouveau dans Eurhonet

DOUÉVIC, bailleur de la ville de Dourenon en Allemagne, vient d'adhérer à Eurhonet. → En savoir plus

Le réseau EURHONET

L'ambition européenne de DELPHIS s'est affirmée avec sa participation à la création en octobre 2006 d'un réseau d'entreprises de logement social ou public originaires de France, Allemagne, Suède et Italie, dont elle assure le secrétariat.

Véritable cadre d'échanges de bonnes pratiques au niveau européen, EURHONET sert ainsi de socle au développement de projets sur des thématiques communes à tous les pays : économie d'énergie, intégration sociale, accompagnement du vieillissement des populations, responsabilité sociale des entreprises...

www.eurhonet.eu
eurhonet@eurhonet.eu

→ Pôle de compétences pour l'habitat

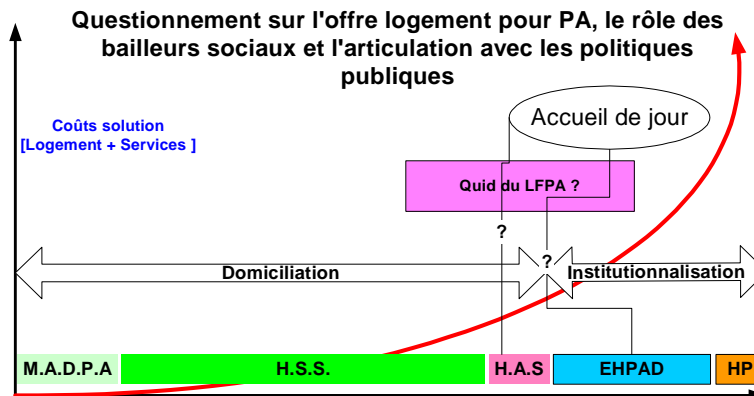
Les origines du Label:

Une lame de fond



- **21% des ménages HLM (titulaires du bail) + de 60 ans.**
- **Augmentation des + de 60 ans de + 5% par tranche de 10 ans.**
- **Le baby-boom -> papy-boom : 4/10 logements HLM sont habités par des baby-boomers.**

Les origines du Label



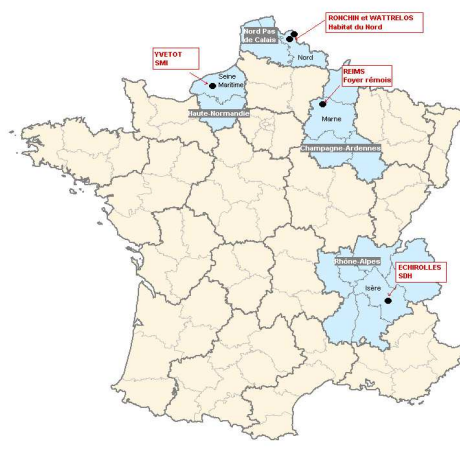
Un parti pris : Le Maintien à Domicile



- Des bailleurs sociaux qui se positionnent quant à leur responsabilité sociale vis-à-vis des territoires.
- Des personnes âgées de + en + nombreuses mais en meilleure santé ...en dépit d'une paupérisation à venir
- Un maintien à domicile moins couteux en matière d'investissements pour des conseils généraux faisant face à des difficultés budgétaires croissantes
- Dans le droit fil du « Plan solidarité grand âge » 2006 et des réflexions actuelles sur la prise en charge de la dépendance.
- Last but not least, répondre aux souhaits des P.A.

Partir du concret: les enquêtes de besoins

+ 500 ménages de + de 65 ans en 2005-07



Quelques constats



- **Développer une stratégie basée sur l'offre.**
- **La mobilité des personnes âgées est réelle mais elle doit être appréhendée au bon moment**
 - 30% des locataires de + 65 ans ont changé de logement durant les 9 dernières années.
 - 18% des locataires sont encore prêts à changer

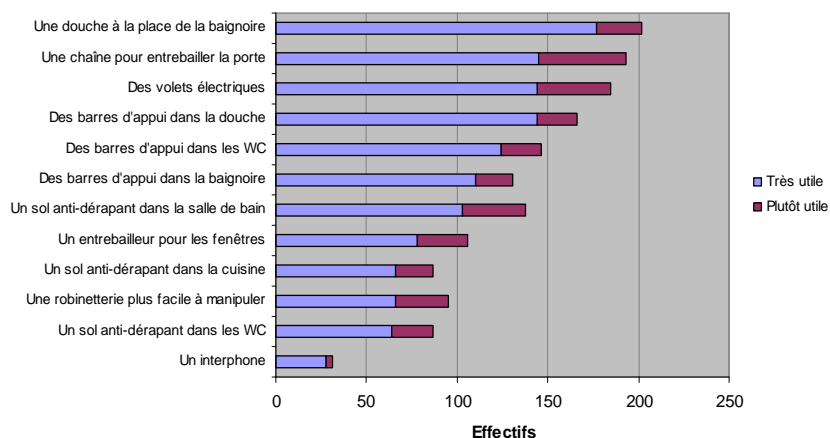
Quelques constats

10- Equipements gênants dans le logement

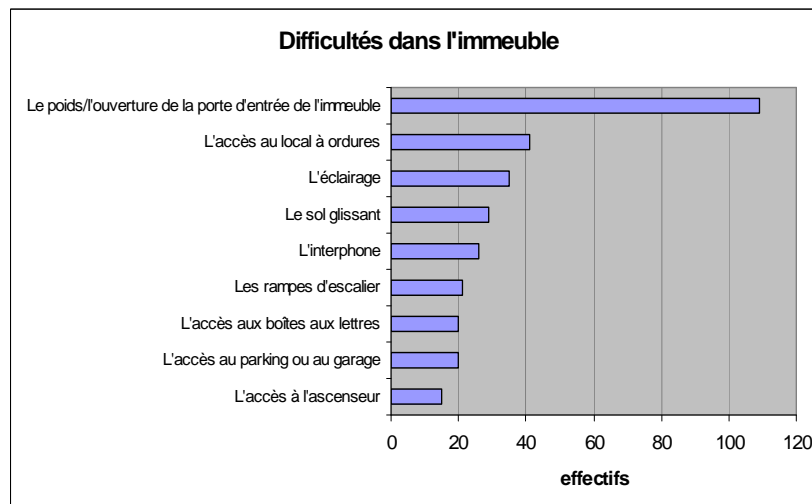
Effectif	%* Colonne	Ensemble	%
La baignoire		136	34,23
L'ouverture ou la fermeture des volets		100	25,04
Le nombre de prises électriques		61	15,27
La hauteur des prises électriques		49	12,26
L'ouverture ou la fermeture des fenêtres		46	11,65
La position de l'oeilleton de la porte d'entrée		41	10,32
La hauteur des WC		34	8,59
L'accès au balcon		29	7,37
L'accès aux compteurs d'eau ou d'électricité		25	6,40
L'utilisation ou la localisation de l'interphone		20	4,92
La douche		16	3,95
La hauteur de l'évier de la cuisine		13	3,17
L'accessibilité, la hauteur des rangements		9	2,28
Autre(s)		35	8,77

Quelques constats

Les équipements utiles dans le logement



Quelques constats



La réponse des membres de DELPHIS



Les objectifs

- **Donner des outils aux bailleurs et répondre aux demandes des collectivités territoriales :**
 - Adaptations du bâti
 - Adaptations et renforcement du service
 - Partenariat avec les acteurs du service et du soin à domicile
- **Avoir une approche stratégique du vieillissement :**
 - Intégration dans les P.S.P. et définition d'une stratégie de long terme pour développer une offre adaptée qui favorise la préservation de l'intergénérationnel
- **Proposer une méthode pragmatique et évolutive :**
 - Cibler les adaptations en fonction d'un diagnostic patrimonial et de la demande des locataires
 - Proposer des outils flexibles à même de s'adapter à des situations diverses en termes de bâti et de services
- **Evaluation du label HSS par organisme tiers certificateur:**
 - Pérenniser et rendre la qualité de mise en œuvre du label HSS opposable par la mise en place d'audits externes

Les partis pris

- **Distinguer Handicap et Vieillessement**
 - Une démarche axée sur le préventif.
 - Cibler la personne âgée autonome et l'accompagner dans son vieillissement dans son logement.
- **Promouvoir l'intergénérationnel**
 - Maintien à domicile non stigmatisant.
 - Développer les solidarités intergénérationnelles (3^{ème} /4^{ème} âge)
 - Eviter les risques de requalification en E.R.P.
- **Développer une maîtrise d'ouvrage compétente et un service de gestion locative personnalisé**
 - Tout en veillant à augmenter la qualité d'usage pour tous.
- **Une offre intégrée, simple mais exhaustive**
 - Partir du besoin de la personne pour proposer une offre structurée.
 - Intégrer une coopération intersectorielle entre le logement social et le secteur du soin à domicile
 - Développer des services et des adaptations simples
 - De manière systématique pour « standardiser » l'offre

Le label HSS®

- **4 champs de travail:**
 - **Un « moteur » obligatoire:**
 - les services « généraux » de l'organisme offerts à toute la clientèle de Seniors.
 - **Trois « carburants » :**
 - Accessibilité des abords et parties communes
 - Adaptation du logement
 - Services au locataire
- **2 niveaux croissant d'adaptation et de services sur les carburants:**
 - 1 étoile
 - 2 étoiles
- **Une approche du vieillissement préventive et flexible pour passer aussi bien dans la production neuve que l'amélioration de l'existant:**
 - 1 étoile sur chaque champ,
 - 2 étoiles sur au moins 1 champ

Le moteur: une stratégie, un management et des services pour tous les seniors vivant dans le stock.

N°	ENGAGEMENT
O. GESTION GENERALE DE L'ORGANISME	
0.1	Mettre en place une stratégie
0.2	Tracer l'offre de logements labellisés
0.3	Favoriser la mobilité vers des solutions de logement adapté
0.4	Aider les seniors dans les dossiers de demande d'aménagements
0.5	Prioriser l'accès aux logements labellisés dans les commissions d'attribution
0.6	Détecter et reporter les situations à risque
0.7	Nommer un pilote du label en interne
0.8	Définir et attribuer les fonctions d'un interlocuteur référent en interne
0.9	Former les personnels concernés par la mise en œuvre du label
0.10	Informers les seniors sur les services existants

Le carburant: des services pour les seniors vivant dans les logements adaptés HSS

1. ADAPTATION DU SERVICE AU LOCATAIRE :		1 étoile
1.1	Normer les délais de réponse et d'intervention	
1.3	Procédure d'accueil et d'intégration des nouveaux entrants à leur nouvel environnement	
1.5	Aider aux démarches administratives relatives au logement	
1.8	Proposer des petits services : changement des consommables	
1.9	Petits bricolages	
1.10	Visite conseil annuelle sur l'entretien des équipements du logement	
1. ADAPTATION DU SERVICE AU LOCATAIRE		2 étoiles
1.2	Suivi des entreprises intervenant chez les seniors	
1.4	Animation sociale	
1.6	Aider les seniors dans les démarches administratives non liées au logement	
1.7	Informers les seniors sur les structures adaptées à leurs besoins	

Le carburant: des adaptations techniques - PC et abords

2. ADAPTATION DE L'IMMEUBLE		1 étoile
2.1 Abords propriété du bailleur		
2.1.1	Matériaux des cheminements adaptés	
2.1.2	Accès à l'immeuble adapté	
2.1.3	Signalétique adaptée dans les abords de l'immeuble	
2.1.4	Arrêt minute	
2.2 Hall d'entrée (immeubles collectifs)		
2.2.1	Présence d'un système d'interphonie	
2.2.2	Boîtes aux lettres accessibles pour les seniors	
2.2.3	Panneaux d'information et d'instructions sécurité à hauteur adaptée	
2.2.4	Eclairage adapté du hall d'entrée	
2.2.5	Commandes d'éclairage à hauteur et repérées	
2.2.6	Porte d'entrée adaptée personnes âgées	
2.2.7	Revêtement de sol peu glissant	
2.3 Escaliers desservant les logements adaptés HSS (en l'absence d'ascenseurs) :		
2.3.1	Signalisation des mains courantes	
2.3.2	Revêtement anti dérapant	
2.3.3	Eclairage adapté des escaliers	
2.4 Couloirs		
2.4.1	Signalétique adaptée dans les couloirs	
2.4.2	Eclairage des couloirs adapté	
2.5 Locaux collectifs		
2.5.1	Porte de local à ordures adaptée	

Le carburant: des adaptations techniques - PC et abords



2. ADAPTATION DE L'IMMEUBLE	
2.1 Abords propriété du bailleur	2 étoiles
2.1.5 Eclairage des cheminements adaptés	
2.1.6 Parcours clairement identifié	
2.1.7 Affectation prioritaire des places de parking aérien louées proches des logements adaptés HSS	
2.2 Hall d'entrée (immeubles collectifs)	
2.2.8 Suppression des seuils supérieurs à 2 cm	
2.2.9 Revêtement de sol non glissant	
2.3 Escaliers desservant les logements adaptés HSS (en l'absence d'ascenseurs)	
2.3.4 Revêtement anti dérapant	
2.3.5 Signalement des nez de marche	
2.3.6 Signalement début/fin escalier	
2.3.7 Mains courantes sur les deux côtés	
2.4 Couloirs	
2.4.3 Repères visuels dans les couloirs	
2.5 Locaux collectifs	
2.5.2 Accès adapté au local à ordures	

Exemples d'adaptations techniques



Exemples d'adaptations techniques



Le carburant: des adaptations techniques dans les logements

3. ADAPTATION DU LOGEMENT

3.1. Général

1 étoile

3.1.1 Inter phonie ou visiophone entre 0,90 et 1,30 m, niveau sonore adapté

3.1.2 Présence d'un œil de porte

3.1.3 Entrebâilleur sur la porte d'entrée

3.1.4 Motorisation des volets roulants sur les portes fenêtres

3.1.5 Commandes d'éclairage disposées à côté de l'entrée des pièces

3.1.6 1 prise de courant par pièce entre 0,40m et 1,30m du sol

3.1.7 Dispositif de coupure du courant électrique accessible

3.1.8 Portes coulissantes sur les placards

3.1.9 Accès adapté au balcon

3.2 Salle de bain

3.2.1 Mitigeur sur le robinet

3.2.2 Mitigeur thermostatique dans la douche

3.2.3 Douche

3.2.4 Barres de maintien

3.2.5 Sol antidérapant

3.3 Toilettes

3.3.1 Barres de maintien

3.4 Cuisine

3.4.1 Mitigeur

3.4.2 Eclairage au dessus du plan de travail

3.5 Chambre

3.5.1 Prise télévision et téléphone dans la chambre

Le carburant: des adaptations techniques dans les logements



3. ADAPTATION DU LOGEMENT	
3.1. Général	2 étoiles
3.1.10	Seuil de porte palière inférieur à 2 cm
3.1.11	Interrupteurs et commandes à 1,30m du sol
3.1.12	Porte d'entrée 90 cm et manœuvrable
3.1.13	Entrebâilleur sur les fenêtres accessibles de l'extérieur
3.1.14	Motorisation des volets roulants sur toutes les fenêtres
3.1.15	Séjour, cuisine, toilettes et salle de bain à l'étage d'accès
3.2 Salle de bain	
3.2.6	Porte coulissante ou ouvrant sur l'extérieur
3.3 Toilettes	
3.3.2	Porte ouvrant sur l'extérieur ou coulissante
3.3.3	WC rehaussé

Exemples d'adaptations techniques



Exemples d'adaptations techniques



Des résultats:

Une reproductibilité avérée

- > **Déploiement dans 16 ESH membres de DELPHIS**
- > **Contrats de licences avec les AR d'Auvergne et de Lorraine (déploiement auprès des membres adhérents des A.R.).**
- > **Des O.P.H. licenciés H.S.S.**

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Association Régionale HLM de l'Auvergne: • Association Régional HLM de Lorraine • Le Foyer Rémois (Reims) • Société Dauphinoise pour l'Habitat (Echirolles) • Logéal (Yvetot) • Habitat du Nord (Villeneuve d'Ascq) • LogiOuest (Angers) • Habitat 62/59 (Calais) | <ul style="list-style-type: none"> • Promologis (Toulouse) • Le Toit Angevin (Angers) • FSM (Melun) • Logipays (Caen) • Le Foyer Vellave (Le Puy-en-Velay) • SOGEMAC Habitat (Versailles) • Emmaüs Habitat (Clichy) • Polygone (Aurillac) • Logévie (Bordeaux) • Auvergne Habitat (Clermont Ferrand) • OPAC du Cantal • OPAC de l'Oise (Beauvais) |
|--|---|



Bénéfices constatés du label

Amélioration de la qualité de vie des personnes âgées tout en préservant l'intergénérationnel

Une meilleure visibilité de la politique MAD du bailleur pour l'ensemble des parties prenantes (collectivités territoriales, associations de SSAD,...)


- ✓ Décloisonnement effectif de la prise en charge des personnes âgées avec une coopération intersectorielle + ou - facile qui marche bien mais qui se heurte à la faible solvabilité de la clientèle P.A. vivant dans le parc H.L.M (sous-consommation)
- ✓ Traçabilité améliorée de l'offre en logements adaptés tant au niveau qualitatif que quantitatif (+ / au Départements), une capacité réelle à fournir de l'information aux bourses au logement adapté-adaptable des MDPH
- ✓ Une démarche de management qui assure la pérennité sur le long terme d'une offre en logements adaptés sur un territoire.



Pour accompagner le déploiement « tout azimuts » du Label H.S.S. sur 2011-2013

Le Label H.S.S. est « ouvert » sous forme de licence à l'ensemble des organismes H.L.M., il s'agira à partir d'une base d'expériences renforcée de:


- Améliorer l'offre technique: réversibilité et design des adaptations.
- Développer l'ingénierie sociale du Label H.S.S. (ex: Charte « Voisin'age » de S.D.H. à adapter et généraliser)
- Faire du Label H.S.S. un des outils de référence des politiques locales de M.A.D.
- Mettre en œuvre l'évaluation par organisme certificateur en année 3 de licence du Label H.S.S.
- Déploiement du label « Habitat Autonomie Service » et traiter la dimension soins médicaux du M.A.D. dans les cas de retour d'hospitalisation (ex: suite à AVC).



Pour plus d'information

Pour plus d'informations: www.delphis-asso.org

E-mail: deplace@delphis-asso.org



MERCI DE VOTRE ATTENTION