

Émetteur <i>I. DIOP</i>	LABEL QUALI’HLM MENTION SPÉCIALE	<i>Mercredi 12 novembre 2025</i>
Présents	Mr DIOP Ibrahima, Mme DESCHAMPS Lydie (AFOC), Mr MAILLARD (AFOC), Mr ROUSSEAU Patrick (CNL), Mme VAUTIER Géraldine (Conseillère en économie sociale familiale), Mr BEUCHER Florian (Technicien Qualité, Sécurité et Environnement), Mme CHEVALLIER Manuella	
Absents	Mr DELMI Malik (CNL), Mr ABDALLAH Raymond (CGL), Mr PELÉ (CGL), Mr BANGOURA Saliou, GENEST Emilie (Responsable du Développement social, Urbain et insertion)	
ORDRE DU JOUR		
• Restitution audit		
➤ <u>POURQUOI LA MENTION SPÉCIALE ?</u> La Mention Spéciale « Accompagnement du vieillissement des locataires » a été attribuée pour répondre à des enjeux stratégiques liés à l’évolution démographique et à la qualité de service. Elle repose sur quatre objectifs majeurs : Répondre à une réalité démographique ➤ Au 3 novembre 2025, notre parc compte 1 516 locataires seniors de plus de 65 ans. Cette proportion croissante nécessite une adaptation des pratiques pour anticiper les besoins liés au vieillissement. Valoriser les actions déjà en place ➤ Mettre en lumière les dispositifs existants (services de proximité, partenariats locaux, aménagements) afin de renforcer leur efficacité et leur visibilité. Dynamiser les relations partenariales et en créer de nouvelles ➤ Développer des collaborations adaptées aux enjeux du vieillissement avec les acteurs locaux (associations, collectivités, services médico-sociaux). Renforcer le dispositif de veille dédié aux locataires seniors ➤ Assurer un suivi proactif pour accompagner durablement les seniors dans leur parcours résidentiel : ○ Prévention de l’isolement ○ Adaptation du logement ○ Maintien à domicile		

➤ **HISTORIQUE DE LA MENTION SPÉCIALE « ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT DES LOCATAIRES »**

Cette mention s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration et de reconnaissance des actions menées pour anticiper et accompagner le vieillissement des locataires.

Frise chronologique des étapes clés :

- **20 février 2024**
 - Audit pour l'obtention de la Mention Spéciale « Accompagnement du vieillissement des locataires » de Quali'HLM.
- **8 avril 2024**
 - Obtention officielle de la Mention Spéciale.
- **14 octobre 2025**
 - Audit de vérification.

Résultat : Avis favorable au maintien de la Mention Spéciale.
- **Février 2027**
 - Audit de renouvellement prévu pour confirmer la pérennité des actions et dispositifs.

➤ **TABLEAU DES RÉSULTATS**

1 – Définir ou renforcer la politique d'accompagnement liée au vieillissement

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
La politique d'accompagnement au vieillissement de Médiane Habitat s'inscrit dans la continuité avec 8 orientations stratégiques définies à l'issue du diagnostic de la mention. L'ESH est labellisée HSS depuis 2019 avec 98 logements adaptés. L'enquête seniors HSS 2024 affiche 95% de locataires satisfaits contre 84,8% en 2023, soit une progression de 10,2 points.	Satisfaisant et des objectifs atteints, avec une politique seniors conduite avec un suivi constant et rigoureux.

2 – Structurer une veille auprès de personnes âgées vulnérables

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
Étude démographique 2024 : 1 469 locataires de plus de 65 ans (75 % personnes seules). • 840 locataires de 65-74 ans, dont 199 en QPV. • 629 locataires de 75 ans et plus, dont 140 en QPV. • Travail de veille et rencontres à domicile poursuivi avec conseillers sociaux + 2 services civiques (128 visites, 81 entretiens). Objectifs atteints : travail de veille efficace, accompagnement sur-mesure et réorientation vers partenaires adaptés.	Satisfaisant et des objectifs atteints avec la poursuite du travail de veille des publics fragiles, permettant un accompagnement sur-mesure et réorientation vers partenaires.

Observation du représentant de la CNL

Afin de toucher un plus grand nombre de retraités, le représentant de la CNL a partagé son expérience passée :

- Son entreprise avait pris contact avec les retraités par courrier ou par téléphone (des bénévoles retraités de l'EDF)
- L'objectif était de les orienter et les accompagner, sans toutefois agir à leur place.

Cette approche proactive pourrait être envisagée pour renforcer la politique de veille et d'accompagnement des seniors.

Bonnes pratiques déjà mises en œuvre par Méduane Habitat

- **Pendant la période COVID :**
 - Appels téléphoniques ciblés auprès des locataires de 65 ans et plus pour maintenir le lien et prévenir l'isolement.
- **Lors du problème de chauffage sur la résidence GALAXIE :**
 - Contact téléphonique des locataires 65 ans et plus pour s'assurer de leur confort et proposer un accompagnement si nécessaire.
- **Partenariat avec l'Espace Séniors – Projet MONA LISA :**
 - Méduane Habitat entretient un fort partenariat avec l'Espace Séniors pour le développement de projets tels que MONA LISA (Mobilisation Nationale de Lutte contre l'Isolement des Âgés).
 - **Les objectifs de ce projet sont :**
 - Rompre l'isolement social des personnes âgées, notamment celles de plus de 60 ou 75 ans vivant seules.
 - Développer le lien social en favorisant des activités, des visites et des temps de rencontre.
 - Mobiliser des bénévoles et des équipes citoyennes locales pour accompagner ces actions.
 - Adapter l'action aux territoires : zones rurales, zones urbaines, domicile, EHPAD.
- **Service Civique Solidarité Séniors**
 - Gestion du projet **Haltères et Fourchettes** :
 - Mise en place du questionnaire
 - Visites de courtoisie : **plus de 80 personnes de 74 ans et plus rencontrées en QPV**
- **Questionnaire "Bien-être et Services"**
 - Envoyé en 2025 à **tous les locataires de plus de 65 ans**, actuellement en cours de traitement.

Information du président de l'AFOC

Le président informe de l'existence du questionnaire ICOPE, un outil développé par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour tester l'autonomie des personnes dès 60 ans.

- **Objectif :** Préserver le capital santé et l'autonomie des personnes âgées dès **60 ans** grâce à une auto-évaluation régulière.
- **Contexte :**
 - En France, **18,7 millions** de personnes ont 60 ans et plus (prévision : **21 millions en 2030**).
 - Vieillir en bonne santé et conserver son autonomie est un enjeu majeur.

Principe du questionnaire ICOPE

- Évaluer **6 fonctions essentielles à l'autonomie** :
 1. Mémoire
 2. Nutrition
 3. Vision
 4. Audition
 5. Bien-être psychologique
 6. Mobilité
- **Durée** : 10 minutes, simple et rapide.
- **Objectif** : Détecter précocement les signes de perte d'autonomie pour intervenir tôt.

Modalités pratiques

- Accessible sur **smartphone ou ordinateur** (en autonomie ou avec aide d'un proche).
- **Fréquence** : Tous les 6 mois si résultats satisfaisants.
- En cas d'anomalie : **consultation du médecin traitant** pour évaluation approfondie.
- **Lutte contre la sous-occupation**
 - Action menée en collaboration avec la **gestion locative** pour optimiser l'occupation des logements.
- **Projet Haltères et Fourchettes (déc. 2024 – déc. 2025)**
 - **44 séances d'activités physiques + 8 séances de nutrition avec une diététicienne**
 - Activité en QPV (Murat)
 - Moyenne : **7 participants par cours**

Recommandation et action en prévision

M. Diop a demandé au pôle social de relancer une action similaire à celle menée par Méduane Habitat en 2015, à savoir :

- **Une campagne ciblée auprès des locataires de plus de 65 ans susceptibles de prétendre à l'APL sans le savoir.**

Le pôle social a confirmé que cette action est en prévision, afin de renforcer l'accompagnement des publics seniors et optimiser leurs droits.

Information du président de l'AFOC

- **Salon du Bien Vieillir :**
 - Un événement aura lieu à Laval le 26 novembre 2025.
- **Recommandation :**
 - **Prévoir une communication ciblée pour les locataires, sous forme :**
 - Affiches dans les halls d'immeubles
 - Et/ou flyers à déposer dans les boîtes aux lettres

Objectif : Informer et inciter les locataires seniors à participer à ce salon, afin de renforcer la dynamique partenariale et l'accompagnement du vieillissement.

3 – Rechercher des partenariats pour l'aide aux personnes âgées fragiles

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
Maillage territorial solide entre Médiane Habitat, secteur associatif et institutionnel. Pas de nouveaux partenariats mais maintien des actions DSU.	Satisfaisant : appui fort du réseau territorial pour solutions adaptées.

4 – Élaborer des conventions de partenariats avec structures d'aide

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
Point traité lors de l'audit de mise en œuvre (CCAS, Conseil Départemental, Agglomération, MDA, ORPAL, France Bénévolat...).	/

5 – Formaliser l'offre de service pour maintien à domicile

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
DIT seniors traités en priorité, contrat multi-service à 5,49 €/mois, maillage territorial renforcé.	Objectifs atteints : plaquettes seniors en cours d'élaboration, intégrant HSS et mention vieillissement.

6 – L'adaptation du logement

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
51 adaptations en 2024 (49 en 2023), 45 en 2025 (janv-oct). Budget : 130 k€. Délai moyen : 6 mois. Financement Plan Mayennais : 2,5 M€.	Objectifs atteints : forte augmentation des logements adaptés (155 en 2025).

7 – Établir un bilan d'étape de la politique senior

Suivi de l'avancement	Suivi de l'efficacité
Revue annuelle mars 2025 : - Enquête annuelle : 89 % (82 % en 2023). - Nouveaux entrants : 99 %. - Post travaux : 88,8 %. - Contrats entretien : 94,4 %. - Multi-service : 91,6 %. - Dépannages : 96,1 %. Objectifs globalement atteints.	Objectifs globalement atteints.

➤ **CONCLUSION**

L'audit de vérification a permis de constater de **réelles avancées** et des **résultats probants** sur les actions mises en place. Plusieurs points forts sont à souligner :

- **Adaptation du logement et développement de l'offre seniors :**
 - 45 adaptations réalisées en 2025 et un total de **933 logements adaptés** au sein du parc.
- **Gestion locative adaptée :**
 - Permet le maintien à domicile avec un traitement prioritaire des demandes par les conseillères sociales et l'appui des partenaires locaux.
- **Renforcement du travail de veille :**
 - La démarche « **aller vers** » se poursuit pour établir un diagnostic social et un accompagnement adapté, avec orientation vers les partenaires si nécessaire.
- **Proximité renforcée :**
 - L'ajout de gardiens d'immeuble facilite l'identification des publics fragiles et améliore l'écoute des locataires.
- **Satisfaction des locataires seniors :**
 - L'enquête HSS 2024 affiche **95 % de locataires satisfaits**, contre 84,8 % en 2023, soit une progression de **10,2 points**.
- **Reconnaissance externe :**
 - Les adaptations du parc sont saluées par la presse, notamment France 3, pour l'opération de réhabilitation de la Résidence « **La Perdrière** » à Laval avec l'ajout d'ascenseurs.

Le bilan de l'audit est particulièrement positif, confirmant la pertinence des actions engagées et la dynamique partenariale.