

3F

Compte-rendu

FORUM LOCATAIRES

BOULOGNE-BILLANCOURT

28 novembre 2024



3F^{AL}

Groupe ActionLogement

PARTICIPANT-ES

ASSOCIATIONS	NOMS
Amicale des locataires Colombes	LEMAIRE Annie
Amicale de la Verboise Garches	PLOUJOUX Nicoll
CNL Gennevilliers / Administratrice	FERNANDEZ Maria Blanca
CNL Gennevilliers	ESNOL Eliane
Amicale des locataires Rueil-Malmaison	COLLAS Christophe
CNL Boulogne-Billancourt	VALLEIX Jean-Michel
UALCI 92 Issy-les-Moulineaux	BAUDRY José-Marie
UALCI 92 Issy-les-Moulineaux	M. SERRET
Amicale rue Eugène Labiche Rueil-Malmaison	JARDILLER Lydie
Amicale des Fleurs Asnières sur Seine	PELISSIER Christian
Amicale des locataires Boulogne-Billancourt	MAURIN Chantal
Collectif Victor Hugo Vanves	ODEVAL Viviane
INDECOSA CGT - Administrateur	BIZEUL Jean-Luc

IMMOBILIERE 3F
LEMOINE Marie-Laure Directrice Départementale
DE BOISSIEU Camille Directrice Départementale Adjointe
CHARLOT Tatiana Responsable Habitat
NOREL Maryse Responsable Habitat
CLINCHAMPS Franck Responsable Habitat
ANDRIEU Laure Assistante de Service



POURQUOI UNE POLITIQUE SENIOR ?



UNE POLITIQUE DU GROUPE 3F : PRESENTATION ET PERSPECTIVES



LES ENJEUX FRANCILIENS



TEMPS DE TRAVAIL COLLECTIF



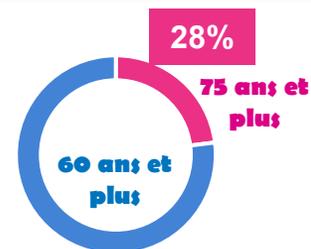


Pourquoi une politique Senior ?

LES SENIORS AU SEIN DU PARC 3F EN ILE DE FRANCE

En IDF: 33 325 locataires de 60 ans et plus (*)

→ dont 9 317 locataires de 75 ans et plus



Dans le département 92 : 4 305 locataires de 60 ans et plus (*)

→ dont 1 314 locataires de 75 ans et plus

(*) enquête Occupation Parc Social 2022 (OPS)

Poids des seniors dans l'occupation du parc :

	En Ile de France	Dans les Hauts de Seine :
60 ans et plus :	31%	33%
75 ans et plus :	9%	10%

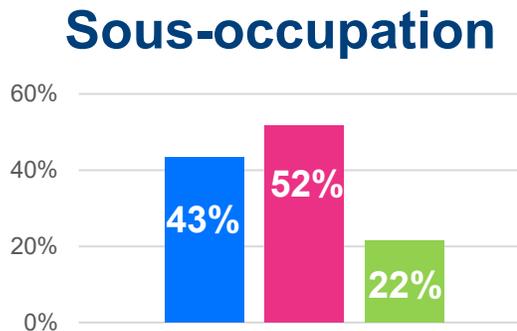
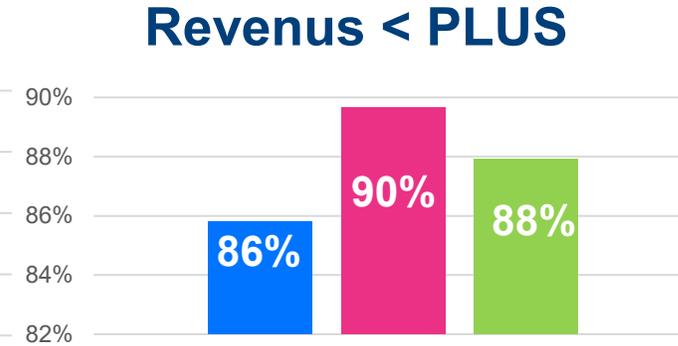
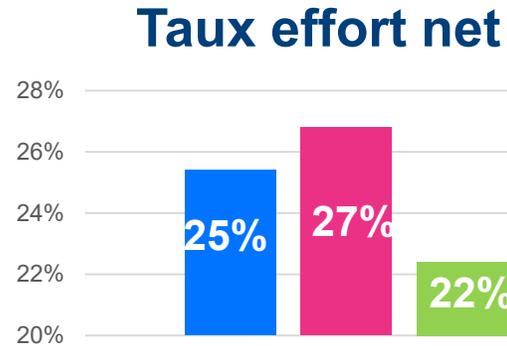
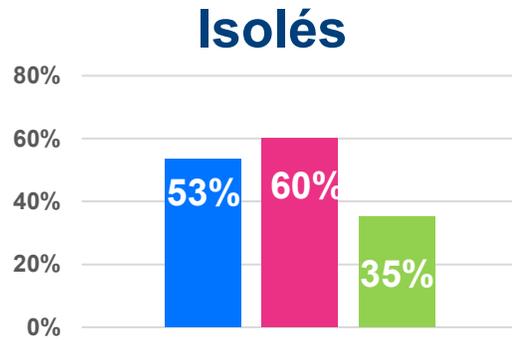


Repères POIDS DES SENIORS

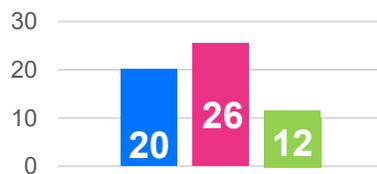
27% de la population française est âgée de 60 ans (10% est âgée de 75 ans et plus)



LE PROFIL DES SENIORS 3F (*)



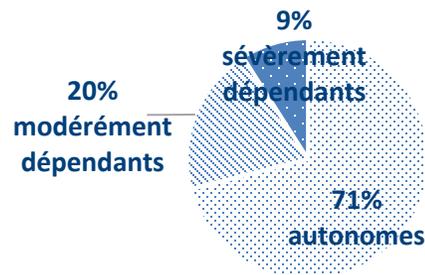
Ancienneté



Repères 75 ANS ET PLUS DANS LE PARC SOCIAL



Dépendance :



- 50% sans réseau amical actif
- 41% sans contact avec leurs enfants
- 52% sans relation avec leurs voisins

■ > 60 ans

■ > 75 ans

■ tous locataires 3F

LA (R) ÉVOLUTION DÉMOGRAPHIQUE CHEZ 3F EN ILE DE FRANCE

*Projection du nombre de locataires seniors
sur la base de l'évolution de l'espérance de vie*



Repères FRANCE

ESPERANCE DE VIE
Evolution entre 2022 et 2070 :
Femmes : de 85,2 à **93 ans**
Hommes : de 79,1 à **90,3 ans**

Un vieillissement
hétérogène selon
les territoires

Augmentation de 25% des locataires âgés
de **60 ans et plus** entre 2022 et 2050

Dans le
département 92 :
7 091 locataires
de 60 ans et +

Augmentation de 71% des locataires âgés
de **75 ans et plus** entre 2022 et 2050

Dans le
département 92 :
2 950 locataires
de 75 ans et +

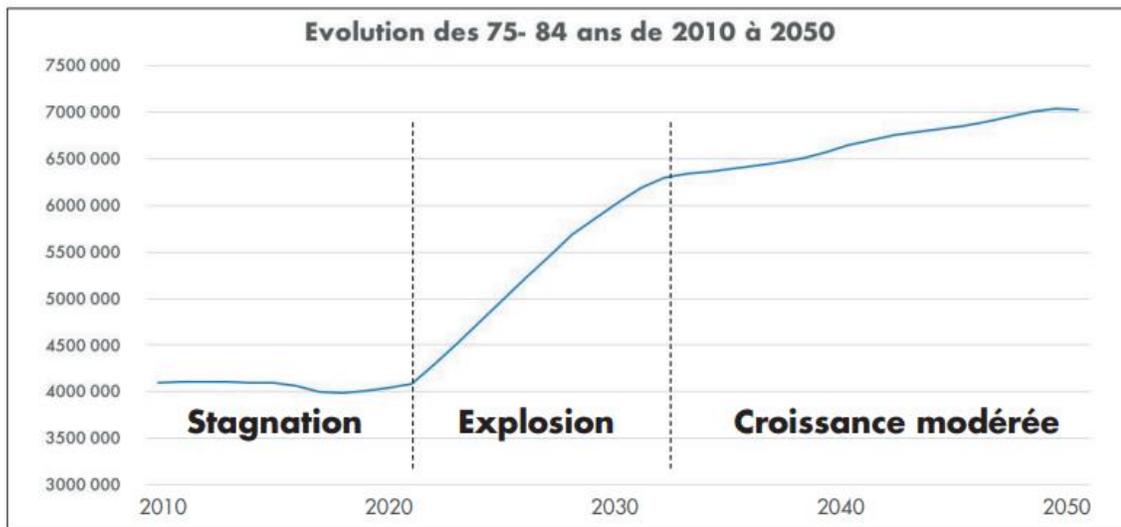


Repères FRANCE

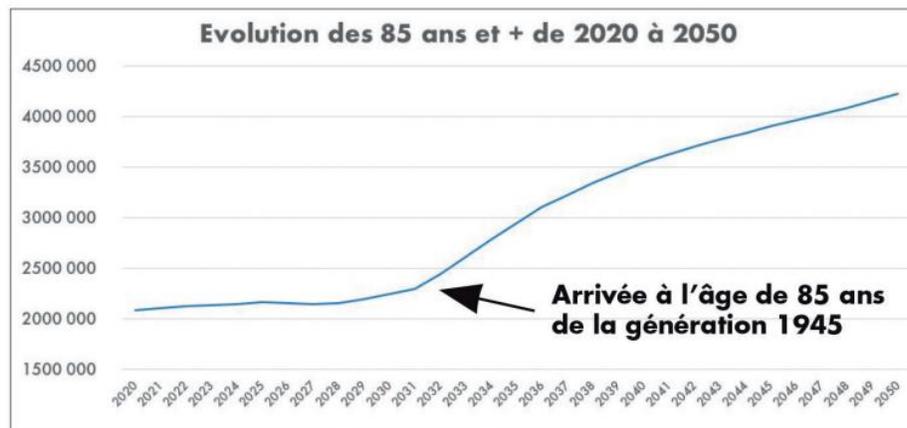
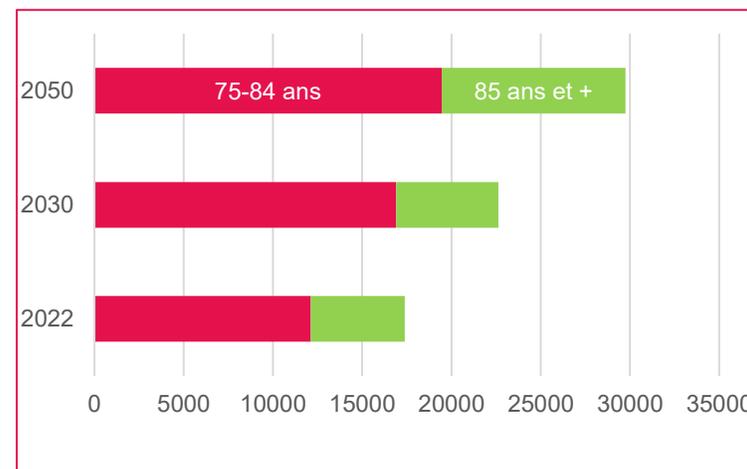
POIDS DES SENIORS
Evolution entre 2022 et 2050 :
60 ans et plus : de 27 à **33%**
75 ans et plus : de 10 à **16%**

Evolution de la proportion de seniors

Une évolution en 2 temps (*)



Une évolution hétérogène selon l'âge



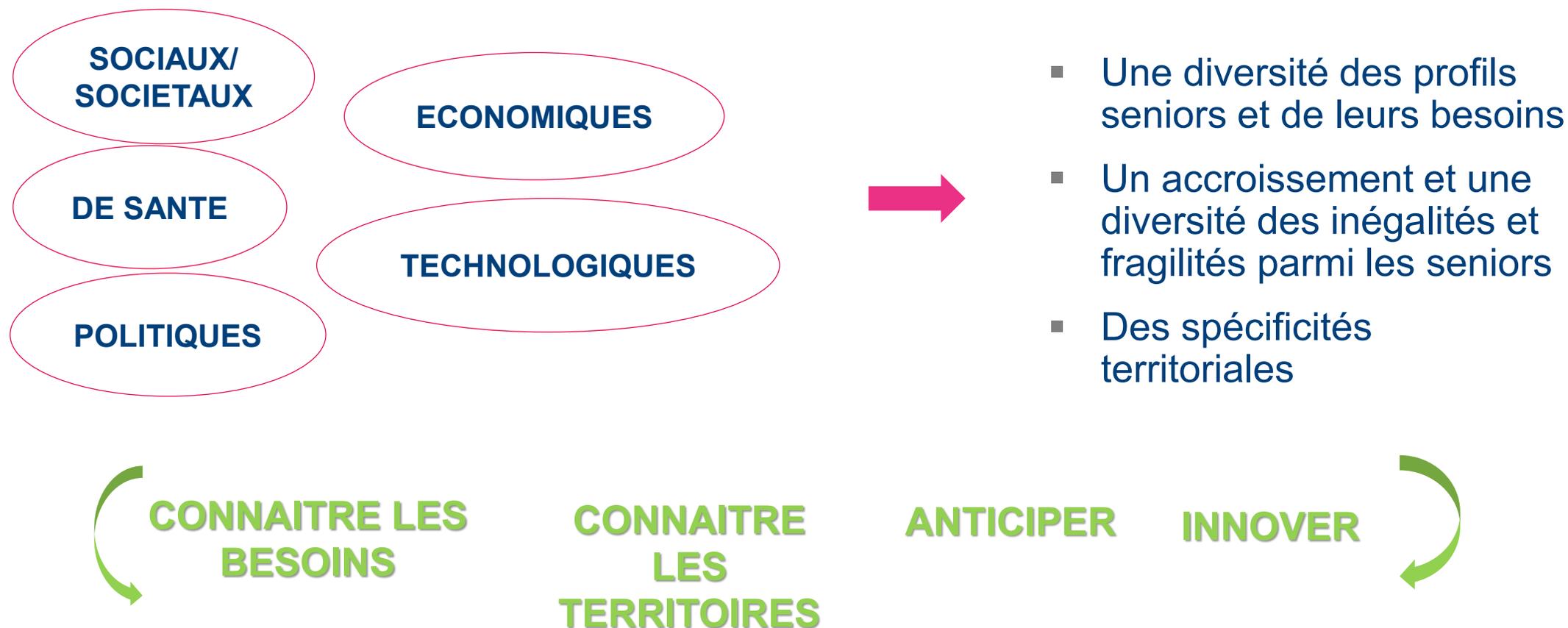
Une évolution de la dépendance



Repères LA DEPENDANCE EN FRANCE

- Age moyen perte autonomie : 84 ans
- 60% bénéficiaires APA vivent à domicile
- 21% des 85 ans et + vivent en établissement

LES ENJEUX LIES A LA REVOLUTION DEMOGRAPHIQUE & LES IMPACTS POUR 3F



**UN SOUHAIT DE BIEN VIEILLIR CHEZ SOI
POUR 90% DES SENIORS DE 80 ANS ET +**

- ✓ **AMICALE** : Le chiffre de 60% des seniors isolés de plus de 75 ans est très surprenant.
- ✓ **I3F** : Une des raisons est l'éloignement géographique des enfants qui ne permet pas les mêmes relations au quotidien avec les personnes âgées ni même une aide physiquement en cas de besoin. Certaines familles se désolidarisent des personnes âgées.

- ✓ **AMICALE** : Les retraites sont peu élevées pour les femmes seules qui n'ont pas eu une retraite pleine ou bien celles qui ont éduqué leurs enfants et qui ont perdu leur conjoint.
- ✓ **I3F** : C'est une question générationnelle. Il y a 40 ou 50 ans, les femmes qui avaient 2 ou 3 enfants avaient tendance à s'arrêter de travailler par rapport à la nouvelle génération. Aujourd'hui, les hommes peuvent prendre un congé parental.

- ✓ **AMICALE** : Bien vieillir chez soi n'est pas forcément un choix mais une obligation. Les loyers des logements à Paris sont plus élevés que sur la Province. Dès que vous perdez une certaine autonomie, vous allez en maison médicalisée qui est inabordable financièrement et les seules retraites ne peuvent subvenir à ses besoins. Les personnes âgées restent dans leur logement car ils ont leurs habitudes et connaissent leur environnement.
- ✓ **I3F** : Parfois quand ils le peuvent, les enfants contribuent à ses besoins financiers mais il y a également un attachement au quartier, à la résidence. Il est très difficile à 80 ans de déménager à l'autre bout du département ou ailleurs.

- ✓ **AMICALE** : Concernant la sous occupation, les personnes âgées qui vivent dans un 3-4 pièces pourraient louer une pièce de leur logement à un étudiant pour les aider financièrement.
- ✓ **I3F** : Ce dispositif est déjà mis en place avec des conditions encadrées par la loi. I3F va collaborer avec un partenaire qui sera amené à créer le lien entre des locataires et des étudiants de moins de 30 ans qui pourraient être intéressés par ce dispositif.

- ✓ **AMICALE** : La loi qui précise qu'une personne seule ne peut avoir qu'un 2 pièces est erronée car si cette personne souhaite avoir ses enfants ou une personne la nuit pour l'aider il lui faut une pièce supplémentaire.
- ✓ **I3F** : Pour une attribution, I3F se base sur les règles légales. Par contre, une personne qui est déjà en place et qui a plus de 65 ans est protégée par la loi. Nous ne pouvons pas imposer aux locataires de plus de 65 ans de changer de logement. Lors des commissions d'attributions, nous pouvons être amenés à attribuer un 3 pièces à une personne seule si celle-ci justifie par des documents d'un handicap ou d'une maladie nécessitant la présence d'une tierce personne au quotidien.
- ✓ **AMICALE** : Beaucoup de personnes âgées seules souhaiteraient avoir un logement plus petit seulement il n'y a pas d'offres et quand on leur propose un logement plus petit, le loyer est pratiquement équivalent.
- ✓ **I3F** : I3F maintient votre loyer au prix d'origine en payant au prorata la nouvelle surface, c'est le maintien du prix du m² selon le type de financement.
- ✓ **AMICALE** : Un locataire âgé de 80 ans qui souhaite une mobilité de logement ne sait pas auprès de qui il doit s'adresser. Il faut qu'I3F donne le nom d'un interlocuteur ou d'un médiateur.
- ✓ **I3F** : Il peut s'adresser au gardien qui est le premier interlocuteur ou bien le chef de secteur. Dans un premier temps, I3F se concentre sur les locataires de moins de 65 ans qui sont en sous occupation mais accompagne également en cas de besoin les locataires qui ont plus de 65 ans.



Une politique Groupe : présentation et perspectives

La politique Senior Groupe

Une déclinaison du Projet d'Entreprise

LA DÉMARCHE

Une consolidation des expériences, bonnes pratiques, innovations et propositions des sociétés 3F

FRAGILITE
ET CLIMAT

UNE AMBITION CENTRÉE SUR LE PARCOURS DE VIE

« Accompagner les seniors dans l'évolution de leurs projets de vie et leur assurer les conditions d'habiter en autonomie »

OPERATEUR
GLOBAL

DES ENGAGEMENTS ET DES INCONTOURNABLES

PROXIMITE
TERRITORIALE

UN PROGRAMME DE TRAVAIL EN COMMUN

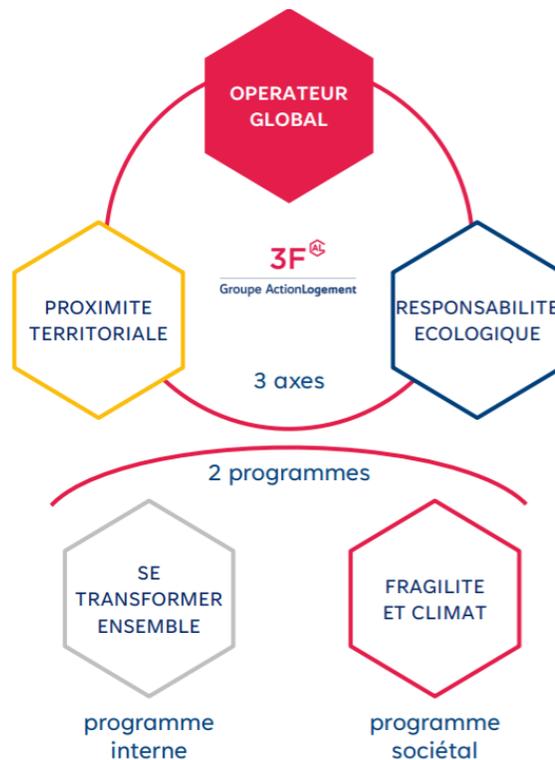
SE
TRANSFORMER
ENSEMBLE

NOTRE AMBITION

« Accompagner les seniors dans l'évolution de leurs projets de vie et leur assurer les conditions d'habiter en autonomie »

Notre raison d'être, notre boussole :

Une adresse pour chacun,
un avenir pour tous.



Nos engagements

1

Une relation Client personnalisée et différenciante

2

Une offre d'habitat diversifiée et abordable

3

Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

Des incontournables

NOS ENGAGEMENTS SOCLE COMMUNS À L'ENSEMBLE DES SOCIÉTÉS 3F

Une relation Client personnalisée et différenciante

- Aller à la rencontre de nos locataires seniors aux étapes clé de leur avancée en âge
- Prendre en compte les besoins des seniors en lien avec leur situation personnelle (lieu de vie, proximité des services, entourage familial et aidants...)
- Encourager les seniors à devenir acteurs et ambassadeurs
-

Une offre d'habitat diversifiée et abordable

- Proposer une solution personnalisée de maintien à domicile et adaptée aux besoins identifiés
- Garantir le maintien à domicile des seniors à travers un niveau d'équipement des résidences et d'adaptation des logements
- Diversifier les formes d'habitat dans un environnement inclusif
- Apporter une réponse en lien avec le territoire pour les locataires en perte d'autonomie
-

Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

- Encourager la mobilité résidentielle dans une approche préventive et une démarche pro-active
- Assurer un bouquet de services « 4S » : santé, sécurité, sérénité, solidarité
- Favoriser l'implantation des acteurs et des métiers de la santé et du soin au cœur des quartiers
- Être un acteur structurant et reconnu de l'écosystème pour garantir des services de proximité et la qualité de vie dans nos résidences
-

LA POLITIQUE SENIORS DU GROUPE 3F

11 engagements Socle
déclinés sur 3 axes



1 Une relation Client personnalisée et différenciante

2 Une offre d'habitat diversifiée et abordable

3 Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

DES INCONTOURNABLES qui sont
A METTRE EN ŒUVRE par
chaque société 3F

Avec un plan COMMUN d'actions

Des plans d'actions SPÉCIFIQUES À CHAQUE
SOCIÉTÉ en fonction des enjeux
patrimoniaux, d'occupation et politiques

Avec un plan d'actions IDF

Pour la DGP, des plans d'actions
SPÉCIFIQUES À CHAQUE AGENCE en lien avec
les besoins des locataires et des
territoires

ECHANGES

- ✓ **AMICALE** : Comment sont gérées les demandes d'adaptation PMR.
- ✓ **I3F** : Nous avons une multitude de demandes pour le changement des baignoires en douche. Sur les programmes neufs, nous avons des logements adaptés PMR et nous ne trouvons pas de candidats. Les délais d'instruction sont très longs et nous gérons par priorité. Cependant, certains logements ne sont pas adaptables PMR.
- ✓ **AMICALE** : Il faudrait un correspondant senior, par secteur, qui soit dédié à ses demandes plus particulières car les personnes âgées ne se sentent pas écoutées.
- ✓ **I3F** : Actuellement, le locataire peut s'adresser au gardien, au chef de secteur ou bien au responsable habitat.



Les enjeux franciliens

1

Une relation Client personnalisée et différenciante

3

AGENCES

Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

2

DGRDI
DMO
3F RESIDENCES
AGENCES

Une offre d'habitat diversifiée et abordable

Définir un nouveau référentiel Accessibilité / Adaptation des logements

Intégrer dans les programmes de réhabilitation les enjeux du vieillissement

Faire le bilan des « résidences intergénérationnelles » livrées

Explorer/Expérimenter des solutions «habitat inclusif »

Adaptation du logement :
passer d'une « logique de travaux » à une démarche d'accompagnement du parcours de vie

Renforcer notre connaissance des besoins pour mieux adapter nos réponses

Expérimenter localement des solutions innovantes :

- Equipements / services
- Prévention de l'isolement
- Prévention perte d'autonomie
- Accès aux services
- ...

➤ RENFORCER LE RÉSEAU DE PARTENAIRES

➤ IMPLIQUER NOS LOCATAIRES ET NOS PARTIES PRENANTES

4

Temps de travail collectif



En sous-groupe entre 4 et 5

Découverte de votre persona

Qui est-il / elle ?
Comment vit-il / elle
dans son logement ?

Etape 1

Analysons !

Qu'est ce qui pèse au
quotidien dans son lieu de
vie (logement, résidence,
quartier...) ?

=> Les besoins à couvrir ?

Etape 2

Proposons !

Qu'attend-t-il/elle de 3F ?

=> nos propositions
actions coup de cœur ?

Etape 3



A vous de jouer !

Présentation du persona N°1 – Jeanine 88 ans

Qui suis-je ?

Retraitée depuis 25 ans, j'occupe cet appartement depuis 40 ans. Je vis à Paris 19^{ème} au 287 rue de Belleville à 400km de chez mes enfants, de qui par leurs activités professionnelles ne peuvent passer régulièrement me rendre visite. Je me sens assez seule au quotidien. Heureusement, grâce à une association locale, une petite jeune m'aide pour les courses. Grande lectrice, je suis une habituée de la médiathèque municipale, mais j'ai de plus en plus de mal à m'y rendre, le trajet me fatigue grandement.

Profil

*Ville : Paris 19^{ème}
Type de résidence Collectif
Type de logement : T4 / douche
Situation familiale : Veuve
Occupation retraitée (ex-assistante maternelle)*

Appétence numérique

Pas du tout à l'aise

Vie dans le logement

?????

Situation économique

*Salaire/pension 1000 € net/mois
Situation d'impayé : pas d'impayé relevé*



Présentation du persona N°2 – Roger et Mariame 67 ans

Qui suis-je ?

Retraités depuis 3 ans, nous occupons cet appartement depuis 11 ans. Nous vivons à Paris 17^{ème} et avons 2 petites enfants que nous gardons fréquemment le week-end. Roger est impliqué dans le club de foot de l'arrondissement. Quant à Mariame elle est Présidente de l'association de quartier des Apennins. Roger a subi une opération du cœur et doit se rendre très régulièrement chez son médecin.

Profil

*Ville : Paris 17^{ème}
Type de résidence Collectif
Type de logement : T2 / baignoire
Situation familiale : Couple
Occupation retraitée*

Appétence numérique

Très à l'aise

Vie dans le logement

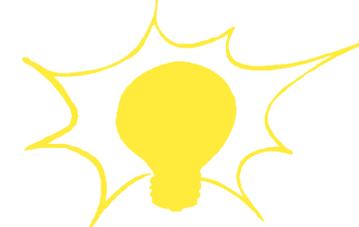
?????

Situation économique

*Salaire/pension 2860 € net/mois
Situation d'impayé : 1 mois de retard*

Restitutions nos actions coup de cœur

Jeanine 88 ans



Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

- Un numéro de téléphone dédié.
- Aide à la mobilité avec la mairie (bus/navette gratuits).
- Croix Rouge.
- Isolement : action Mairie → informer bailleur
- Détection/alerte des cas de perte progressive d'autonomie : qui alerte t-on ?
- Afficher/informer.
- Demande à la mairie CCAS pour de l'aide à domicile.
- Bibliothèque commune (dans les halls) ou passage bibliobus par la mairie.
- Organisme ou association pour pouvoir se déplacer.
- Orientation vers un service déplacement.
- Boîte à clés sécurisée pour accès service secours.

Une relation Client personnalisée et différenciante

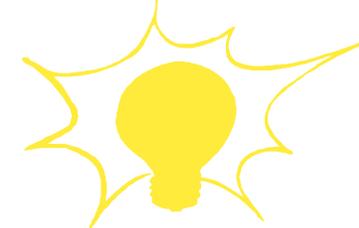
- Quel étage ?
- Un service dédié aux séniors.
- Un numéro de téléphone dédié aux seniors.
- Améliorer la communication pour favoriser et identifier les personnes fragiles.
- Etablir un recensement en lien avec les amicales.

Une offre d'habitat diversifiée et abordable

- A la demande express de la locataire ou un rapprochement de ses enfants à sa demande.
- Mobilité géographique.
- Un logement avec un balcon.
- Faire un service social avec un numéro de téléphone d'urgence.
- Colocation intergénérationnelle.
- Proposition d'un nouveau logement avec maintien du prix au m².

Restitutions nos actions coup de cœur

Roger et Mariame 67 ans



Des nouveaux services adaptés à tous les besoins

- Aide pour se déplacer et l'accompagner (hôpital).
- En fonction de la pathologie : baignoire ou douche.
- Numéro de téléphone dédié à voir d'urgence pour ne pas augmenter le retard de paiement.

Une relation Client personnalisée et différenciante

- Un pôle Senior pour l'aménagement PMR et révision de l'offre suite aux difficultés financières.
- Etage du logement.
- Ascenseur.
- Raisons du retard de paiement
- Faire une visite avec la CAS pour les aides, dettes ou précontentieux (plan d'apurement).
- Communication : faire une gazette.

Une offre d'habitat diversifiée et abordable

- Vérifier le financement du logement pour une nouvelle proposition : un T3 ou s'éloigner du quartier (environnement).
- Un logement plus grand pour l'accueil des petits enfants ou d'une aide à domicile, moins cher et en RDC.



MERCI

