**Cahier des Charges**

LABEL Génération

Le « Label Génération » est un dispositif mis en oeuvre par Néolia afin de faciliter le quotidien des locataires seniors (au moins de 65 ans) dans le patrimoine neuf ou ancien. Cette volonté découle de la longue expérience de notre société en matière d'accessibilité et d'adaptation des logements pour les personnes âgées ou handicapées. Ce travail se réalise particulièrement au sein de la Direction Habitat Solidaire, troisième direction opérationnelle créée en 2004, avec des missions dédiées aux publics les plus fragiles. Néolia entend passer ainsi d'une logique d'intervention ponctuelle à une politique globale à destination des seniors.

Il s'agit d'une démarche partenariale avec les collectivités locales et les prestataires de services, qu'il convient de formaliser pour mieux répondre aux besoins de nos locataires. C'est également un projet d'entreprise pour Neolia, ce type d'action étant naturellement amené à se développer à l'avenir, eu égard à l'évolution démographique de nos locataires. Il s'avère donc utile qu'une large proportion des collaborateurs de notre société soit sensibilisée à cette problématique.

Enfin, dans le but de respecter les équilibres en termes de mixité intergénérationnelle, les travaux d'accessibilité et d'adaptation seront réalisés au maximum dans la moitié des logements pour chacun des programmes, tandis que les collaborateurs en lien avec le public âgé se verront sensibilisés et mobilisés sur cette question.

# I - Contexte :

**Un vieillissement marqué de la population française :**

- Un tiers de plus de 65 ans en 2060 contre 21% en 2007,
- Un doublement des plus de 75 ans jusqu'en 2040 et un total de 10,4 millions d'individus,
- Un quadruplement des plus de 85 ans d'ici à 2060,
- Des locataires du parc social qui sont en moyenne plus âgés que le reste de la population,
- Une autonomie qui baisse quand l'âge augmente,

**L'évidence pour Néolia de développer une politique volontariste en faveur des seniors :**

- Une expérience reconnue en matière d'adaptation de logements en faveur des personnes âgées,
- Plus d'une centaine de logements adaptés pour des personnes handicapées,
- Un Patrimoine « Sud » de Néolia accueillant structurellement des ménages âgés (anciens mineurs, ayants-droit...),
- La volonté de conserver nos locataires âgés autonomes,
- La captation d'une nouvelle clientèle,
- La création en 2010 d'un poste de Responsable « Habitat Génération » au sein de la Direction Habitat Solidaire,
- Des rencontres individuelles avec chacun des locataires seniors Néolia concernés par le « Label Génération »,
- Une image différente et complémentaire de Néolia,

**La participation de Néolia à une démarche de facilitation du maintien à domicile :**

- La volonté affirmée par les personnes âgées de vieillir chez soi,
- Des politiques publiques nationales qui promeuvent le maintien à domicile (rapports Boulmier, Franco...),
- Des collectivités locales aux compétences diverses qui s'investissent fortement sur ces sujets,
- Une collaboration affirmée avec les structures oeuvrant dans le domaine du handicap et du vieillissement et le souhait de formaliser les partenariats,
- Des locataires qui font de plus en plus appel a des prestataires de services à domicile,

**Un dispositif qui s'inscrit dans une gamme de logements destinés aux personnes âgées :**

- Le logement adapté : un logement ayant bénéficié d'une adaptation au cas par cas selon le respect d'un cahier des charges,
  - 2 000 logements concernés sur le patrimoine Néolia depuis 2004,
  - La volonté de capitaliser notre expérience,

- Le logement « Label Génération » : des logements adaptés au sein d'un immeuble accessible choisi pour sa localisation, dans un cadre de mixité intergénérationnelle, et une facilité d'accès aux services et animations,
  - Un objectif de 80 logements labellisés par an,
  - Dans le neuf et l'ancien et sur l'ensemble du territoire,

- Le « VillaGénération » : un lotissement de 16 à 18 maisons adaptées de plain-pied, une salle commune bénéficiant de services et d'animations proposés par un référent rattaché au site,

# II - Le cahier des charges : prescriptions techniques

Le cahier des charges s'applique sur les immeubles neufs et anciens. Toutefois, la mise en oeuvre des prescriptions se fera en fonction du contexte et des caractéristiques de chaque opération, particulièrement dans les bâtiments existants. Pour préserver autant que faire se peut la mixité intergénérationnelle, la quotité de 50% de logements labellisés ne sera jamais dépassée.

mars 2011

Les bâtiments existant destinés à accueillir le Label Génération auront un accès de plain pied. La présence d'un ascenseur sera considéré comme un facteur déterminant. En l'absence, seuls les logements du rez-de-chaussée pourront être traité dans le cadre du Label Génération ;

Afin d'assurer une cohérence en termes de représentativité des seniors dans un programme, mais aussi pour que les prestataires de services puissent intervenir efficacement, un minimum de 5 logements est acté par opération de Label Génération.

**Nature des travaux d'accessibilité**

Signalétique :

- Communiquer positivement sur le Label Génération par la pose de panneaux distinctifs,
- Permettre aux personnes âgées de se repérer dans les parties communes de l'immeuble,

Accès

- Faciliter l'accès à l'immeuble, à l'ensemble des parties communes ainsi qu'aux équipements collectifs (interphonie, boîtes aux lettres, local ordures ménagères...) Sécuriser les cheminements dans l'immeuble (escaliers, couloirs...),

Eclairages

- Renforcer l'éclairage extérieur et de l'ensemble des parties communes,
- Installer des détecteurs de présence pour accroître le confort des personnes âgées,

Il est précisé que les éléments distingués en gris foncé sur le tableau de la page suivante sont rendus obligatoires en construction neuve par la réglementation en vigueur.

Les éléments distingués en gris clair sont inclus dans le cahier des charges Construction Neuve de Néolia.

| Accessibilité | |
|---|---|
| **Signalétique** | |
| Label Génération | Pose d'un panneau spécifique avec le logo « Label Génération » sous le panneau Néolia (longueur panneau Néolia existant / largeur 10 cm couleur idem Néolia) |
| Extérieur | Marquage d'une place de parking « arrêt minute » et pose d'un panneau indicateur |
| Halls d'entrée | Panneaux d'information et d'instruction sécurité à hauteur adaptée (90/130 cm) |
| Cheminements intérieurs | Inscriptions dans l'immeuble en gros caractères (numérotation étages, logements, plan de sécurité) |
| **Accès** | |
| Halls d'entrée | Interphonie ou visiophonie à hauteur adaptée (90/130 cm) avec niveau sonore adapté et témoins visuels |
| | Ouverture facilitée des portes (bras électrique, porte coulissante pour effort maxi 50 N …) |
| Local Ordures Ménagères | Ouverture facilitée des portes (effort maxi 50 N), adaptation des bennes, recherche de proximité |
| | Mains courantes sur les 2 côtés (diamètre 35/40 mm)<br>Nez de marche antidérapants et contrastés<br>Signalement première et dernière marche |
| Escaliers / Couloirs | Nez de marche antidérapants et contrastés<br>Signalement première et dernière marche<br>Mains courantes sur les 2 côtés (diamètre 35/40 mm)<br>Suppression des seuils et ressauts supérieurs à 2 cm |
| Boîtes aux lettres | Nombre de boîtes suffisant à hauteur adaptée (90/130 cm) |
| | Installation modèle anti-vandalisme |
| **Eclairage** | |
| Hall d'entrée | Détecteurs de présence et éclairage adapté<br>ou commandes d'éclairage à hauteur (90/130 cm) |
| | Eclairage renforcé (cf réglementation neuf) |
| Local Ordures Ménagères | Eclairage local et accès renforcé (cf réglementation neuf) |
| | Détecteurs de présence |
| Cheminement | Eclairage renforcé au droit des escaliers (cf réglementation neuf) |
| | Eclairage renforcé des couloirs d'accès aux logements (cf réglementation neuf) |
| | Détecteurs de présence dans les couloirs et éclairage adapté |
| Extérieur | Eclairage extérieur crépusculaire |

Légende :

| | |
|---|---|
| | Equipement inclus cahier des charges construction neuve Néolia |
| | Equipement obligatoire selon la réglementation en vigueur |

**Nature des travaux dans les parties privatives des logements :**

Accès

- Faciliter l'accès au logement et aux équipements intérieurs (suppression ou réduction des seuils, interphones...),

Sécurisation

- Améliorer la sécurité des personnes (portes, vitrages anti-effraction ...),
- Réduire les risques liés à des accidents de santé (ouverture extérieure des portes des toilettes et de la salle de bains...),

Adaptations liés au vieillissement

- Améliorer l'accessibilité des différents éléments (WC, douche...),
- Installer des équipements ergonomiques (barres de douches, de relèvement...),

Confort quotidien :

- Motoriser les volets dans certaines pièces de vie,
- Installer des mitigeurs en remplacement des robinets,
- Faciliter l'accès aux nouvelles technologies (prise RJ 45),

Il est précisé que les éléments distingués en gris foncé sur le tableau de la page suivante sont rendus obligatoires en **construction neuve** par la Loi du 11 février 2005 confirmée par la circulaire DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007.

Les éléments distingués en gris clair sont inclus dans le cahier des charges Construction Neuve de Néolia.

Des préconisations « produits » sont également proposées en annexe.

| Adaptation du logement | |
|---|---|
| **Accès** | |
| Logement | Seuil de porte palière inférieur à 2 cm |
| | Interphone à hauteur (90/130 cm), niveau sonore adapté et témoins visuels |
| | Porte d'accès au logement en 90 cm |
| **Sécurisation** | |
| Logement | Œil de porte à hauteur adaptée (140 cm) |
| | Entrebailleur de porte |
| | Serrure canon européen avec molette interne |
| Toilettes et salle de bains | Grille de protection anti-intrusion ou vitrage anti-effraction (en fonction du contexte, de l'étage et de la demande) |
| **Adaptation au vieillissement** | |
| Toilettes | Porte de toilettes ouvrant sur l'extérieur (ou escamotable) |
| | WC surélevé et barre de relèvement* |
| Salle de bains | Porte de salle de bains ouvrant sur l'extérieur (ou escamotable) |
| | Douche 90/90 a minima (dans l'ancien) avec porte et paroi adaptées* |
| | Douche à l'italienne ou receveur extra-plat (dans le neuf) et éventuellement paroi douche adaptée* et / ou porte salle de bains PVC |
| | Sol antidérapant dans l'environnement immédiat de la douche* |
| | Siège de douche* |
| | Barres de maintien adaptées dans la douche ou barres d'appui* |
| **Confort quotidien** | |
| Couloir | Eclairage optimisé (en fonction de la configuration du logement) |
| Salle de bains et cuisine | Mitigeur thermostatique dans la douche * |
| | Mitigeur à économie d'eau dans la cuisine * |
| | Mitigeur sur le lavabo de la salle de bains * |
| Pièces de vie | Prise de télévision et téléphone dans la chambre |
| | Mise en place de prise RJ45 pour des connections domotiques |
| | Une prise de courant par pièce à hauteur adaptée (90/130 cm) |
| | Volet électrique sur la fenêtre de la chambre, du séjour. Motorisation uniquement des ensembles |

Légende :

| | |
|---|---|
| | Equipement inclus cahier des charges construction neuve Néolia |
| | Equipement obligatoire suite à la Loi du 11 Février 2005 |
| * | Cf annexe préconisation « produits » jointe |

# III - Un dispositif partenarial

Néolia, tout en demeurant dans les limites de son métier de bailleur social, souhaite initier par le biais du « label génération » des partenariats nouveaux avec les prestataires d'aide aux personnes, ainsi que les collectivités locales. D'autres institutions travaillant auprès de populations spécifiques pourront également être associées (CARMI, ANGDM...).

**Les Services d'aides aux personnes**

Sur les territoires des immeubles labellisés, Néolia tissera les liens nécessaires auprès d'associations et ou de structures d'aide et de soins à domicile, afin qu'un certain nombre de services au sens de la Loi Borloo de 2006 soient assurés :

Services de soins à domicile :

- Soins d'hygiène,
- Veille et prévention,
- Aide au lever et au coucher,
- Télé-assistance 24 H sur 24 H,

Services facilitant la vie quotidienne :

- Petits travaux de bricolage et éventuellement jardinage,
- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Blanchisserie et repassage,
- Préparation de repas à domicile,
- Livraison de repas et de courses à domicile,

Autres services à la personne :

- Aide à la mobilité et aux transports,
- Assistance informatique et internet à domicile,
- Activités d'animation et de loisirs,
- Actions de prévention du vieillissement,
- Assistance administrative à domicile,
- Soins d'esthétique à domicile.

Le responsable Habitat Génération réalisera, en lien notamment avec les Centres Locaux d'Information et de Coordination, un livret présentant de manière exhaustive les coordonnées des prestataires de services et d'aide à domicile aux personnes âgées sur la commune ou l'agglomération. Celui sera régulièrement mis à jour afin que nos locataires disposent de données actualisées et vivantes.

mars 2011

D’autre part, Néolia signera une charte avec un (ou des) prestataire(s) référent(s) sur chacun des secteurs afin de matérialiser une collaboration privilégiée avec cette (ces) structure(s).

Modalités :

- Remise du document à l’entrée dans les lieux ou lors de la labellisation du logement,
- Document à disposition dans les lieux de réception des locataires,
- Mise à jour annuelle du document,
- Rédaction d’une charte avec un prestataire référent par territoire

**Les collectivités locales**

Néolia souhaite également associer les collectivités locales, au premier rang desquelles les communes, à la démarche de labellisation. En effet, la création de logements « label génération » répond à la demande conjointe des élus et des citoyens. D’autre part, dans le parc ancien, la démarche de labellisation permet de donner une dimension nouvelle aux opérations de réhabilitation.

Celles-ci développent également des actions d’aides à domicile en faveur de leurs administrés notamment par le biais de leurs CCAS, mais aussi des politiques d’animation à destination des personnes âgées. Néolia pourra être un relais privilégié de ces informations auprès des locataires des logements labellisés, voire l’ensemble des locataires du parc concernés.

Par ailleurs, Néolia présentera la démarche de « Label génération » aux intercommunalités et conseils généraux qui développent au sein de leurs champs de compétences des politiques publiques en faveur des seniors.

Il s’agit également pour Néolia de donner une image nouvelle et différente du bailleur social qui se concrétisera, le cas échéant, par la signature d’une charte adaptée à chaque territoire. Celle-ci peut se fondre avec la charte signée avec le prestataire référent.

Modalités :

- Information et rencontre des collectivités locales,
- Rédaction d’une charte avec la (les) collectivité(s) locale(s),

# I V - Une démarche d'entreprise

La labellisation des logements doit également permettre de mobiliser un panel large de collaborateurs de Néolia par rapport à cette problématique du vieillissement des locataires qui se révèlera de plus en plus prégnante à l'avenir.

**Direction du Développement Patrimonial :**

Dans le cadre d'opérations de création de logements, la Direction du Développement Locatif initie et porte les projets, en lien avec la Direction de l'Habitat Solidaire, en respectant les prescriptions techniques du cahier des charges.

**Direction du Patrimoine Locatif (Agence technique) :**

Dans le cadre d'opérations de réhabilitation prévues au Plan Stratégique de Patrimoine, la Direction du Patrimoine Locatif initie et porte les projets, en lien si besoin, avec la Direction de l'Habitat Solidaire, en respectant les prescriptions du cahier des charges.

**Direction du Patrimoine Locatif (Agence clientèle) :**

Il est également nécessaire de sensibiliser les collaborateurs ayant en charge la gestion de la clientèle concernés par les opérations de « Label génération » aux problématiques des personnes âgées. Ceux-ci recevront une sensibilisation spécifique sur le vieillissement.

Un des objectifs prioritaires est de faciliter l'intégration des locataires seniors occupant des logements labellisés :

<u>Programmes neufs :</u>

Un travail de prospect particulier sera mené avec le service « Animations commerciales » afin de pré-positionner en amont de la commission d'attribution des candidats âgés de plus de 65 ans sur les logements « labellisés ».

Un rendez-vous préalable à l'entrée dans les lieux sera organisé entre chacun des locataires et le Responsable Habitat Génération pour :

- Présenter le « Label Génération »,
- Présenter l'environnement et les prestataires d'aide à domicile,
- Intégrer une présentation détaillée des fonctionnalités du logement,
- Rappel des interlocuteurs (Néolia, prestataires d'aide à domicile…).

A la signature du bail, en plus des documents habituels (livret d'accueil…), un document spécifique sera remis aux personnes âgées de plus de 65 ans reprenant les engagements assurés par le bailleur dans le cadre du « Label Génération », ainsi que le guide relatif aux services d'aide à domicile.

A la remise des clés, le conseiller habitat, interlocuteur privilégié du locataire au quotidien, présentera de manière détaillée l'immeuble et fournira au locataire les contacts utiles au quotidien (interlocuteurs Néolia, prestataires techniques...). Il proposera ensuite un soutien aux démarches administratives relatives à l'entrée dans le logement (dossier APL, assurance du logement...).

Programmes anciens :

En compagnie du conseiller habitat de l'immeuble concerné, le Responsable Habitat Génération effectuera une visite préalable à la réalisation des travaux pour chacun des locataires d'un logement labellisé afin de présenter le « Label génération ».

Une visite technique sera réalisée dans un second temps, afin de produire les documents de consultation des entreprises qui réaliseront les travaux.

A réception des travaux, un document spécifique est remis aux personnes âgées de plus de 65 ans reprenant les engagements assurés par le bailleur dans le cadre du « Label Génération » ainsi que le guide relatif aux services d'aide à domicile.

Lorsqu'un logement « Label Génération » se libère, celui-ci doit être reloué prioritairement à un locataire âgé. Pour se faire, celui-ci est repéré par une codification informatique (LG) afin de permettre au conseiller habitat de prendre en compte la particularité du logement et son adaptation a une clientèle « sénior ».

Tous programmes :

Une visite annuelle collective annuelle pour l'ensemble des locataires des logements labellisés, ainsi qu'un questionnaire de satisfaction seront mis en place par la Direction Habitat Solidaire.

Enfin, lorsqu'un locataire de logement labellisé fait état de problèmes particuliers au quotidien, suite au signalement du conseiller habitat ou du personnel de proximité qui transmet le dossier, la Direction Habitat Solidaire sera saisie suivant les modalités habituelles.

Par ailleurs, des services telles que la communication, les ressources humaines et l'informatique sont impactées plus légèrement.

**Directions concernées et impactées**

| | |
|---|---|
| Développement Patrimonial | • Production de logements labellisés dans le parc neuf.<br>• Démarche d'approche des collectivités locales |
| Patrimoine locatif | • Mise en oeuvre d'opérations de réhabilitation<br>• Gestion des prospects et des commissions d'attribution<br>• Gestion locative adaptée |
| Ressources humaines | • Mise en place d'actions de sensibilisation sur le vieillissement auprès des Conseillers habitat |
| Informatique | • Codification des logements « labellisés » |
| Communication | • Elaboration Brochures à l'attention des locataires,<br>• Documents d'information à destination des partenaires extérieurs. |
| Habitat Solidaire | • Impulsion, suivi du concept<br>• Recherche et contractualisation avec les organismes prestataires de services.<br>• Démarche d'approche des collectivités locales<br>• Rédaction de la charte de partenariat pour chacune des opérations de labellisation |

# V - Procédures de mise en oeuvre :

La labellisation de logements s'inscrit pleinement dans la démarche de formalisation des procédures de Neolia. Trois ont ainsi été créées et sont disponibles sous MEGA :

**Procédure HAS 20** : Dans le cadre d'une opération de construction neuve

- Un choix partagé de l'opération par la Direction du Développement Patrimonial et celle de la Direction de l'Habitat Solidaire en fonction de la demande d'une collectivité locale et/ou d'un potentiel favorable repéré par Néolia,
- Un travail commun entre la Direction du Développement Patrimonial et celle de la Direction de l'Habitat Solidaire lors de la phase de conception de l'opération,
- Un pilotage global de l'opération par la Direction du Développement Patrimonial en lien avec la Direction de l'Habitat Solidaire,
- Un travail de recherche des prospects conjoint avec la Direction du Patrimoine Locatif,

Le coût global de l'opération intègre les équipements mentionnés au cahier des charges.

mars 2011

**Procédure HAS 21** : Dans le cadre d'une opération de réhabilitation inscrite au PSP

- Un choix partagé de l'opération par la Direction du Patrimoine Locatif et celle de la Direction de l'Habitat Solidaire en fonction du Plan Stratégique de Patrimoine et de sa déclinaison annuelle,
- Un pilotage global de l'opération par la Direction du Patrimoine Locatif avec un appui éventuel de la Direction de l'Habitat Solidaire,

Le financement des équipements mentionnés au cahier des charges est inclus dans le coût global.

**Procédure HAS 22** : Dans le cadre d'une opération de réhabilitation non - inscrite au PSP

- Un choix partagé de l'opération par la Direction de l'Habitat Solidaire et celle de la Direction du Patrimoine Locatif en fonction du peuplement et de l'accessibilité des immeubles,
- Un pilotage global de l'opération par la Direction de l'Habitat Solidaire,

Le financement s'effectue uniquement sur fonds propres puisque dans la situation actuelle, le coût des travaux est récupérable en année n +1 au titre de la TFPB. Cependant, des financements sont à rechercher, notamment au travers des Caisses de Retraites

# SYNTHESE DES CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE

## Condition de mise en place d'une opération de Label Génération

| | | Descriptif | Commentaire |
|---|---|---|---|
| **Programme** | Nombre | Mini 5 logements, maxi 50% du total des logements | |
| | Typologie | Privilégier les T2 & T3 (en fonction des programmes) | |
| | Stationnement | Prévoir une ou des places « arrêt-minute » | |
| | Salle commune | Selon les projets, une salle commune, destiné à recevoir des animations ponctuelles portées par les partrenaires | |
| | Equipements spécifiques | Cf Annexes préconisations ci-jointes | |
| **Montage** | Financement | PLUS ou PLAI<br>Caisses de retraite | A inscrire en programmation de financement |
| **Convention** | | Entre Néolia, le prestataire référent en matière de service d'aides et de soins à domicile, la commune et tout autre partenaire partie prenante au projet (CARMI, CLIC etc...)<br>→ convention type<br>→ évaluation annuelle du dispositif | |
| **Fonctionnement** | | Rencontre annuelle collective des résidents par le responsable Habitat Génération | |
| | | | |

mars 2011