

## Mission

### « Personnes âgées et Covid19 »

---

#### Maintien du lien social et mesures d'accompagnement des personnes âgées face au Covid 19, dans le secteur du logement social

---

#### 1- Quelques éléments repères

- une mobilisation des organismes Hlm sur les questions de vieillissement de longue date, du fait

##### **-de la part des + de 60 ans qui représentera d'ici une quinzaine d'années le tiers de la population**

En 2035, les + de 60 ans représenteront 30% de la population, soient quelques 23,6 millions de personnes (sur près de 74 millions)

Dans le parc social, on observe également une croissance du vieillissement des locataires, avec 22% d'entre eux qui ont + de 65 ans. Cette proportion devrait continuer à croître avec l'arrivée de la tranche d'âge des 55-65 ans à la retraite qui aujourd'hui représentent 30% des locataires

##### **-de la sollicitation de plus en plus forte des partenaires locaux**

(Collectivités, CCAS, CLIC, associations, caisses de retraite...) qui constitue un véritable enjeu, notamment en regard des personnes âgées les plus modestes.

##### **-de l'intégration de la question du vieillissement dans la stratégie globale du bailleur pour répondre d'abord à un enjeu de qualité de service**

Autant sur le volet patrimonial que sur celui de la gestion et des services, il s'agit d'apporter des réponses aux besoins des locataires dans leur parcours résidentiel, mais également apporter une offre adaptée à des personnes âgées hors parc social.

En outre, l'accompagnement du parcours résidentiel du seniors constitue un levier pour fluidifier l'offre en marché tendu (cf. la libération des grands logements occupés par des seniors au bénéfice de familles), et rendre plus attractif le parc afin de limiter la vacance en marché détendu (cf. diversification des formules d'habitat avec services)

## ● un contexte d'exercice difficile pour assurer la relation de service en mode dégradé, au regard de la pandémie Covid19

La réduction de la présence sur site des personnels de proximité et de différents intervenants quotidiens (prestataires de service notamment) et de la relation avec le locataire (notamment en présentiel) est une incidence directe du confinement mise en place à compter du 17 mars 2020.

Un service minimum est assuré pour les tâches quotidiennes prioritaires tels que l'entretien des espaces communs, l'enlèvement des ordures ménagères ou la réponse aux demandes d'intervention techniques urgentes (fuites de gaz, d'eau, chaudière...), ou encore la mise en relation avec les acteurs locaux en fonction de la qualification de la sollicitation.

Par la connaissance que le bailleur a de l'occupation de son parc, le repérage des personnes fragiles, et plus encore des locataires âgés, est établi à partir de son fichier locatif et permet de mettre en place des actions préventives, de résolution des problèmes ou d'accompagnement, afin de limiter les impacts de la crise Covid19 à l'échelle individuelle. Il signale les difficultés et oriente les locataires vers les partenaires compétents : des mesures d'aide à la personne, des actions sanitaires peuvent ainsi être mises en œuvre par des équipes dédiées, en lien avec les directives gouvernementales.

Les organismes Hlm s'organisent pour assurer une continuité de leur activité, et du service rendu au locataire.

Une communication opérationnelle est également déployée afin de garder le lien avec les locataires, et leur relayer l'information utile relative au confinement et la mise en sécurité de chacun.

Enfin, des outils et de la logistique sur bon nombre de territoires ont été développés, pour faciliter la continuité numérique, apporter des solutions bureau-tiques entre autres (plateforme solidaires, création d'adresses mail pour les locataires dépourvus, distribution d'attestations papier pour faciliter les déplacements autorisés, etc...)

## **2- l'action des organismes Hlm à destination des locataires âgés, pour faire face au Covid19 : quelques invariants**

Après avoir organisé le fonctionnement en cellule de crise en interne, et sécuriser le fonctionnement avec les collaborateurs, la première préoccupation a été dans les tous premiers jours du confinement de repérer et prioriser les locataires pouvant présenter des fragilités, notamment en direction des personnes en situation de handicap et les personnes âgées (+ de 65 ans) et/ou isolées.

### **- un préalable : le repérage et le listage par site des locataires fragilisés**

Globalement, des équipes volontaires parmi les salariés ont été désignées pour opérer un phoning exhaustif auprès des locataires :

- plus de 65 ans, plus de 70 ans, plus de 80 ans
- publics sensibles
- personnes en situation d'isolement (seules, sans famille...)

**Le listage des locataires est ensuite effectué en fonction des situations, pour prioriser les actions.** Plusieurs cas de figure ont été identifiés :

→ le locataire âgé n'est pas en situation de fragilité, n'est pas isolé et n'a pas de besoins prioritaires : un contact régulier est effectué pour s'assurer que la situation ne s'est pas dégradée (récurrence hebdomadaire). Une prise de contact avec les proches (parents, amis, voisins...) peut être envisagée avec l'accord du locataire, pour garantir le maintien du lien.

→ le locataire âgé est isolé. Les besoins prioritaires sont recensés, avec le cas échéant une mise en réseau avec les acteurs locaux ou gestionnaires de services à la personne. Dans certains cas, les organismes offrent eux-mêmes ces services (ex. livraison de courses ou de repas à domicile)

→ le locataire âgé est en grande fragilité. Sa situation constitue un cas d'urgence. L'action du bailleur est priorisée, avec un accompagnement individuel en lien avec les acteurs locaux concernés (corps médical, appui psychologique, etc...)

### - le renforcement du partenariat et des solidarités locales

Des outils sont déployés pour faciliter l'articulation avec les acteurs locaux (ex. annuaire des acteurs, process de traitement des situations...)

Pour l'essentiel, le partenariat a été renforcé avec les collectivités, les acteurs de l'action sociale (CCAS, associations) au niveau local et/ou départemental (DDCS, DASES, Protection civile, Croix Rouge...)

Dans certains cas, une interpellation des services de l'Etat local auprès des organismes a donné lieu à des remontées d'informations opérationnelles (ex. de la Bourgogne)

Dans d'autres cas, les organismes ont déjà une démarche globale et proactive de prise en compte du vieillissement des locataires, et disposent d'informations et d'outils opérationnels, dans le cadre d'un partenariat avec les acteurs locaux et collectivités (ex. du dispositif Éclat- engagement commun pour le logement et l'autonomie)

Enfin, et c'est le cas en Ile de France, la mise à disposition temporaire de locaux par voie de convention à destination de certains partenaires et/ou acteurs locaux (ex. à Paris, mise à disposition de locaux pour le repos voire pour du logement à destination des SAAD-services d'accompagnement et d'aide à domicile)

### - des actions, interventions, voire un dispositif ad hoc sont développés par les bailleurs

Après le repérage, des actions sont mises en œuvre pour apporter des réponses aux besoins identifiés.

Pour bon nombre d'organismes, des personnels de terrain (proximité, médiateurs, gardiens...) effectuent **des « rondes »** pour garder le contact avec les locataires âgés, voire résoudre des difficultés, dans le respect des barrières et mesures de protection sanitaires.

**L'accompagnement** peut également être effectué auprès du locataire âgé, de façon **plus personnalisée** : tuteur-voisin volontaire, parrain ou marraine en lien avec les salariés de l'organisme disponibles et volontaires, visites à domicile en lien avec les associations et/ou les acteurs locaux en cas de besoin.

**La relation avec le locataire âgé** est assurée par les organismes avec :

-une présence du gardien ou le passage d'une équipe de proximité de façon régulière, certains personnels peuvent déjà être logés sur place.

- une permanence à certains créneaux d'heures et de jours, par l'organisme ou par une association en lien avec l'organisme
- une plateforme numérique et téléphonique dédiée (exemple de la Plateforme Ogenie, dédiée aux seniors- solution innovante de réponse aux besoins via un bouquet de services, qu'ENGIE a déployé auprès des collectivités et organismes de logement social)
- une ligne téléphonique spécifique pour l'écoute et le soutien au quotidien
- des outils de connectique / domotique au sein du logement pour maintenir le lien et faciliter le quotidien, le cas échéant
- des actions de communication en lien avec l'information des pouvoirs publics, des actions et supports de communication utiles au niveau individuel (recommandations, numéros d'appels, mise en réseau y compris à des fins plus ludiques, etc.)

### 3- recueil d'initiatives d'organismes HLM : quelques exemples duplicables

Quelques 31 Organismes ont transmis les actions, initiatives mise en œuvre dès le début du confinement.


Organisme	Public ciblé	Pilotage	Descriptif initiatives
<b>SCIC GROUPE GAMBETTA</b> Ile de France	384 locataires de 70 à 98 ans	Interne = partenariat local, dont CCAS	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : 20 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : 120 collaborateurs formés, en interne + 12 gardiens logés sur site en Ile de France</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, CCAS, SAAD</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning, puis hiérarchisation par ordre de priorité (3 niveaux du moins fragiles à la situation d'urgence)</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux et avec la famille le cas échéant, veille avec personnels de proximité en rotation, appui à la résolution de difficultés</p>
<b>NEOLIA</b> Bourgogne-Franche Comté- Alsace	+ 1000 seniors de + 70 ans	Interne = partenariat local, dont CCAS, CARSAT, associations locales SAAD	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : le 20 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : 1 équipe, une direction, des agents de proximité en rotation</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, CCAS principalement, association d'aides à domicile</p>

			<p><b>Repérage fragilités</b> : méthode de détection préventive de l'isolement de la personne du Dispositif ECLAT, fichier locatif avec mails et phoning, puis hiérarchisation par ordre de priorité</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux / action sociale, veille avec personnels de proximité d'astreinte en rotation (Samedi compris), appui à la résolution de difficultés avec déploiement de services d'aides à la personne, accompagnement sur la continuité numérique</p>
<p><b>HABITAT 17</b> Charentes maritimes</p>	<p>713 de + de 70 ans</p> <p>Interne principalement</p>		<p><b>Date de mise en œuvre</b> : le 20 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : 1 équipe, une direction, des agents de proximité en rotation</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, CCAS principalement, association d'aides à domicile</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif avec mails et phoning, puis hiérarchisation par ordre de priorité</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux / action sociale &amp; bénévoles, veille avec personnels de proximité, appui solidaire du programme « COVID 19 : la solidarité et l'entraide au cœur du réseau « Seniors Solidaires »</p>
<p><b>SILOGE</b> Eure</p>	<p>540 de + de 80 ans</p> <p>Travail en cours pour le public de +70 ans</p> <p>Interne et mise en réseau avec acteurs locaux</p>		<p><b>Date de mise en œuvre</b> : le 18 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : 1 une direction, les collaborateurs de 5 agences</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : acteurs locaux, DDCS</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif + phoning avec un principe d'exhaustivité, listage des besoins et priorités</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux / action sociale veille avec personnels des agences, aides pour la satisfaction des besoins</p>
<p><b>PARIS HABITAT</b> Ile de France</p>	<p>24 500 locataires âgés de +70 ans / près de 41 000 personnes fragiles</p> <p>Interne + partenariat Ville, DASES, Protection civile</p>		<p><b>Date de mise en œuvre</b> : avant la mise en confinement</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : 1 équipe, une direction, des agents de proximité,</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : ville, associations sous convention, CCAS, DASES, Protection civile et Croix Rouge</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning, puis hiérarchisation par ordre de priorité en lien notamment avec la protection civile pour les + fragiles.</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux / protection civile &amp; milieu associatif, veille avec personnels de proximité en rotation (équipes PC), appui à la résolution de difficultés avec</p>

			déploiement de services d'aides à la personne, mise à disposition temporaire de locaux pour les aidants en lien avec la DASES (SAAD)
<b>VALOPHIS</b> Val de Marne	Un peu moins de 10 000 de + de 70 ans	Interne + partenariat local pour chaque territoire	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : à l'annonce de la mise en confinement</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : 1 équipe de collaborateurs pour le phoning, une équipe de proximité sur chaque territoire à créneaux horaires définis, équipes de conseillers sociaux en ligne</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, associations locales, CCAS,</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning- actuellement encore en cours pour la tranche des 60 ans à 70 ans, puis hiérarchisation par ordre de priorité en lien notamment avec la protection civile pour les + fragiles.</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux, veille avec personnels de proximité, appui à la résolution de difficultés ou besoins prioritaires en lien avec les conseillers sociaux.</p>
<b>SODINEUF</b> Seine maritime	669 de + de 80 ans	Interne + partenariat local	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : 23 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : les 29 collaborateurs de la DG à la proximité</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, associations locales, CCAS</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning- actuellement encore en cours pour la tranche des 60 ans à 70 ans, listage des besoins pour appui</p> <p><b>Accompagnements</b> : écoute par téléphone, mise en réseau avec les acteurs locaux, veille avec personnels de proximité, appui à la résolution de difficultés ou besoins prioritaires</p>
<b>LOGEVIE</b> Gironde	4631 pers. âgées en établissement et ou résidences (dont résidences autonomie & EPAHD)	Interne + partenariat local	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : 20 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : les 60 collaborateurs</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, associations locales, CCAS</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning, listage des besoins pour appui. Accompagnement renforcé sur les + de 65 ans isolés</p> <p><b>Accompagnements</b> : cellule de veille téléphonique, newsletter hebdomadaire, mise en réseau avec les acteurs locaux, veille avec personnels de proximité, appui à la résolution de difficultés ou besoins prioritaires, continuité de la maintenance...</p>

<p><b>BATIGERE</b> Lorraine, Rhône Alpes, Ile de France</p>	<p>8615 environ de + de 70 ans</p> <p>Interne + partenariat local</p>	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : 23 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : environ 203 collaborateurs (Ile de France, Grand Est &amp; PACA, Rhône Alpes)</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : collectivités, associations locales, CCAS, Croix Rouge</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning, listage des besoins pour appui. Accompagnement renforcé sur les + de 70 ans isolés par des contacts réguliers avec les gardiens</p> <p><b>Accompagnements</b> : cellule de veille téléphonique hebdomadaire ou à la demande, mise en réseau avec les acteurs sociaux (Via AMLI), veille et appui personnalisé avec les personnels de proximité, portage de repas, appui à la résolution de difficultés ou besoins prioritaires, traçabilité des actions entreprises. Plus globalement déclinaison opérationnelle de la politique du Groupe : « Bien vieillir ».</p>
<p><b>OPHIS</b> Puy de dôme</p>	<p>2480 de + de 70 ans (dont résidence sociale)</p> <p>Interne + partenariat local</p>	<p><b>Date de mise en œuvre</b> : 16 mars 2020</p> <p><b>Acteurs mobilisés en interne</b> : équipe de la direction des politiques sociales</p> <p><b>Acteurs mobilisés en externe</b> : associations locales, CCAS, Conseil départemental</p> <p><b>Repérage fragilités</b> : fichier locatif et phoning- identification de besoins avec priorisation pour les plus isolés, et les plus démunis</p> <p><b>Accompagnements</b> : veille téléphonique, mise en réseau avec les acteurs locaux (services à domiciles, repas, courses...), appui à la résolution de difficultés ou besoins prioritaires</p>

#### 4- quelques témoignages, descriptifs d'actions mises en œuvre

ORGANISME	DESCRIPTIF - TEMOIGNAGE
	<p>Initiative envisagée dès le 1<sup>er</sup> jour de confinement, et mise en œuvre le 20 mars. L'objectif est d'assurer une veille sur les plus fragiles et plus spécialement les personnes âgées, compte-tenu de la réduction des personnels de proximité sur site.</p> <p>La proposition a été faite aux collaborateurs de prendre en charge un ou des seniors, à l'image d'un parent proche qui assurerait présence et accompagnement : de là est né le principe du parrainage (ou marrainage). Plus de 120 collaborateurs, mobilisables et ayant de la disponibilité au vu de leur emploi du temps, ont accepté de s'engager. Certains collaborateurs ont 2 ou 3 personnes âgées, d'autres jusque 10.</p> <p>Sur 3700 logements locatifs hébergeant entre autres des seniors, on compte 384 locataires de plus de 70 ans isolés. Un recensement par phoning et extraction du fichier locatif a permis le repérage, en priorisant par situation de fragilité : 1- les personnes qui vont bien, ont des contacts (famille, voisins, amis) et bénéficie de la continuité de services à la personne le cas échéant, 2- les personnes en difficultés (isolement, pas d'aides, etc...), 3- les personnes en urgence, ou grandes difficultés, et/ou très isolées.</p> <p>Concernant les intervenants auprès des personnes âgées :</p>

- les collaborateurs sont tous sensibilisés et formés, car cela fait partie de la culture d'entreprise  
-une articulation opérationnelle est effectuée avec les acteurs locaux, les collectivités, et plus spécialement les CCAS.  
L'accompagnement des personnes âgées s'appuie du phoning, de visites éventuelles en cas de grand problème, en respectant toutes les précautions sanitaires, de la mise en réseau avec les partenaires et intervenants extérieurs (aide à la personne, soins, etc...)  
Le phoning, effectué à raison de 2 à 3 appels par semaine, permet en outre le signalement de situations pour lesquelles des solutions doivent être mises en œuvre.  
Enfin, pour mieux gérer le contexte de crise, un relais d'information est effectué entre partenaires et locataires de façon régulière, à l'appui d'un annuaire (acteurs sociaux notamment) et d'une cartographie des locaux.  
On souligne également la présence d'un gardien par résidence en Ile de France (12 résidences). Le gardien réside sur place. Il assure une veille bienveillante, et apporte quand nécessaire de menues aides (livraison de courses par exemple).  
Au 25 mars, deux alertes seulement ont été enregistrées et traitées (deux personnes totalement isolées). La totalité des autres locataires âgés a exprimé une vive satisfaction de cette initiative.

### **Voici un point d'information non exhaustif des démarches engagées par Paris Habitat à J+ 10 du confinement.**

#### Concernant les activités de suivi social individuel des publics vulnérables

▪Les conseillères sociales de Paris Habitat depuis le début du confinement assurent un suivi par téléphone des personnes identifiées vulnérables, et leur transmettent les informations pour trouver les relais nécessaires dans leur quartier et auprès des services de la Ville.

Des actions autour des locataires en difficulté sociales sont engagées

Des actions sur les personnes âgées sont en cours de déploiement. Pour information quelques chiffres : Personnes de + 70 ans : 24500 ; dont Personnes isolées : 11 600 ; dont Personnes en fragilité sociale (seules et sous plafond PLAI) : 5000

▪Un partenariat entre PH / la DASES et la protection civile a été initié pour les personnes âgées identifiées vulnérables :

Nil a été fourni à la Protection Civile le fichier des 11600 personnes isolées avec leurs coordonnées téléphoniques afin que la PC puisse organiser une veille renforcée auprès d'eux, complémentaire avec celle des équipes de Conseillères Sociales de PH. Avec ses bénévoles, la protection civile par adresse, appelle les seniors et leur proposer un service à leur destination pour remplir les missions décrites ci-après :

1- Appels de convivialité aux aînés isolés

2- Appels de qualification/orientation signalement (relais cellule de crise SDA, appel fichier chalex/ APA)

3- Mission d'accompagnement médical avec du personnel formé, véhiculé et disposant de protections, après signalement par PH ou par les partenaires : Paris en compagnie, Maisons des aidés et des aidants ...

4- Si besoin en lien avec les dispositifs existants portage de repas auprès des personnes âgées / isolées / dépendantes

À chaque fois, une équipe PC dédiée, avec un responsable identifié est mise en place. Les équipes PC peuvent venir en aide, assister de manière coordonnée, en fonction de la demande et de l'éventuelle carence des services préalablement mis en place.

Une ligne dédiée PH est mise en place afin de faire remonter rapidement à la protection civile les situations délicates (seuls les responsables sociaux et RASl peuvent remonter les cas sensibles. Réciproquement les informations collectées par la Protection Civile sont transmises aux responsables PH désignés ci-dessus).

▪Veille pour les personnes en situation de handicap repérées par Paris Habitat et notamment dans les immeubles ULS.





• Mise à dispositions de 10 « maisons du projet » pour les équipes de la DASES (direction de l'action sociale, de l'enfance, et de la santé) : « En lien avec les équipes de Paris Habitat, le principe de la mise à disposition de 10 « maisons du projet » a été acté à compter du 23 mars (les référents DASES contactent les gardiens au fur et à mesure de la récupération des locaux). Les services de la DASES ont un besoin important de lieux de répit pour les SAAD (service d'accompagnement et d'aide à domicile). Les maisons du projet correspondent parfaitement à leur demande sauf pour certaines qui n'ont pas de salle de bains mais permettront quand même aux aidants de se reposer. Pour certaines, la DASES va les équiper de lits d'appoint. Une convention de mise à disposition temporaire a été signée entre la DASES et PH. Les gardiens des 10 résidences ont été informés de la démarche. Il est convenu que les gardiens remettent les clés à la personne qui se présentera sur site ou sur leur lieu de résidence. »

• Action spécifique sur le 13<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, avec 13 avenir (EBE- entreprises à but d'emploi des chômeurs de longue durée- territoire 0 chômeurs) et la conciergerie « séniors » que Paris Habitat soutient depuis 2 ans. Voici leurs informations en cette période de crise :  
« De notre côté, la mise en place des services de soutien aux habitants les plus vulnérables se poursuit :  
-Le standard du Comptoir est à nouveau actif du lundi au samedi de 09h à 17h30  
-Le service de livraison de courses (gratuit) est opérationnel  
-Le protocole des appels quotidien d'écoute et de soutien est actif et permet de relayer les messages officiels de prévention et d'identifier les situations de vulnérabilité  
-Le service d'orientation et d'accompagnement vers les ressources du territoire est actif (relai centres de santé, CASVP, Paris en Compagnie, ...).  
Par ailleurs, dans le cadre d'un partenariat Ville de Paris / Mairie du 13 / CASVP / Caisse des Écoles / Fondation de France, il est collectivement envisagé la possibilité de mettre en place un service de portage de repas (capacité = 200 repas / jours). 13 Avenir en assurerait le volet logistique (livraison) ; l'identification des bénéficiaires en cours se fait en lien avec les partenaires et les équipes de PH. »

Plus globalement :

Tous les gardiens ont été sensibilisés sur leur rôle de prévention et d'identification des personnes les plus vulnérables. Ils travaillent en lien avec les conseillères sociales.

Enfin tous les loyers des locataires commerçants et associatifs de Paris Habitat ont été suspendus pour le moment.

Avec la mise en place d'une démarche globale de prise en compte du vieillissement des locataires depuis 2017, dans le cadre du dispositif ECLAT, Néolia s'est appuyée sur son expérience de détection préventive de l'isolement des séniors afin de recenser les publics à accompagner, en élargissant les critères pour toucher une population plus large.

Ont été considérés comme « fragiles » et donc devant être contactés pour vérifier qu'ils ne rencontrent pas de difficultés liées au confinement :

→ les séniors (+ de 70 ans) vivant seuls dans leur logement : pour cela 2 canaux, pour les séniors disposant d'une adresse mail, un message leur a été adressé, et pour ceux qui n'ont que le téléphone, une campagne de phoning a été lancée. Le but des entretiens est :

- De prendre de leurs nouvelles
- De vérifier qu'ils ont à disposition des attestations, qu'ils ont intégré le fonctionnement, à défaut nous leur en envoyons
- De s'assurer qu'ils sont en capacité de faire des courses ou qu'ils sont accompagnés dans leur quotidien, et à défaut faire le relais avec les partenaires (CCAS par ex...) pour que mette en place les réponses adaptées
- De leur rappeler les gestes et mesures barrières et de faire de la pédagogie sur la nécessité de se « protéger »
- De leur indiquer que nous assurons la continuité du service en cas d'urgence et que Néolia est joignable par différents canaux (téléphone et mail) et en leur rappelant.



Ces actions ont été lancées très rapidement après l'annonce du confinement et ce sont plus de 1000 locataires qui ont été contactés (900 directement par téléphone et 400 par email).

Une hiérarchisation des interventions a été effectuée en privilégiant d'abord les 75 ans et plus (considérant qu'ils sont les plus fragiles) dans les personnes à appeler en priorité, pour ensuite contacter les 70- 75 ans depuis début de semaine le 23 mars.

Dans la poursuite de l'action, les mêmes démarches seront menées auprès des locataires de même tranche d'âges vivant en couple.

Le maintien du lien auprès des ménages déjà accompagnés en amont du confinement est également assuré (sans distinction d'âge : les nouveaux entrants fragiles et le suivi par prévention ou les ménages en grande difficulté sociale), ce qui représente près d'une centaine de ménages. Le dispositif est sensiblement le même, à savoir les coordinatrices sociales, accompagnantes de ces publics, prennent leur attache par téléphone et assurent les mêmes relais d'information que précisé ci-avant.

### **COVID 19 / La solidarité et l'entraide au cœur du réseau « Seniors Solidaires »**

Dès le début de l'épidémie, il a été question chez HABITAT 17, retenu comme site pilote par le Département de la Charente-Maritime pour le lancement du dispositif « Seniors Solidaires » avec l'association VOISINS SOLIDAIRES, de promouvoir un réseau de solidarité envers des locataires et notamment ses locataires âgés de 80 ans et +, particulièrement vulnérables aux formes les plus virulentes du COVID-19.

Après un boitage des attestations de déplacement dérogatoire / consignes COVID 19 et un affichage rigoureux de calendriers dans tous les halls d'immeubles de collectifs (visuel joint), pour recenser les locataires proposant leur aide et les personnes fragilisées ayant des besoins, la liste des 230 locataires âgés de 80 ans et + recensés a été transmise à tous les gardiens de secteur pour un appel téléphonique individualisé afin de prendre des nouvelles et d'identifier les besoins ou difficultés spécifiques de chacun (aller faire les courses, aller à la pharmacie, à La Poste...) face au contexte actuel de confinement.

Seuls 9 locataires n'ont pu être joints et un courrier personnalisé leur a été adressé.

Après identification des besoins depuis le début du confinement, un réseau d'entraide se met en place et intègre également des personnes non-locataires bénévoles ayant entendu parler du programme.

Cette action s'étend désormais également aux locataires âgés de 70 à 80 ans, ce qui représente un fichier de 483 personnes.


Dès le 18 mars, les collaborateurs des 5 agences ont été mobilisés pour contacter les locataires de + de 70 ans :

- Sur le secteur de Bernay, 236 personnes ont été contactées
- Sur le secteur de Pont Audemer, 79 personnes ont été contactées
- Sur le secteur d'Evreux, 143 personnes
- Sur le secteur de Verneuil d'Avre et d'Iton, 151 personnes
- Sur le secteur de Val de Reuil, 82 personnes de plus de 80 ans ont été contactées, le travail va se poursuivre la semaine prochaine pour les personnes de 70 à 80 ans

Le but de ces appels est de prendre des nouvelles des locataires, vérifier leur autonomie pour faire les courses, voir s'ils bénéficient d'aidants à proximité, s'ils manquent de quelque chose, les assurer de la présence de Siloge par téléphone en cas de besoin. L'entretien est informel, adapté à chaque personne et donc plus ou moins long selon les besoins. Il est également demandé s'ils souhaitent renouveler régulièrement ces appels.

Chaque situation inquiétante est signalée à la DDCS (nom, adresse, coordonnées téléphoniques du locataire)



	<p>Par ailleurs, les locataires sont informés des numéros d'urgence mis en place par le département.</p> <p>Le renouvellement de ces appels se fera régulièrement tant que la situation le nécessitera.</p> <p>En parallèle, dès le début de la crise, il a été répertorié les locataires considérés comme étant fragiles (tutelle, curatelle, problèmes psychologiques...) et leurs coordonnées ont été transmises à la DDCS.</p>
	<p>Le Groupe Valophis a pris toutes les dispositions utiles afin de rester en contact avec tous les locataires, et plus particulièrement ceux en situation de fragilité et / ou d'isolement.</p> <p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le personnel de proximité reste disponible pour les locataires :</li> <li>-Les gardiens sont présents dans les Espaces Accueil Locataires de 8h30 à 12h30, et restent joignables par téléphone l'après-midi.</li> <li>-Une présence est assurée dans les Agences et Bureaux, qui assurent la coordination des actions.</li> <li>-Notre plateforme téléphonique est également joignable, de 8h30 à 16h30, 16h00 le vendredi.</li> </ul> <p>Au niveau du pôle social, les conseillers sociaux sont en télétravail :</p> <p>Ils appellent les locataires identifiés comme : isolés, âgés, handicapés, vulnérables, victime de violence et les personnes déjà accompagnées sur ces secteurs.</p> <p>Ils sont aussi un relai pour le personnel de proximité et de la plateforme téléphonique, ainsi que pour les partenaires (associations, assistantes sociales, villes...).</p> <p>Les populations suivantes ont été plus particulièrement identifiées, pour une prise de contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-les personnes âgées de 60 ans ou plus,</li> <li>-les personnes vivant seules,</li> <li>-les personnes percevant des allocations AAH, AEH, minimum vieillesse, pension d'invalidité et pension de retraite</li> </ul> <p>Ce fichier va permettre aux conseillers sociaux et aux équipes de Valophis de faire du phoning, au-delà des personnes déjà suivies ou identifiées par les agences.</p> <p>Par ailleurs, un relai via les réseaux sociaux est effectué et plus directement auprès des personnes âgées (dont celles déjà inscrites dans les Ateliers du Parcours de Prévention), les informations et activités à distance mises en place par Le PRIF (Prévention Retraite en Ile de France) et les autres partenaires et prestataires qui interviennent sur les champs de la santé, du bien-être et de la prévention, qui sont mobilisés pour aider à distance les personnes âgées à prendre soin d'elles chez elles, et pour les aider à lutter contre l'isolement.</p> <p>Enfin, un lien quotidien est fait entre les équipes et les institutions telles que les services d'aide à domicile ou ménagères et CCAS, afin d'apporter si nécessaire une réponse adéquate à un problème rencontré par les personnes âgées dans la période de confinement (portage de repas, aide à la toilette, entretien du logement etc.).</p>

Le comité de direction a acté lundi 23 mars l'intérêt de manifester la solidarité de Sodineuf envers les plus âgés. 669 personnes de 80 ans et plus au sein du patrimoine sont concernées (de près de 9000 logements situés exclusivement en Seine-Maritime).

Les appels ont été répartis parmi les personnels en télétravail et cette proposition a été ouverte à tous les collaborateurs.

29 salariés (du Directeur général au personnel de proximité) se sont ainsi mobilisés.

Il était demandé aux collègues d'appeler chaque personne dans les 48 heures et de compléter une grille fournie – de manière synthétique pour comprendre en quelques mots la nature du besoin éventuel et son urgence.

4 catégories étaient prévues :

1 : autonome malgré tout

2 : autonome grâce à l'entourage familiale / amicale / de voisinage

3 : rencontre des difficultés : Sentiment de solitude / isolement / difficultés de voisinage. Vous pourrez alors proposer un nouvel échange téléphonique dans les jours à venir (qui ne sera pas nécessairement passé par vos soins).

4 : urgence / problématique grave : la santé se détériore / ne peut plus faire ses courses ou s'alimenter/ n'a plus de visite d'une aide à domicile / Le service social ou l'agence reprendra contact avec chacun d'eux.

La synthèse des retours livre les principaux éléments ci-joints :

Les personnes sont dans la grande majorité bien soutenues par leur entourage et relativement autonomes.

De la solidarité entre voisins se met en place

La démarche de Sodineuf a été appréciée : Les locataires s'étonnent et remercient.

Afin de donner une suite à cette démarche, 3 types de besoins sont identifiés :

44 personnes apprécieraient d'être rappelées pour échanger / être en relation / se sentir moins seules /

12 personnes ont manifesté des difficultés plus importantes, principalement en lien avec leur état de santé : un contact est prévu entre le service sociale et l'agence.

5 personnes ont besoin d'être rappelées ultérieurement car rencontrent un problème technique au sein de leur logement

Il a été proposé aux collaborateurs volontaires de poursuivre la démarche par un appel tous les 3 jours auprès de chacune des 44 personnes qui en ont manifesté le souhait.

S'agissant des 12 personnes qui rencontrent plus de difficultés, une mise en réseau avec les CCAS des communes / les CMS du Département ainsi les CLIC et les MAIA du territoire est prévue.

Il existe en outre au sein du service Développement social et innovation une coordonnatrice autonomie qui accompagne et sollicite les partenaires de droit commun dès lors qu'un des locataires âgés ou en situation de handicap rencontre une problématique lourde et qu'il est isolé.

## 5- Zoom sur le respect de la vie privée et de la confidentialité

Sur le plan de la réglementation Informatique et Libertés, le bailleur est légitime à utiliser les données de sa base de gestion pour identifier les personnes en situation de fragilité et d'isolement. La prise de contact, la veille assurée en direction de ces publics, entrent pleinement dans sa mission de service public et plus largement dans la mission sociale des organismes Hlm.

Concernant l'envoi des coordonnées aux services des collectivités, tel qu'encouragé par le ministre en charge du logement, il s'agit d'un traitement de données exceptionnel, mis en œuvre dans un contexte de crise sanitaire, fondé sur l'intérêt vital des personnes concernées. Ce traitement est donc limité dans le temps (temps de la crise) et en lien direct avec une finalité définie, à savoir la sécurité des personnes.

Pour la mise en œuvre de ces interventions, il convient de rappeler que ces actions doivent se dérouler dans le respect des principes suivants :

- ne pas être trop intrusifs, recueillir uniquement les éléments factuels, utiles et en lien direct avec la finalité poursuivie à savoir la protection des personnes,
- respecter le droit d'opposition,
- assurer la sécurité des données en permettant notamment l'accès aux données uniquement aux personnes habilitées,
- suppression des données recueillies une fois la crise sanitaire passée.

### Contacts

**Accompagnement du vieillissement :** Catherine Vogeisen - [catherine.vogeisen@union-habitat.org](mailto:catherine.vogeisen@union-habitat.org)

**Protection des données / RGPD :** Magali Vallet – [magali.vallet@union-habitat.org](mailto:magali.vallet@union-habitat.org)