

AVRIL 2021

RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROGRAMME OCTAVE



SOMMAIRE

| | PAGE |
|---|--------------|
| PRESENTATION DU PROGRAMME OCTAVE..... | 4-7 |
| - HISTORIQUE DU PROGRAMME OCTAVE..... | 5 |
| - UNE EXPERTIMENTATION SUJETTE A EVALUATION..... | 6-7 |
| REPERES PREALABLES..... | 8-15 |
| - REPERES DANS L'OFFRE ACTUELLE..... | 8-14 |
| - QUELQUES REPERES REGLEMENTAIRES..... | 15 |
| LE PUBLIC EN OCTAVE..... | 16-37 |
| - LE PROFIL DES RESIDENTS..... | 17-19 |
| - L'ARRIVEE EN OCTAVE..... | 20-24 |
| - LE LOGEMENT OCTAVE A L'EPREUVE DES ATTENTES..... | 24-32 |
| - FOCUS : LES LOCATAIRES OCTAVE ET LA PREVENTION..... | 33 |
| - ET APRES L'OCTAVE ?..... | 34 |
| - LES LOCATAIRES FACE A L'EPIDEMIE DE COVID-19..... | 35-36 |
| - ENSEIGNEMENTS / PRECONISATIONS..... | 37 |
| L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES OCTAVE PAR LE SAVELA..... | 38-55 |
| - EN QUOI CONSISTENT LES MISSIONS DU SAVELA..... | 39-40 |
| - QUE PENSENT LES LOCATAIRES DU SERVICE PROPOSE ?..... | 41-43 |
| - FOCUS SUR L'EVOLUTION DES ACTIVITES DU CONSEILLER OCTAVE..... | 44 |
| - LA FREQUENCE D'INTERVENTION DU SAVELA..... | 45-46 |
| - LE COUT DU SERVICE..... | 47 |
| - LES TEMPS COLLECTIFS PROPOSES PAR LE SAVELA..... | 48-49 |
| - LE SAVELA DANS LE PARTENARIAT..... | 50-52 |
| - L'ORGANISATION DU SERVICE EST-ELLE ADAPTEE EN CAS DE RELANCE DU PROGRAMME ?.. | 52-53 |
| - ENSEIGNEMENTS / PRECONISATIONS..... | 54 |
| LE LOGEMENT OCTAVE..... | 56-85 |
| - LES CAHIERS DES CHARGES INITIAUX..... | 57-59 |
| - L'ACCESSIBILITE DES SITES..... | 59-61 |
| - L'ACCESSIBILITE ET L'ADAPTATION DE L'INTERIEUR DES LOGEMENTS..... | 62 |
| o LA CUISINE..... | 65-66 |
| o LE SALON..... | 66-67 |
| o LA CHAMBRE..... | 67 |
| o DES RANGEMENTS INSUFFISANTS..... | 68 |
| o SALLE DE BAIN / WC..... | 69-71 |
| o L'ESPACE D'APPOINT..... | 71-73 |
| - LA QUESTION DE L'ADAPTABILITE DES LOGEMENTS..... | 74-75 |
| - CAHIER TECHNIQUE : RECOMMANDATIONS ET PRECONISATIONS DES ERGOTHERAPEUTES.. | 76-84 |
| - ENSEIGNEMENTS / PRECONISATIONS..... | 85 |

| | |
|---|----------------|
| L'ENVIRONNEMENT AUTOUR DES SITES OCTAVE..... | 86-107 |
| - LA PRESENCE ESSENTIELLE DE COMMERCES ET SERVICES A PROXIMITE DE L'OCTAVE..... | 88-95 |
| - UN ENVIRONNEMENT URBAIN ADAPTE, CRITERE ESSENTIEL POUR LE BIEN-VIEILLIR..... | 96-101 |
| - L'OUVERTURE SUR LE QUARTIER..... | 102-105 |
| - FOCUS SUR UNE REFLEXION EN COURS POUR LE PLH3 : L'EMERGENCE DE TERRITOIRES | |
| PROPICES AU « BIEN RESIDER POUR BIEN VIEILLIR »..... | 106 |
| - ENSEIGNEMENTS / PRECONISATIONS..... | 107 |
| LE MODELE ECONOMIQUE OCTAVE..... | 108-122 |
| - UNE FRAGILITE DANS LE MODELE ECONOMIQUE ACTUEL..... | 109-114 |
| - PISTES POUR SECURISER LE MODELE ECONOMIQUE DANS SON FONCTIONNEMENT..... | 114-120 |
| - FAUT-IL ENVISAGER UNE LABELLISATION DU PROGRAMME OCTAVE ?..... | 121 |
| - ENSEIGNEMENTS / PRECONISATIONS..... | 122 |
| EN RESUME : UNE EXPERIMENTATION REUSSIE, A PARFAIRE ET CONSOLIDER..... | 123-124 |
| TABLE DES ANNEXES..... | 125 |
| LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS..... | 126 |
| REMERCIEMENTS AUX PARTENAIRES..... | 127 |
| DONNEES PERSONNELLES..... | 128 |
| CONCEPTION / REDACTION DU RAPPORT..... | 129 |



PRÉSENTATION DU PROGRAMME OCTAVE

HISTORIQUE DU PROGRAMME OCTAVE

Origine du projet

Le programme OCTAVE est né progressivement d'un constat démographique et d'une envie collective de faire émerger un nouveau type d'offre sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille. La formule « Logement Adapté et Accompagné OCTAVE » doit répondre aux enjeux du vieillissement et aux besoins d'une population qui souhaite majoritairement rester à domicile. Ce nouveau concept est issu d'une concertation large avec les partenaires du champ de l'habitat, de la gérontologie et du médico-social en général.

Le 5 décembre 2008, le Conseil de Lille Métropole Communauté Urbaine adoptait une délibération-cadre Habitat pour impulser la création d'une offre de logements adaptés au vieillissement, accessibles financièrement et intégrés dans leur environnement. Cette volonté politique s'est traduite par l'introduction d'un volet « Habitat et Vieillesse » dans le Programme Local de l'Habitat. Opérationnellement, une étude « *sur les modalités d'intervention de Lille Métropole communauté urbaine en matière d'habitat pour les personnes âgées et les personnes handicapées* » était élaborée, qui prend en compte :

- le nombre élevé de retraités et de personnes âgées en raison de la densité de population,
- l'augmentation importante des 60 – 70 ans à partir de 2015, avec en corollaire un poids plus important de la dépendance liée aux maladies dont la prévalence augmente avec l'âge,
- des niveaux de ressources très variables chez les personnes âgées du territoire.

Cette étude a nécessité d'inventorier l'offre existante dans le parc social de la métropole à la fois en logements individuels (type béguinage, dominos ou cités) et en immeubles collectifs.

Un plan d'actions en a résulté, dans lequel il était proposé de mener une expérimentation ambitieuse : le programme OCT'AVENIR, en préfiguration du programme OCTAVE.

Le programme présente la particularité d'être le 1er programme de logements sociaux pour seniors directement impulsé et piloté par la Métropole. Il porte l'ambition d'une offre adaptée attenante à une solution en accompagnement proposée aux locataires soucieux de bien vieillir chez eux.

Du concept aux premières mises en location

« Pour que l'augmentation de l'espérance de vie s'annonce comme une chance pour l'avenir, pour que la ville de demain se construise avec l'ensemble des habitants de la Communauté Urbaine, quel que soit leur âge, Lille Métropole lance un nouveau programme : les Oct'avenir ».

C'est par ces mots que commence le document d'étude élaboré par la Consultante en gérontologie missionnée par la MEL (Madame Anne-Chantal BERNARD) avec le concours du Centre de Recherches Economiques, Sociologiques et de Gestion de Lille, débutait (mars 2009).

Le programme annoncé devait permettre :

- de produire du logement adapté à l'avancée en âge et intégré par lot de 8 dans des ensembles immobiliers d'habitation plus importants ;
- de faciliter l'accès à un accompagnement et de favoriser la convivialité et l'entraide entre seniors ;
- de préciser par un cahier des charges les attendus sur le logement, l'implantation, l'accessibilité, etc.

De la proposition initiale est né le programme OCTAVE dans sa forme actuelle qui doit beaucoup à l'implication des partenaires dans le cadre de la concertation menée entre 2013 et 2015 par Madame BERNARD et par le Chargé de mission de la Direction Habitat de la MEL (Monsieur Bernard BRUNET).

Le mode expérimental a prévalu car le programme de la MEL introduit une formule nouvelle et innovante de logements adaptés et fléchés vers un public en particulier. Par là-même, il a permis de contribuer à certaines évolutions législatives contenues dans la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement du 28 décembre 2015. La convention d'expérimentation a été signée le 26 avril 2017 avec l'ensemble des partenaires impliqués.

La programmation immobilière des opérations OCTAVE a permis d'aboutir à la construction de 72 logements, à raison de 8 sur 9 localités différentes. Ils ont été mis en location entre 2016 et 2019.

Ces logements permettent l'intervention de professionnels compétents, notamment d'un service dédié de l'association gérontologique FERON VRAU : le Service d'Accompagnement du Vieillessement En Logement Adapté (SAVELA).

UNE EXPÉRIMENTATION SUJETTE À ÉVALUATION

À l'issue de la dernière livraison de logements OCTAVE fin 2019, la MEL pilote du programme a souhaité enclencher une évaluation globale avec l'ensemble de ses partenaires. 3 objectifs assignés :

- Evaluer pour rendre compte aux partenaires et financeurs de la pertinence de l'offre.
- Evaluer pour améliorer la formule existante.
- Evaluer pour aider à la décision dans le cadre du PLH3 : *faut-il relancer une programmation d'OCTAVE ?*

L'évaluation a débuté en juillet 2020 pour s'achever en avril 2021.




Pour évaluer la pertinence d'une offre de logements, il faut d'abord s'adresser aux premiers intéressés : les habitants.

La démarche évaluative s'est révélée être une démarche participative avant tout, en faisant une large place aux retours d'expériences et aux retours d'usages des locataires. Les modalités étaient variées : questionnaires à tous, entretiens téléphoniques ciblés, visites à domicile auprès d'un panel de locataires identifié par le SAVELA...

Le souhait était également de mobiliser les seniors dans des « Promenades Sensibles » autour des sites d'implantation OCTAVE pour questionner l'environnement, ce que la crise sanitaire de 2020-2021 n'a pas permis de réaliser (pour l'instant !).

La démarche évaluative s'est voulue collaborative aussi : en associant les partenaires « historiques » du programme mais en y associant d'autres pour leur expertise technique et gérontologique (HADEPASS, APAHM et AF&LA). Le regard neuf sur l'offre proposée a contribué à enrichir la méthodologie définie pour l'évaluation et de préciser le contenu du présent rapport.

Les outils méthodologiques utilisés reflètent le caractère multidimensionnel de l'évaluation. Ils ont été spécialement créés pour les besoins de cette étude en collaboration étroite avec FERON VRAU, l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole, la CARSAT Hauts-de-France, le Département du Nord, certains Centres Locaux d'information et de Coordination, etc. Ces outils interrogent le réalisé par rapport aux attendus initiaux du programme et questionnent les objectifs initiaux sur différents thèmes : l'adaptation, l'accessibilité (y compris financière), le caractère évolutif de la formule, l'environnement autour des sites, l'accompagnement proposé, les liens de solidarité, etc. (voir tableau ci-après).

| Objectifs  | Moyens  | Outils  |
|--|---|---|
| Logement adapté au vieillissement <i>Délibération-cadre Habitat du 5 décembre 2008</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Cahier des charges à destination des architectes - Cahier des charges à destination des maîtres d'ouvrage | <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaires - Entretiens avec les habitants - Mobilisation d'ergothérapeutes - Travail avec les bailleurs sur les cahiers des charges |
| Logement accessible financièrement <i>Délibération-cadre Habitat du 5 décembre 2008</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un modèle économique permettant un loyer abordable et un faible reste à charge pour l'accompagnement | <ul style="list-style-type: none"> - Analyse du modèle économique - Benchmark - Groupes de travail avec financeurs et bailleurs |
| Logement intégré dans son environnement <i>Délibération-cadre Habitat du 5 décembre 2008</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Choix stratégique pour l'implantation de l'Octave - Démarche partenariale associant les acteurs locaux | <ul style="list-style-type: none"> - Promenades sensibles - Questionnaires - Entretiens avec les habitants - Mobilisation d'ergothérapeutes - Entretiens avec acteurs locaux |
| Logement évolutif <i>Programme d'actions du 11 décembre 2009</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Cahier des charges à destination des architectes - Cahier des charges à destination des maîtres d'ouvrage | <ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation d'ergothérapeutes - Entretiens avec les habitants - Travail avec les bailleurs sur les cahiers des charges |
| Accompagnement personnalisé <i>Objectif issu de la construction du programme (depuis 2011)</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement individuel par le SAVELA de l'association Feron-Vrau | <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaires - Entretiens avec les habitants - Benchmark |
| Entraide et solidarité entre les bénéficiaires <i>Objectif issu de la construction du programme (depuis 2011)</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Sélection des locataires Octave - Charte d'entraide et de solidarité signée à l'entrée en Octave - Accompagnement collectif par le SAVELA | <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaires - Entretiens avec les habitants - Benchmark |
| Développement des relations intergénérationnelles <i>Objectif issu de la construction du programme (depuis 2011)</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Réflexion concernant l'insertion des logements dans l'ensemble immobilier | <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaires - Entretiens sur site - Benchmark |
| Cadre sécurisant <i>Objectif issu de la construction du programme (depuis 2011)</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Choix stratégique pour l'implantation de l'Octave - Cahier des charges à destination des architectes - Cahier des charges à destination des maîtres d'ouvrage | <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire - Entretiens avec les habitants - Entretiens sur site - Promenades sensibles |

Liste des outils méthodologiques annexés :

- Annexe A : Questionnaire aux habitants
- Annexe B : Questionnaire aux aidants
- Annexe C : Grille d'Entretien téléphonique
- Annexe D : Grille Parcours Autonomie/Logement pour les visites à domicile
- Annexe E : Cahier des charges pour les Promenades Sensibles
- Annexe F : Cahier des charges pour les Promenades Techniques
- Annexe G : Cahier des charges MEL / CARSAT défini pour la mission en ergothérapie

REPERES PREALABLES

REPÈRES DANS L'OFFRE ACTUELLE : 9 SITES ACCUEILLEN 8 LOGEMENTS POUR SENIORS

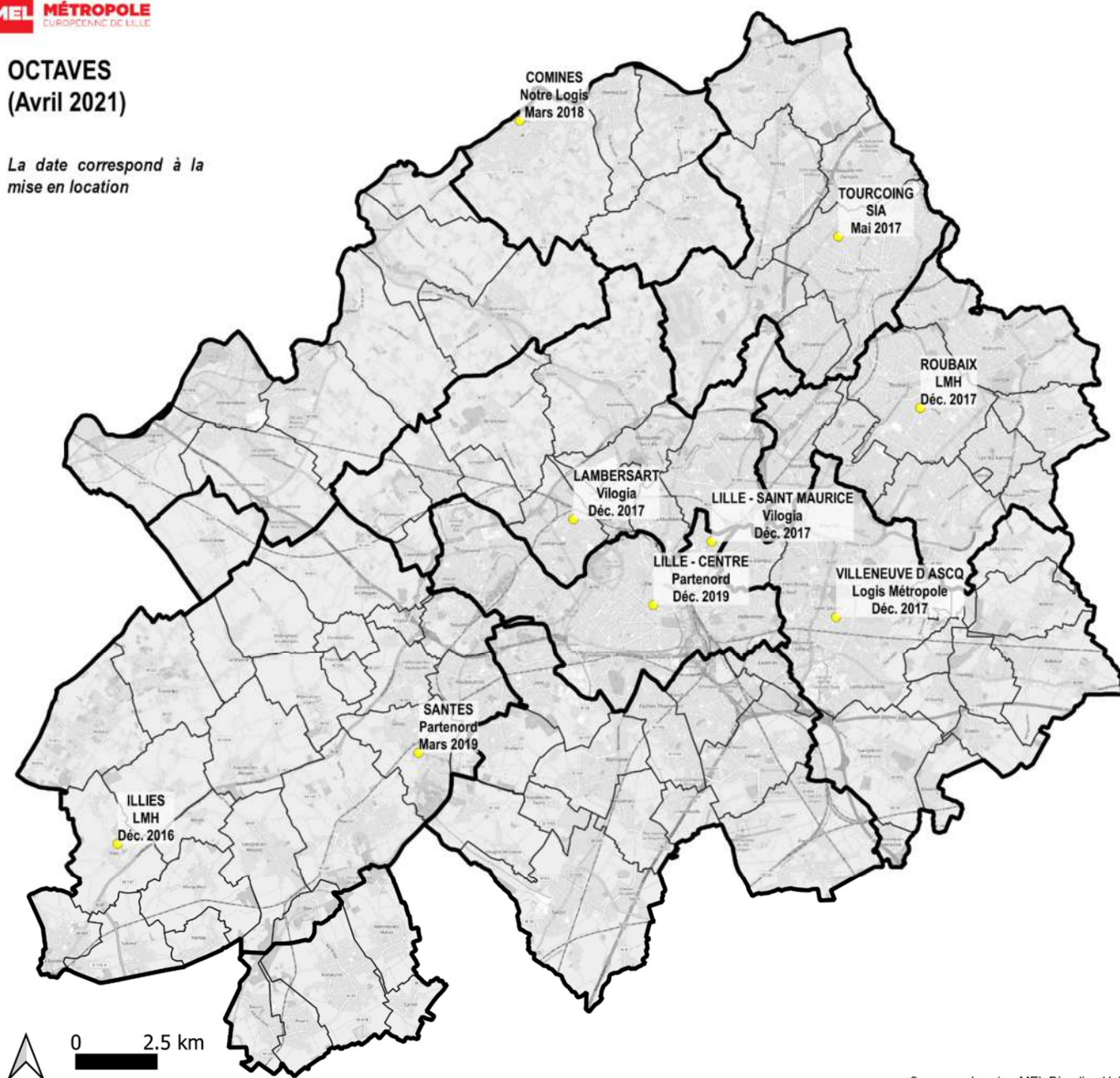
| Villes | Bailleurs | Opération | Location |
|---------------------------------|----------------------|--|-----------|
| ILLIES Proche Mairie | LMH | « Chanoine Rigault » (Octaves en rdc répartis en 2 petits collectifs de 4 logements, dans un ensemble mixte accession/location de 76 logements neufs, collectifs et individuels) | Déc. 2016 |
| TOURCOING Belencontre | SIA | « Albatros » (2 Octaves par étage dans un collectif neuf de 37 logements locatifs sociaux dans un ensemble mixte accessions/location de 123 logements) | Mai 2017 |
| LAMBERSART R. des Primevères | Vilogia | « Pacot-Vandracq » (Octaves créées par transformation de cellules commerciales d'un rdc d'immeuble réhabilité, quartier ANRU) | Déc. 2017 |
| LILLE Saint-Maurice | Vilogia | « Germain Pilon » (2 Octaves par étage dans un ensemble collectif neuf de 27 logements) | Déc. 2017 |
| ROUBAIX Ste-Elisabeth | LMH | « Boileau-Neuve Racine » (collectif neuf de 17 logements en cœur d'îlot ancien, répartition des Octaves sur le rdc) | Déc. 2017 |
| VILLENEUVE D'ASCQ Annapes | Logis Métropole | « Liberté » (Octaves regroupés autour d'une cour commune dans un ensemble mixte accession/location de 81 log. neufs dont 34 individuels) | Déc. 2017 |
| COMINES Rue des Hurlupins | Notre Logis | « Hurlupin » (2 Octaves par étage / collectif neuf de 18 logements locatifs sociaux compris dans un ensemble mixte accession/location de 62 logements en cv) | Mars 2018 |
| SANTES Proche Mairie | Partenord Habitat | « Albert Bernard » (Octaves en rdc: 6 individuels + 2 appartements intégrés à un ensemble neuf de 30 logts individuels et collectifs) | Mars 2019 |
| LILLE Hôtel de Ville | Partenord Habitat | « Lydéric-Malpart » (2 Octaves par étage / collectif neuf avec restaurant scolaire en rdc dans un ensemble mixte accession/location de 148 logements) | Déc. 2019 |

REPÈRES DANS L'OFFRE ACTUELLE : REPARTITION DES SITES SUR LA METROPOLE



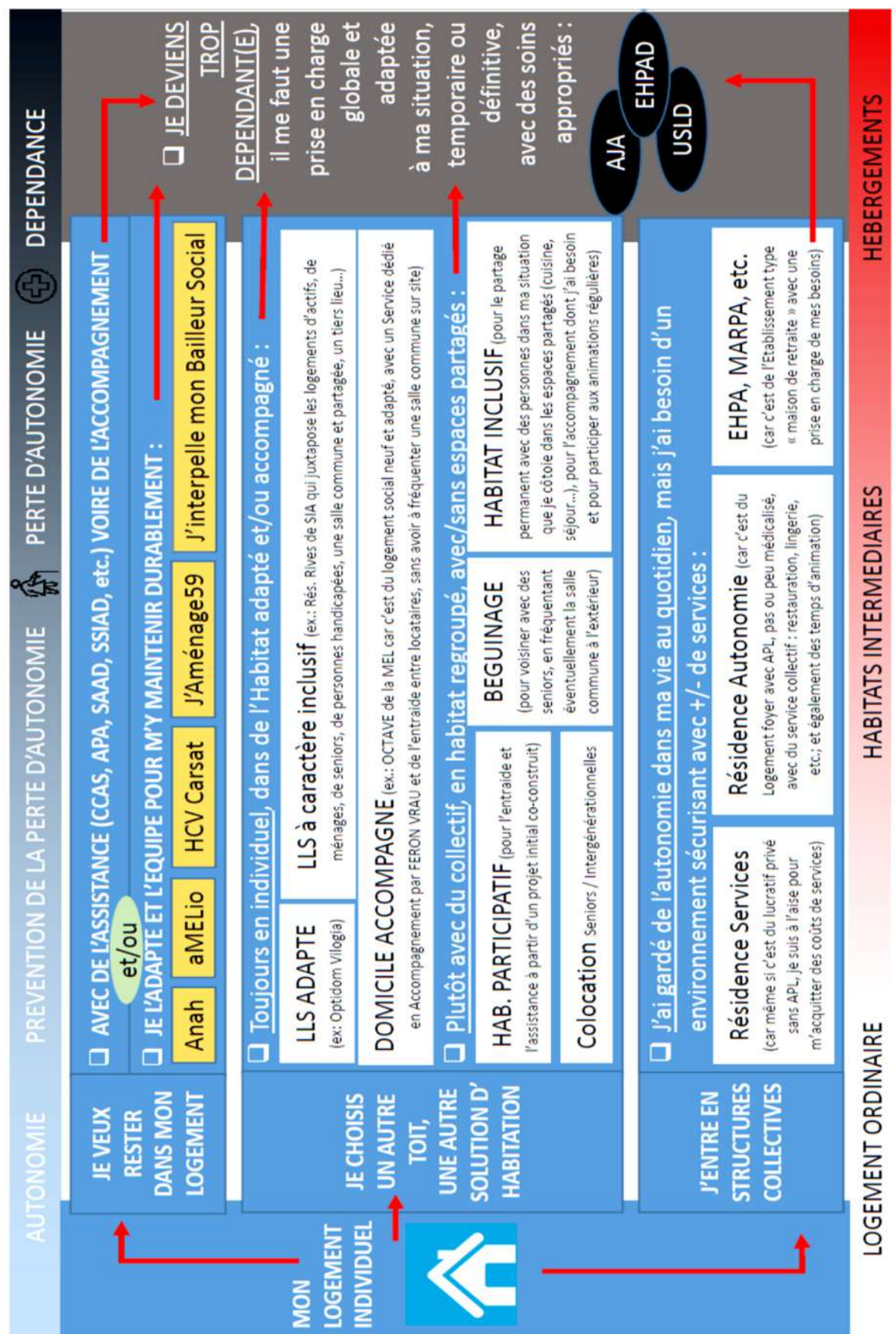
OCTAVES (Avril 2021)

La date correspond à la
mise en location



Sources : données MEL, Direction Habitat

REPÈRES DANS L'OFFRE ACTUELLE POUR SENIORS : SITUER L'OFFRE OCTAVE.



ESSAI DE MODELISATION « TRAJECTOIRE D'UNE PERSONNE AGEE DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE » [avril 2021 – G. Delahaye / Direction Habitat MEL]

REPERES DANS L'OFFRE DE LOGEMENTS DEDIES AUX PERSONNES AGEES (1/3)

| Champ | Type | Dénomination | Offre / Public visé | Offre assujettie à Autorisation/Appel à Projets d'une Autorité de tutelle | FONCTIONNEMENT (hors loyers, redevances, ou participation aux frais d'occupation ou de prise en charge), sous réserve des orientations des financeurs cités | INVESTISSEMENT (sous réserve des modalités de concertation, programmation, instruction) |
|-------------------------------|---|--------------------------|--|--|---|--|
| LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (LLS) | Logement individuel | LLS AUTONOMIE | Logement Locatif Social PAP/SH avec nécessité d'un dépôt de pièce complémentaire : le dossier ASV. | Offre non soumise à appel à projets (utilité de se reporter aux orientations du PLH) | Aucun financement institutionnel | PLAI, PLUS, PLS. Limité à 70% des logements de l'opération. Le principe étant de ne pas avoir que des PLS afin de ne pas créer de façon détournée un foyer PAP/PH. |
| | | LLS INTER-GENERATIONNEL | Dans un ensemble locatif social plus vaste, des logements sont spécifiquement prévus pour personnes âgées et d'autres pour des publics plus jeunes dans une logique de mixité sociale et générationnelle. | | | |
| | | HABITAT PARTICIPATIF | Offre élaborée "sur mesure" par des personnes de tout âge et tout horizon sociale (forte mixité) qui co-construit leur projet de vivre ensemble. Chacune dispose de son logement mais jouit d'espaces communs partagés et co-gérés. Le promoteur ou bailleur-constructeur accepte cette auto-gestion des résidents selon une charte ou un règlement spécifique. La complexité du montage des Habitats Participatifs tient à la juxtaposition de résidents aux profils variés (en termes de ressources, de statuts : locataires, propriétaires, en accession...). | | | |
| | Logement individuel en Habitat Regroupé et/ou avec une Dimension Collective | "BEGUINAGES" | Appellation générique qui caractérise depuis le XIII ^{ème} siècle le regroupement de logements individuels et de bâtiments communs au sein d'un espace clos, où les résidents souhaitent entraide et solidarité. Il s'agit souvent de petits ensembles pavillonnaires de type maisons en rez-de-chaussée : en moyenne 10 à 20 logements privés de plain-pied (une maison ou un appartement) en location ou en propriété. Ces logements sont conçus pour des personnes vieillissantes ayant des difficultés de mobilité. Les béguinages ont une vocation sociale: le coût des loyers et des services est pensé pour convenir à des retraités avec des petits revenus. | Offre commerciale relevant de l'initiative privée | Aucun financement institutionnel | Financements Privés |
| HORS LLS | | RS - Résidences Services | Les résidences services constituent une résidence principale pour leurs occupants qui peuvent être propriétaires ou locataires. Les occupants peuvent faire appel aux divers dispositifs conçus pour prévenir la perte d'autonomie et faciliter le maintien à domicile, dans les mêmes conditions que pour tout autre domicile. Les RS s'accompagnent souvent d'une offre de services +/- co-teux proposés à des résidents âgés à niveau de ressources plutôt soutenu. Le bailleur/promoteur est souvent gestionnaire. Les résidences services sont essentiellement construites au cœur des villes à proximité des commerces, des transports et des services. Elles sont gérées par des structures privées commerciales ou associatives. Les résidences services sont prévues au CCH L 631-13 mais pas en tant que logement social. L'ANCOLS a rendu un avis en 2020 : le fait d'imposer aux résidents le paiement de services spécifiques non individualisables ne relevant pas des charges locatives récupérables (prévues pour les Logements-foyers conventionnés à l'APL) est contradictoire avec les exigences des baux relevant du conventionnement APL. | | | |

ESSAI DE NOMENCLATURE DE L'OFFRE LOGEMENT / HEBERGEMENT DEDIEE AUX PERSONNES AGEES [avril 2021 – G. Delahaye / Direction Habitat MEL]

REPERES DANS L'OFFRE DE LOGEMENTS DEDIES AUX PERSONNES AGEES (2/3)

| Champ | Type | Dénomination | Offre / Public visé | Offre assujettie à Autorisation/Appel à Projets d'une Autorité de tutelle | FONCTIONNEMENT (hors loyers, redevances, ou participation aux frais d'occupation ou de prise en charge), sous réserve des orientations des financeurs cités | INVESTISSEMENT (sous réserve des modalités de concertation, programmation, instruction) |
|-----------------------|---------------------|----------------------------------|--|--|---|--|
| HABITAT INTERMEDIAIRE | Formule Accompagnée | HABITAT INCLUSIF | Formule d'habitation regroupée destinée aux personnes âgées et/ou handicapées qui font le choix d'un mode d'habitat regroupé, entre elles ou avec d'autres personnes. Les caractéristiques de cette offre : - un projet de vie sociale et partagée, défini par un cahier des charges national, - un modèle économique qui permet d'assurer un fonctionnement avec accompagnement par un Animateur ou Auxiliaire de Vie Sociale (souvent par la mutualisation de prestations dépendantes des résidents : APA ou PCH, bientôt par l'AVP : Aide à la Vie Partagée dans le cadre de la loi Autonomie Grand Age annoncée pour 2022) | Département / ARS Offre soutenue dans son développement par l'ensemble des pouvoirs publics | Département sur un mode dégressif pour auto-suffisance des habitants | Modalités du financement en cours de discussion MEL / Etat avant délibération communautaire en 2021 |
| | | DOMICILE ACCOMPAGNE | Logement locatif social qui se caractérise par l'accompagnement spécifique à destination du résident âgé et/ou handicapé qui est libre d'y consentir. Le Domicile Accompagné est généralement adapté. Il s'intègre à un ensemble immobilier plus vaste et plus mixte. Ex : le Programme OCTAVE initié par la MEL | Appel à Manifestation d'Intérêt de la MEL | Financement du SAVELA Octave par le Département + Participation du résident | OCTAVE : 6 PLUS et 2 PLAI |
| | Colocation | COLOCATION INTER-GENERATIONNELLE | Offre encouragée par la Loi ELAN de 2017. Offre généralement supervisée et animée par le secteur associatif qui met en relation les publics jeunes et âgés et suit leur cohabitation : les PA étant volontaires à proposer une partie habitable non utilisée de leur logement à des jeunes, souvent étudiants ou en insertion professionnelle, moyennant une participation modique (200€ mensuel en moyenne). Les colocations existantes le sont essentiellement dans le parc privé aujourd'hui (ex : "Un toit à partager" de Génération(s) et Cultures) | Offre non soumise à appel à projets (utilité de se reporter aux orientations du PLH) | Cofinancement associatif par la MEL, le Département, etc. | Aucun [car proposé dans l'existant] |
| | | COLOCATION GENERATIONNELLE | Offre développée par les personnes âgées elles-mêmes : souvent non dépendantes et très autonomes à l'entree, qui souhaitent vivre entre elles, sans mixité sociale ni générationnelle. Des espaces communs sont prévus en partage et souvent en co-gestion. Ex hors MEL : les Babayagas. | | Aucun financement institutionnel | PLAI, PLUS, PLS. Limité à 70% des logements de l'opération. Le principe étant de ne pas avoir que des PLS afin de ne pas créer de façon déournée un foyer PAPPH. |

ESSAI DE NOMENCLATURE DE L'OFFRE LOGEMENT / HEBERGEMENT DEDIEE AUX PERSONNES AGEES [avril 2021 – G. Delahaye / Direction Habitat MEL]

REPERES DANS L'OFFRE DE LOGEMENTS DEDIES AUX PERSONNES AGEES (3/3)

| Champ | Type | Dénomination | Offre / Public visé | Offre assujettie à Autorisation/Appel à Projets d'une Autorité de tutelle | FONCTIONNEMENT (hors loyers, redevances, ou participation aux frais d'occupation ou de prise en charge), sous réserve des orientations des financeurs cités | INVESTISSEMENT (sous réserve des modalités de concertation, programmation, instruction) |
|---|----------------------|--|---|---|---|---|
| ETABLISSEMENTS SOCIAUX ET MEDICO-SOCIAUX POUR PERSONNES AGEES (ESMS PA) | Structure Dépendance | EHPAD - Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes | Maisons de retraite nécessairement médicalisées pour l'accueil de PA dépendantes (GIR 4 à 1) : publiques ou privées, avec des chambres pour personnes seules dans la majorité des cas (couples très rarement), parfois complétées par un accueil de jour (AJ) ou une Petite Unité de Vie (PUV) pour des publics aux troubles plus spécifiques : Alzheimer ou apparentés. Certaines places sont habilitées à l'Aide Sociale pour soutenir les frais d'hébergement des familles aux ressources modestes. | Département / ARS | Aide Sociale à l'Hébergement si la structure est habilitée par le CD59. | Financement en PLS (PLUS exceptionnellement) |
| | | USLD - Unité de Soins Longue Durée | Structure d'hébergement et de soins destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans. Elle est adressée à un établissement hospitalier. Les moyens médicaux qui y sont mis en œuvre sont plus importants que dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). L'admission a en général lieu à la suite d'une hospitalisation ou d'un passage en service de soins de suite et de réadaptation (SSR). | | | |
| | Structure Autonomie | RA - Résidence Autonomie [ex-Foyer Logement PA] | Ensemble de logements individuels et privatifs et des espaces communs dédiés à la vie collective pour des PA non dépendantes, vivant seules ou en couple et qui ne peuvent plus ou n'ont plus l'envie de vivre chez elles (à cause d'une baisse de revenus, de difficultés d'accès aux commerces, d'un sentiment d'isolement...). Les RA associent des services collectifs et sont pour cela souvent construites au cœur des villes à proximité des commerces, des transports et des services. Majoritairement gérées par des structures publiques ou à but non lucratif. Le coût du logement y est modéré. | Département / ARS + forfait autonomie de la Conférence des Financeurs | | |
| | | MARPA - Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Agées | Maison d'Accueil Rurale destinée à des personnes âgées de 60 ans et plus vivant en milieu rural. Ces structures sont gérées soit par une association de loi 1901, soit par une collectivité locale. Elles accueillent des seniors autonomes ou en légère perte d'autonomie. | MSA offre inexistante sur la MEL | MSA | |

ESSAI DE NOMENCLATURE DE L'OFFRE LOGEMENT / HEBERGEMENT DEDIEE AUX PERSONNES AGEES [avril 2021 – G. Delahaye / Direction Habitat MEL]

QUELQUES REPERES REGLEMENTAIRES :

La réglementation en matière de logement pour seniors est dense. Elle émerge au Code de la Construction et de l'Habitat et au Code de l'Action Sociale et des Familles. Voici quelques repères utiles en matière de fléchage des logements et de liaison à un service.

La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite loi ASV, dans son article 20 a créé une possibilité pour la CAL d'un organisme de logement social d'attribuer prioritairement un logement à des personnes âgées. Ainsi l'article L441-2 du CCH énonce : « *Par dérogation au deuxième alinéa du présent III et pour les seuls logements ne faisant pas l'objet d'une réservation par le représentant de l'Etat dans le département en application du trente-septième alinéa de l'article L. 441-1, la commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements peut attribuer en priorité tout ou partie des logements construits ou aménagés spécifiquement pour cet usage à des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap, dans le cadre de programmes bénéficiant d'une autorisation spécifique délivrée par le représentant de l'Etat dans le département. Pour les logements faisant l'objet d'une réservation par le représentant de l'Etat dans le département, celui-ci peut s'engager, en fonction de son appréciation des besoins locaux de logements adaptés à ce type de population, à proposer prioritairement les logements construits ou aménagés spécifiquement pour cet usage à des personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap.* »

Cette disposition du CCH permet donc de réserver des logements à usage locatif prioritairement à des personnes âgées, si le programme de logements a bénéficié d'une autorisation spécifique. L'obligation de disposer des autorisations spécifiques s'applique aux bailleurs HLM et aux bailleurs privés. Les logements peuvent être financés selon le public cible en PLS, PLAI, PLUS. Les locataires s'acquittent d'un loyer. En outre, pour bénéficier de l'autorisation mentionnée ci-dessus, un dossier doit être rempli mentionnant :

- un projet social définissant les publics logés prioritairement et les objectifs poursuivis en matière de cohésion sociale en présentant les solutions et leurs modalités de mise en œuvre proposées aux locataires, dont l'évolution du niveau de dépendance rend difficile le maintien à domicile ;

- la proportion des attributions concernées par la dérogation prévue à l'article L. 441-2 du CCH, les organismes réservataires de logements au sein de l'opération et le nombre de logements correspondant ;
- les modalités d'identification des demandeurs de logements sociaux en vue de l'attribution des logements adaptés au sein de l'immeuble ;
- les caractéristiques d'accessibilité et d'adaptation des logements, des parties communes et des abords de l'immeuble, au regard de la perte d'autonomie des personnes, ainsi que l'accès à une offre de transports en commun et à une offre sanitaire ;
- dans le cas où une offre de services ou d'accompagnement serait mise à disposition des locataires, et à laquelle ils pourront librement avoir accès, les informations relatives à la nature et au coût de cette offre de services et d'accompagnement seront décrites ainsi que les partenariats mis en place par le bailleur social avec l'offre de services existante à proximité.

Sur les prestations des logements sociaux destinés aux seniors créés par la loi ASV :

L'Arrêté du 5 mai 2017 relatif à diverses dispositions concernant l'attribution de prêts et de subventions pour la construction, l'acquisition, l'acquisition-amélioration et la réhabilitation d'immeubles en vue d'y aménager avec l'aide de l'Etat des logements ou des logements-foyers à usage locatif indique : « *Dans le cas où une offre de services ou d'accompagnement serait mise à disposition des locataires, et à laquelle ils pourront librement avoir accès, les informations relatives à la nature et au coût de cette offre de services et d'accompagnement seront décrites ainsi que les partenariats mis en place par le bailleur social avec l'offre de services existante à proximité* ».

L'offre de services peut donc être mise en place dans ce type de structure, mais elle ne peut être obligatoire. Elle ne doit, en outre, pas être rattachée au contrat de location.



LE PUBLIC EN OCTAVE

Le programme Octave compte aujourd'hui 86 bénéficiaires, occupant les 72 logements mis en location dans le cadre de l'expérimentation. L'évaluation a laissé une place importante à la parole des locataires pour notamment questionner leur appropriation de ce logement adapté et accompagné, leur intégration au programme et les impacts sur leur vie au quotidien.

LE PROFIL DES RÉSIDENTS EN OCTAVE



Le programme s'adresse depuis l'origine aux personnes âgées :

- de plus de 60 ans ;
- vivant seul(e) ou en couple ;
- autonomes à leur entrée ;
- répondant aux critères de ressources d'accès au logement social ;
- avec une demande de logement social active ;
- et le souhait d'être accompagné durant son avancée en âge.

Qui sont les résidents OCTAVE aujourd'hui ?

L'âge moyen s'établit à 73 ans :

Début janvier 2021, la moyenne d'âge des habitants était de 73 ans. Elle est relativement basse, du fait que les entrées ont surtout concerné des sexagénaires depuis les cinq années de vie du programme.

Aujourd'hui, les 65-75 ans représentent plus de la moitié des résidents (52%) et les plus de 80 ans plus d'un quart (28%).

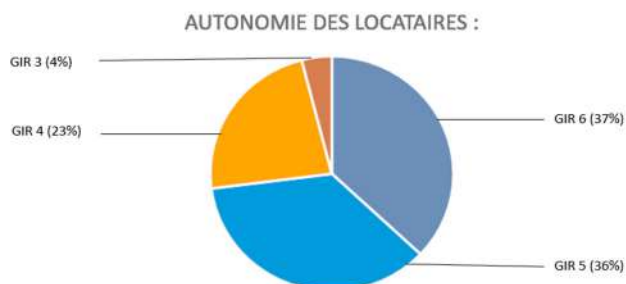
Le plus jeune a 62 ans et le plus âgé a 93 ans.

Une prédominance de résidentes seules

Le programme compte 69% de femmes aujourd'hui. Cette proportion est variable selon les sites : une représentation féminine importante à Villeneuve d'Ascq (9 femmes sur 10) mais un peuplement plus équilibré à Lambersart (5 femmes et 6 hommes). La majorité des locataires sont des personnes seules : 77% des locataires pour 23% de couple.

Des « Octaviens » majoritairement autonomes

La moyenne d'âge des locataires étant basse, leur degré d'autonomie reste globalement élevé. Le SAVELA procède à une évaluation systématique de chaque postulant pour identifier ses capacités à faire, ses aptitudes physiques et sociales, etc. Le niveau d'autonomie s'apprécie sur une échelle de 1 à 6 en Groupe Iso-Ressource (GIR) : le niveau 1 signifiant la dépendance aggravée, le niveau 6 signifiant l'autonomie totale. En 2020, l'autonomie en OCTAVE s'établit comme suit :



Plus des 2/3 des résidents sont donc autonomes (GIR 5 et 6).

Exceptés les personnes évaluées en GIR 3 qui correspondent à la situation de 2 locataires (l'un souhaitant préserver ses marges d'autonomie du fait d'un handicap physique ; l'autre étant soutenu par son conjoint plus autonome), les personnes en perte d'autonomie légère représentent moins du quart des résidents (GIR 4).

Les personnes en GIR 1 et 2 font généralement l'objet de placements. Il est donc normal de ne pas retrouver de résident OCTAVE dans ces niveaux de dépendance.

L'usage d'appareillages ou d'aides techniques qui favorisent les déplacements est variable selon les sites. 41 % des résidents déclarent y avoir recours parfois.

Les locataires sont affiliés au régime de retraite de la CARSAT pour l'essentiel (et anciennement du RSI absorbé par la Caisse aujourd'hui).

Les allocataires de l'APA, eux, nécessitent l'intervention dans les logements OCTAVE de services spécifiques : majoritairement des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) mais aussi 1 Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) et 1 Service Polyvalent d'Aide et de Soutien A Domicile (SPASAD) et de professionnels de santé (souvent infirmiers libéraux).

Certains locataires bénéficient d'un service de portage des repas à domicile (4), d'une carte de stationnement (23) et/ou d'une téléassistance (12).

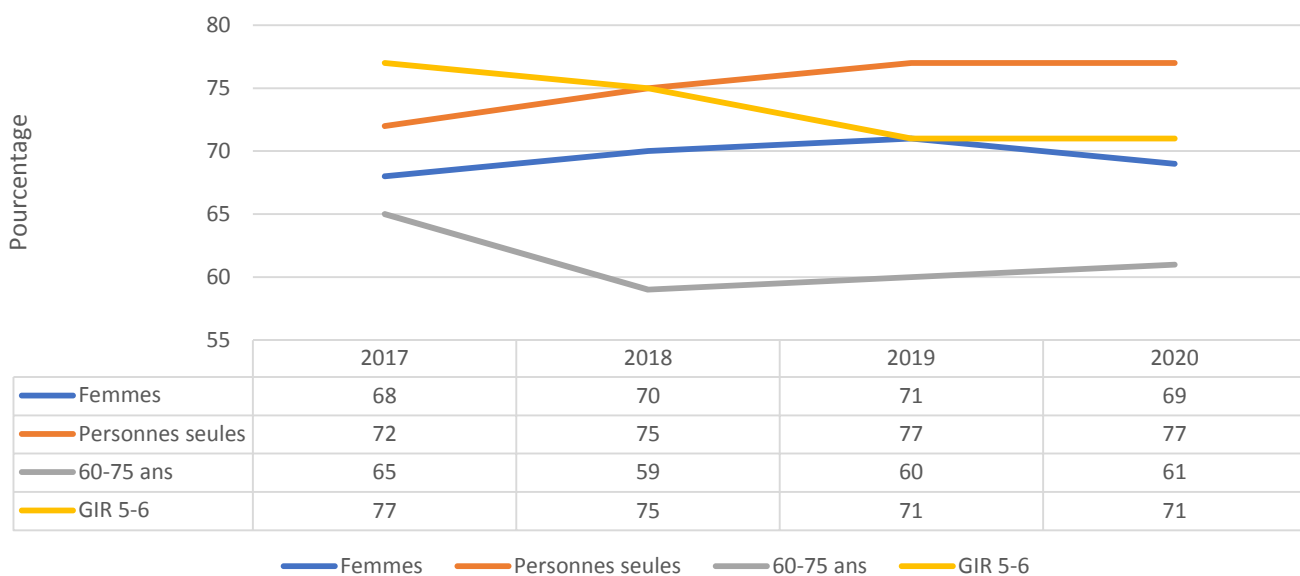
Les rapports annuels d'activité du SAVELA renseignent utilement sur le profil des locataires.

Le schéma comparatif ci-dessous reprend les grandes tendances entre 2017 et 2020 concernant le profil des locataires :

Et le handicap ?

Même si des problématiques de perte d'autonomie peuvent survenir avec l'avancée en âge et s'apparenter aux difficultés des personnes en situation de handicap moteur, le programme n'identifie pas aujourd'hui le public handicapé pour l'entrée en OCTAVE. La question mérite d'être soulevée pour les personnes handicapées vieillissantes ou âgées de plus de 60 ans car leur proportion démographique est plus importante aujourd'hui qu'il y a quelques années encore (auparavant l'espérance de vie de ce public permettait moins l'atteinte des 60 ou 70 ans et la question du logement se posait moins car les parents les accueillaient au domicile familial jusqu'à ce que leur propre vieillissement ou disparition y mette un terme). L'évaluation rend compte de problématiques convergentes entre âgés et publics handicapés surtout en termes de mobilité et d'autonomie. Toutefois, l'esprit initial du programme est bien de répondre avant tout au défi du vieillissement métropolitain. Il ne saurait incarner une réponse supplémentaire pour le secteur du handicap, très structuré au niveau de l'offre. Aussi, le programme OCTAVE permet l'éligibilité de personnes âgées présentant un handicap sans pour autant s'adresser à toutes personnes handicapées vieillissantes.

Comparaison entre 2017 et 2020 des grandes tendances



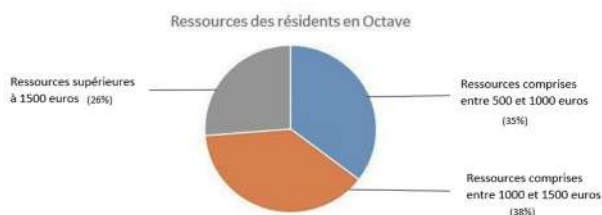
Des ressources modestes voire très modestes, variables et qui évoluent peu

Les ressources financières des locataires doivent correspondre aux plafonds exigés pour l'attribution d'un logement social en PLUS et en PLAI (le Prêt Locatif à Usage Social a permis le financement de 6 des 8 logements OCTAVE tandis que les 2 autres l'étaient par du Prêt Locatif Aidé d'Intégration).

En 2019, année de dernière livraison de logements OCTAVE, les plafonds s'établissaient :

- pour le PLUS à hauteur de 20 623 euros annuels (soit 1 718 euros mensuels),
- pour le PLAI à hauteur de 11 342 euros annuels (soit 945 euros mensuels).

Si les foyers consultés font apparaître des ressources assez variables, un certain nombre de locataires sont modestes.



Sans caractère d'exhaustivité aucun mais afin de préciser le profil des locataires aidés : en 2020, certains bénéficiaient de l'Allocation Personnalisée Logement (35 APL) et/ou de la Complémentaire Santé Solidaire (15 CSS) voire du Chèque Energie aussi (21).

Les retraites et pensions ne font pas l'objet de revalorisations suffisantes pour augmenter le reste à vivre.

Des parcours logement hétérogènes

Les critères d'éligibilité aux logements OCTAVE apparaissent assez peu resserrés. Ils ont permis, dans la pratique, que des personnes aux parcours variés intègrent les logements OCTAVE :



Certaines personnes ont pu connaître des situations de mal-logement, en indécence ou insalubrité (48% des locataires OCTAVE et 11% étaient de fait hébergés chez des tiers). Quelques personnes ont aussi fait l'objet de relogement dans le cadre d'un renouvellement urbain (ex. d'une locataire dont le logement a fait l'objet d'une démolition et pour laquelle un accompagnement par la Fabrique des Quartiers a permis le relogement sur le site de Roubaix sans en être originaire).

Aucune prédominance dans le parcours logement ne se détache vraiment. Ainsi, le programme OCTAVE est ouvert à tout type de profil, y compris ceux qui n'étaient pas locataires du parc social.

Un programme attractif géographiquement ?

L'attractivité est toute relative car les résidents OCTAVE sont très majoritairement des Métropolitains. 2 locataires sont néanmoins issus de territoires éloignés. Ils ont déménagé en OCTAVE pour opérer aussi un rapprochement familial. Ils affirment avoir saisi l'opportunité de ce programme pour se rapprocher de leurs proches : frères et sœurs ou enfants. Dans ces cas-là, l'appui de la famille a été déterminant et le programme OCTAVE a pu apparaître attractif.

Le programme répond bien à l'objectif initial de fournir une offre de logements spécifiques aux seniors de la métropole puisque 64% des bénéficiaires du programme sont originaires de la même ville d'implantation que le site OCTAVE où ils résident et seulement 36% sont issus d'une ville différente souvent située sur la métropole.

Le programme OCTAVE répond donc à l'objectif de départ, qui était de viser un public âgé, plutôt autonome, avec des revenus modestes. L'évaluation permet d'apprécier une surreprésentation féminine et une hétérogénéité des parcours logement avant l'entrée en logement OCTAVE. Cela renforce l'idée que le programme est attractif pour tout type de profil et de toute provenance : il touche un public large, demandeur de ce type d'offre.

L'ARRIVÉE EN OCTAVE

Comment les locataires ont-ils connu le programme ?

Les résidents ont connu le programme par différents biais :

52% des locataires ont connu le programme par leur mairie (ou son service logement) ou par leur CCAS. 44 entrées de locataires par ce biais sont comptabilisées par le SAVELA. Deux éléments ont été déterminants : d'une part, la communication via les bulletins municipaux (voir page suivante l'extrait du « Lambersart Infos » de septembre 2018) ; d'autre part, la mobilisation forte des CCAS dans le repérage des seniors avant la mise en location. Cette mobilisation a été particulièrement forte dans les Villes ayant cofinancé le programme. L'impulsion politique au niveau municipal a pu être déterminant comme à Villeneuve d'Ascq (implication très forte de l'adjoint aux aînés Monsieur VERBEKE). A Lille, il faut également mentionner la mobilisation initiale du CLIC.

25% des résidents ont connu le programme par les bailleurs sociaux : souvent le leur lorsqu'ils étaient déjà locataires du parc social et qu'ils étaient dans une démarche de mutation : soit que leur logement était devenu trop grand au regard de la taille du ménage ou des besoins, soit qu'il n'était pas ou plus suffisamment adapté. Cela a représenté 21 entrées de locataires sur les 102 opérées.

Les 23% restants ont eu connaissance du programme par d'autres acteurs :

Le **SAVELA lui-même** a contribué à l'entrée de 20 locataires grâce à sa communication (cf. Annexe 1) ;

Le « **bouche à oreille** » dans le cercle familial et amical a pu encourager 3 locataires à formuler une demande ;

Par voie de presse : La Voix du Nord a annoncé parfois l'ouverture prochaine de sites OCTAVE (encadré ci-après), ce qui a incité certaines personnes intéressées à solliciter des informations complémentaires auprès de la mairie ou de la Métropole Européenne de Lille qui a pu aussi éditer ses propres plaquettes d'information.



Enfin, plus marginal, **d'autres acteurs** ont pu informer sur le programme et orienter 3 personnes âgées : la Fabrique des Quartiers, le GRAAL et même la mairie d'une autre ville que celle du site OCTAVE souhaité !

La pluralité des canaux de diffusion et de communication sur le programme a été déterminante en amont des livraisons de logement, pour en limiter la vacance. De fait, sur tous les sites OCTAVE – à l'exception d'un seul – la remise des clefs après livraison des logements a été rapide. Sur le site de Tourcoing, les logements sont restés vacants pendant plusieurs mois. Les services municipaux étaient moins impliqués dans le programme et le projet n'a pas été subventionné par la Ville, ce qui a compliqué les mises en location par le SAVELA. Il en a résulté davantage de difficultés avec le CCAS et le service logement pour dresser une liste d'habitants potentiellement intéressés par ces logements. Il s'agit là d'une problématique isolée qui démontre bien l'importance d'impliquer les Villes très tôt en amont des mises en location, comme à Villeneuve d'Ascq ou à Illies, exemplaires en la matière : l'importance de la commune joue peu ici.

Les mises en location, tout comme les remises en location opérées depuis, ont globalement permis d'assurer une occupation constante des logements OCTAVE, sans vacance et sans nécessité de communiquer à outrance.

SENIORS

Octave : visite guidée des logements



Les locataires des logements Octave ont emménagé à l'automne dernier et sont globalement satisfaits. L'accompagnement est plébiscité !

Parce qu'on est senior, les besoins en terme de logement changent mais se heurtent à un manque de solutions. Pour y pallier, la MEL (Métropole Européenne de Lille) a lancé le programme Octave. A Lambersart, dans le quartier du Pacot-Vandracq, rue Chateaubriand, un ensemble de huit logements accompagnés a vu le jour fin 2017. Des T3 et T2 bis pour des surfaces entre 60 et 64 m².

Autonomes, les locataires sont accompagnés au quotidien

"Le public visé ici est constitué de personnes autonomes mais désireuses de profiter d'une structure d'accompagnement légère et non médicalisée, plus proche du logement traditionnel que de la maison de retraite" explique Noémie Landy, assistante sociale pour l'association Feron Vrau et interlocutrice privilégiée des logements Octave de Lambersart. C'est le bailleur Vilogia qui a pris en charge la construction, mais soulignons aussi que la commune a subventionné l'opération, que la participation de la CARSAT permet de réduire le montant des loyers et que le Département lui aussi soutient ce programme et surtout le rend possible.

Noémie Landy qui accompagne chaque locataire dans son parcours de vie est toujours accueillie avec le sourire, c'est le cas chez Brigitte et Jean-Albert Dessein, anciens commerçants lambersartois et habitant la commune depuis 1984, Brigitte fait la visite guidée : terrasse privatisée, séjour, cuisine ouverte, etc. La salle d'eau est volontairement spacieuse pour permettre la giration d'un éventuel fauteuil roulant. Outre le logement, "c'est surtout l'accompagnement qui nous a décidés" souligne Brigitte. "Je sais que Noémie va nous rendre des visites régulières et qu'on peut l'appeler en cas de besoin". C'était

d'autant plus important que grâce au système Octave, le couple peut vivre ensemble !

Charte de bienveillance

Pour bénéficier d'un tel logement, "chaque locataire a dû signer une charte de bienveillance mutuelle pour favoriser les bonnes relations entre voisins" indique l'assistante sociale. Ainsi, ce programme Octave améliore encore le bien vieillir à Lambersart dans son environnement et sa diversité. Brigitte est d'ailleurs satisfaite du quartier : "c'est plus calme que ce que je pensais et avec la musique que j'écoute, c'est sûrement moi qui fais le plus de bruit" dit-elle dans un éclat de rire. Christine Vienne est aussi très contente d'avoir trouvé une solution de logement, elle qui ne voulait "surtout pas entendre parler d'une maison de retraite". En effet, Christine n'aime rien de plus que de faire son ménage et "préparer mes repas moi-même alors qu'en maison de repos, excusez-moi, mais ce n'est pas aussi bon." Désormais, Christine aspire à avoir un beau jardin, et il est vrai, quand elle jette un œil dehors, qu'aujourd'hui ça ressemble plus

à la forêt vierge qu'à un jardin à la française. Un peu de patience, tout devrait rentrer dans l'ordre pour le printemps prochain. Noémie est aux petits oignons, "elle est très efficace, car j'ai eu des problèmes de téléphone, mais aussi avec l'agence d'aide à domicile, et elle a réglé tous les problèmes". Enfin presque tous, car Christine a des soucis d'écoulement avec sa douche mais pour le coup, Noémie sera moins efficace que le plombier !



Quelles étaient les attentes et motivations premières des postulants en OCTAVE ?

Les résidents OCTAVE consultés expriment parfois des attentes plurielles et combinées qui démontrent la pertinence d'une offre de logements à loyer modéré, neufs, mais qui soient surtout adaptés ET accompagnés.

En effet, **63 % souhaitaient avoir le bénéfice d'un logement adapté**. L'inadaptation du logement antérieur s'avérait être pour beaucoup d'entre eux un facteur de danger dans la vie quotidienne, et les empêchait d'occuper sereinement et pleinement leur logement :

- Plusieurs des locataires font mention d'étage devenu inaccessible ou de pièces inoccupées comme la chambre principale en R+1 (avec la conséquence pour eux de devoir dormir dans le salon du logement au rez-de-chaussée).
- Les difficultés d'accès ou de circulations intérieures sont aussi revenues dans les échanges avec les habitants : la fatigabilité de monter des marches ou de franchir des seuils rehaussés a été pointée. Une des locataires a confié que la crainte de monter son escalier en colimaçon l'avait contrainte à se laver dans la cuisine au rez-de-chaussée plutôt que de le faire dans la salle d'eau située à l'étage.
- D'autres font état d'un mésusage de la salle de bains, d'une baignoire difficile à enjamber ou de la peur de glisser dans les pièces d'eau lors des toilettes.
- Parfois, ce sont les espaces communs des immeubles d'habitation qui, du fait de leur inadaptation, posaient des difficultés (c'est le cas pour 3 des 8 locataires consultés en visite). Pour 2 d'entre elles, la montée des escaliers communs pour accéder à leur propre logement était en cause : du fait de la raideur de la montée, de la hauteur des marches, du manque de prise d'appui. L'une de ces 2 personnes a indiqué que la présence d'un ascenseur dans son immeuble ne l'avait pas soutenu puisque régulièrement en panne.

- Enfin, une personne a aussi pointé la difficulté à enjamber la marche très haute d'accès à l'immeuble lui-même, qui lui faisait craindre un risque de chute très fort.

Parfois, ce sont plusieurs de ces difficultés combinées qui ont poussé les personnes à rechercher une autre habitation. La proposition du Programme OCTAVE d'un logement plus adapté et plus accessible a donc répondu aux attentes de ces locataires.

54% des locataires affirment aussi que le bénéfice d'un accompagnement personnalisé durant l'avancée en âge faisait partie de leurs motivations initiales. La proposition d'un accompagnement personnalisé et régulier a en effet séduit beaucoup de postulants (et rassuré des aidants parfois éloignés). Les locataires consultés indiquent généralement que leur préoccupation face au vieillissement est souvent combiné à un éloignement familial, sources d'incertitudes ou d'inquiétudes pour nouer des liens, effectuer certaines démarches dématérialisées pour les administrations ou les temps médicaux... La fracture numérique aggravant les difficultés des locataires à entreprendre de nombreuses démarches, l'appui d'un tiers aidant professionnel comme le propose le SAVELA est vite apparu comme un besoin.

24% des locataires souhaitaient aussi intégrer un logement social de construction neuve qui plus est. Il faut rappeler ici que 40% des habitants en OCTAVE proviennent du parc privé, en tant que locataire ou propriétaire. Leurs revenus les rendaient éligibles à un logement social, d'ordinaire moins onéreux que dans le parc privé. La perspective d'une réduction supplémentaire de loyer accordé en OCTAVE a pu convaincre certains ménages de candidater sans que la formule en accompagnement ne les intéresse toujours beaucoup (ex. pour 2 foyers de Lille Saint-Maurice qui ont rapidement résilié leur contrat au SAVELA). Ces candidatures sont généralement bien repérées du bailleur et du SAVELA en lien permanent pour l'étude des postulants.

16% des locataires affirment que le fait de voisiner avec d'autres seniors faisait aussi partie des motivations alors que les résidents exprimaient peu d'attente ou d'appétence pour une participation à des ateliers collectifs ou des temps d'animation comme nous y reviendrons ultérieurement. Le programme OCTAVE prévoit une charte de l'entraide et de la bienveillance mutuelle entre résidents remis à ces derniers avant l'entrée dans les lieux (voir annexe 2). Le fait qu'elle soit oubliée aujourd'hui de la plupart des locataires peut résulter soit de ce faible pourcentage dans les attentes initiales à se retrouver « entre seniors », soit d'un manque de rappel sur son contenu depuis que la charte a été remise, soit que la convivialité et l'assistance entre résidents s'exercent si naturellement qu'il n'est plus utile de s'y référer.

Parmi les raisons encore exprimées par les locataires pour intégrer le programme :

La recherche d'une superficie d'habitation plus réduite : les 2 locataires qui l'ont mentionné habitaient un logement trop grand qui ne correspondait plus à leurs besoins et à leurs moyens. Un appartement plus modeste avec un loyer adapté à la typologie leur permettait de réduire les risques à domicile, de consacrer moins de temps à l'entretien et de diminuer les frais de loyer.

La perspective du rapprochement familial revient ponctuellement dans les avis exprimés.

Quelles difficultés rencontrées par les postulants avant l'entrée dans les lieux ?

Obstacle principal : le déménagement.

Pour une personne âgée, le déménagement peut apparaître anxiogène et insurmontable : il s'avère coûteux et nécessite des démarches importantes. La majorité des locataires interrogés affirment avoir bénéficié du soutien familial pour l'organiser.

À l'inverse, les personnes isolées ont pu mal vivre cette étape importante de transition et moins bien vivre leur nouveau logement. 12 renoncements à l'entrée dans les lieux a été recensés par le SAVELA car les seniors concernés ne trouvaient pas de ressources pour se faire aider et/ou accompagner dans leur déménagement (humainement et financièrement). Cette proportion forte doit interroger collectivement les partenaires en charge des solutions à l'habitat (MEL dans son futur PLH) et ceux en charge de l'action sociale gérontologique (caisses de retraite et Département). Une expérimentation est actuellement menée sur ce sujet dans le cadre de la Démarche ECLAT à Roubaix qu'il conviendrait certainement de généraliser.

Si l'appui du SAVELA a été déterminant à cette étape dans le cadre des démarches administratives (changement d'adresse, fermeture de compteur, transfert d'abonnements, etc.), une limite d'action est vite apparue dans la préparation et l'organisation du déménagement lui-même car le territoire ne dispose pas de ressources associatives pour mener à bien les déménagements des personnes diminuées ou fragiles : à la fois, opérationnellement, pour mettre en œuvre le déménagement, et financièrement, pour permettre de mieux prendre possession des lieux. Cela a été dommageable pour le programme.

Modélisation du cheminement des personnes :

de l'expression du besoin à l'entrée en OCTAVE



Les entretiens avec les locataires ont révélé que 70% d'entre eux n'avaient pas ressenti de perte de repères au moment du déménagement, certainement parce que l'emménagement s'est produit dans le même quartier ou la même commune. Certainement aussi du fait de l'accompagnement par le SAVELA durant cette transition.

Les 30% de locataires qui ont ressenti plus durement le déménagement correspondent majoritairement aux locataires qui n'ont pu visiter le logement avant sa livraison pour mieux s'y projeter : exemple à Villeneuve d'Ascq (Logis Métropole), sur les 7 locataires qui ont exprimé une perte de repères au moment du déménagement, 6 confirment ne pas avoir pu visiter le logement avant la signature du bail. Le constat est inverse à Illies, Lambersart et Lille Saint-Maurice où aucune perte de repères n'a été ressentie et où des visites préalables ont été effectuées systématiquement avant la signature du bail. Proposer ces visites préalablement aux mises en location et à la signature du bail s'avère important à tout âge, mais plus encore pour des personnes qui ont emmagasiné une vie d'affaires, de meubles et de souvenirs à transporter. La plupart des bailleurs engagés dans le programme OCTAVE organisent ces visites sur site, quand bien même la construction n'était pas achevée. Parfois les visites peuvent s'organiser « virtuellement » lorsque le chantier n'est pas sécurisé ou les ascenseurs pas encore fonctionnels : exemple pour Lille Centre où le bailleur Partenord Habitat a pallié cette absence de visites sur site par une visite virtuelle du lieu sur écran numérique. Même si la petite taille de l'écran n'était pas adaptée au public visé d'après leurs retours, elle a permis d'éviter une perte de repères ensuite.

Aujourd'hui, même si l'entrée en OCTAVE est encore récente pour beaucoup, il faut noter que 84% des locataires se sont appropriés leur logement et disent s'y sentir « chez eux ».

LE LOGEMENT OCTAVE

À L'ÉPREUVE DES ATTENTES

Le programme souhaite répondre aux attentes des métropolitains de « bien vieillir / bien résider ». A-t-il répondu aux attentes des personnes ?

Une attente forte de se maintenir durablement dans son logement et son autonomie

Le programme vise à soutenir l'autonomie dans le quotidien : dans les actes de tous les jours au sein de chaque pièce du logement (à l'occasion de la toilette, de la préparation des repas, de l'entretien...), dans l'usage qui est fait des parties communes, dans les relations de bon voisinage, etc.

Les locataires, comme indiqué plus avant, viennent d'horizon divers et ont connu plusieurs expériences logement avant l'OCTAVE. C'est pourquoi les pilotes de l'évaluation sont allés à la rencontre d'un panel d'habitants pour tenter de mesurer l'écart entre les attentes initiales et les réponses fournies avec la solution OCTAVE, mais aussi pour réévaluer le niveau d'autonomie de chacun par rapport à celui qui était le leur à l'entrée dans les lieux (recherche d'incidences entre le parcours autonomie et le parcours logement). Le panel sélectionné est le suivant :

| | |
|----------|---|
| Profil 1 | Une personne non dépendante GIR 5-6 à l'entrée qui s'est maintenu et est restée non dépendante |
| Profil 2 | Une personne non dépendante GIR 5-6 à l'entrée qui a basculé en petite dépendance GIR 4 du fait de problème de motricité/mobilité |
| Profil 3 | Une personne non dépendante GIR 5-6 à l'entrée qui a basculé en petite dépendance GIR 4 du fait de troubles cognitifs |
| Profil 4 | Une personne déjà dépendante GIR 4 à l'entrée qui s'est maintenu en GIR 4 |
| Profil 5 | Une personne déjà dépendante GIR 4 qui aurait pu regagner un peu d'autonomie et rebasculer en GIR 5 |
| Profil 6 | Une personne qui est entrée en Octave suite à sortie d'hospitalisation |
| Profil 7 | Une personne qui est entrée en Octave suite à deuil-veuvage |
| Profil 8 | Une personne dont l'entrée a provoqué un déracinement / un relogement, qui amène à considérer l'intégration dans le quartier et dans l'octave, l'isolement sous toutes ses formes, etc. |
| Profil 9 | Une personne qui a trouvé dans l'Octave une solution de logement adapté, ce qu'elle n'avait pas auparavant et recherchait activement. |

Définir un panel de locataires à rencontrer s'est imposé du fait de l'impossibilité pour les co-évaluateurs à se rendre au domicile de l'ensemble des locataires OCTAVE. Il a été défini avec le concours du Pôle Autonomie de la DTPAS Métropole Lille du Département.

L'identification des locataires dans chacun des 9 profils a été faite par le SAVELA.

Une grille de visite spécifique a été co-conçue avec l'appui en expertise d'une Evaluatrice Médico-Sociale de l'APA) : cf. annexe méthodologique D. Elle met en regard le parcours autonomie et le parcours logement de la personne en questionnant les incidences de l'un sur l'autre et en tentant de repérer les effets produits par les conditions de vie au quotidien dans un logement OCTAVE censé maintenir l'autonomie durablement

Les entretiens ont été menés au domicile par le SAVELA et la MEL. Il en ressort les enseignements suivants :

- Aucun entretien n'a pu être fait pour le profil 5 car aucune personne ne correspondait à la situation décrite parmi les locataires actuels : le retour à meilleure autonomie est assez rare en général mais pas impossible. L'impact du programme OCTAVE n'a pu être vérifié sur ce point.

- 3 personnes ont perdu en autonomie depuis l'entrée dans le logement (les profils 2, 3 et 6). Néanmoins, cette perte d'autonomie ne présente pas de lien avec l'usage du logement puisqu'elle résulte de problématiques de santé préexistantes et pas suffisamment invalidantes pour que les locataires remettent en question leur maintien dans les lieux : l'adaptation du logement et l'aide du conjoint ou d'une assistance extérieure leur permettent de se sentir en sécurité.

- Les 5 autres personnes, entrées dans les lieux en situation d'autonomie ou de dépendance faible ou temporaire, n'ont majoritairement pas perdu en autonomie durant le temps de résidence. Elles affirment pouvoir demeurer dans leur logement malgré une santé parfois fragile ou précaire.

Au vu des informations collectées lors des visites à domicile, il semble que la solution accompagnée OCTAVE apparaît propice à un maintien durable au domicile quel que soit les difficultés rencontrées préalablement à l'entrée dans les lieux. Il reste difficile de l'affirmer car les parcours autonomie sont très variables d'une personne à l'autre : la diminution des capacités peut survenir soudainement ou progressivement, s'avérer temporaire, plus durable ou définitive. Objectiver des impacts positifs ou négatifs d'une formule concourant au maintien à domicile rencontre nécessairement une limite, comme c'est le cas ici.

Une attente de sécurité dans le logement face aux vulnérabilités et au risque de chute :

Les habitants avaient des attentes fortes pour se sentir bien chez eux (confort) mais surtout pour se sentir moins vulnérables durant leur avancée en âge (sécurité). Pour y contribuer, les adaptations prévues dans le programme devaient permettre d'éviter les difficultés de circulation dans le logement et de réduire les risques de chute.

Selon Santé Publique France, les chutes au domicile sont aujourd'hui responsables de 76000 hospitalisations pour fracture du col du fémur et 9300 décès chaque année. Les personnes âgées rencontrant en règle générale davantage de difficultés physiques que le reste de la population y sont particulièrement sujettes. Les plus de 65 ans tomberaient en moyenne 3 fois par an.

Sur les 8 locataires du panel, 1 seul a chuté à cause de l'inadaptation de son logement : ce locataire a glissé dans sa douche et n'a pas pu se retenir à la barre d'appui mal positionnée. Le SAVELA a fait savoir que d'autres locataires en dehors du panel sélectionné avaient connu des chutes nécessitant des aménagements intérieurs parfois.

Dernièrement, l'un des logements neufs de Lille Centre livré en décembre 2019 a fait l'objet d'un réaménagement de la salle de bains et d'un ajout de barre d'appui sur un côté des toilettes pour mieux correspondre aux besoins nouveaux de la locataire. Le bailleur Partenord Habitat et la CARSAT ont réinvesti financièrement dans ses aménagements pour favoriser le confort d'usage et sécuriser la personne face aux risques de chute et pour permettre aussi qu'elles continuent de réaliser sa toilette quotidienne. Il s'agit aussi d'éviter tout renoncement à utiliser sa douche. Cet engagement commun à revisiter un logement pourtant neuf et adapté rejoint les enjeux du « logement évolutif » introduits par la loi ELAN (*voir aussi la partie relative au logement*).

À l'occasion des consultations écrites et orales de résidents OCTAVE, certains locataires mettaient en cause le manque d'adaptation du logement ou les imperfections de cette adaptation dans les chutes. Mais bien d'autres facteurs environnementaux peuvent les occasionner comme ont pu le constater à domicile les évaluateurs : encombrement des logements avec du mobilier envahissant par rapport à la taille des pièces, linge non ramassé, fils de multiprise, tapis non fixés... Le port de vêtements amples ou le fait de monter sur un marchepied à un âge où l'équilibre peut s'avérer plus précaire peuvent aussi expliquer certaines chutes. C'est pourquoi, au-delà de l'adaptation du logement, la prévention des chutes a une importance considérable pour bien résider. Le besoin d'identifier les risques et de les limiter est d'ailleurs exprimé par les habitants eux-mêmes : les retours de questionnaires font apparaître un intérêt très fort des habitants pour les actions de prévention à domicile (34% des locataires en souhaiteraient ce qui n'est pas anecdotique vu la réticence souvent exprimée à participer à des activités collectives ou à des temps d'animation). Le besoin ressort nettement.

Malgré le cahier des charges OCTAVE à destination des architectes et des bailleurs, il faut considérer que certains sites OCTAVE proposent des logements qui ne s'avèrent pas du tout adaptés concernant l'accès aux terrasses et aux balcons, et font courir un risque aux locataires de chute ou de renoncement à l'usage. C'est le cas dans un logement de Comines (en photo ci-après, mais aussi à Lille Centre).



Marches pour accéder à une terrasse...

(Octave de Comines)

En cela, le suivi des recommandations des cahiers des charges OCTAVE n'a pas été suffisamment rigoureux. Le contrôle est pourtant nécessaire à différentes étapes. Même si cela n'a pas été posé à l'origine du projet, ni échangé collectivement, il aurait été judicieux que l'ensemble des partenaires et la MEL, pilote du programme, se retrouvent sur site pour dresser un relevé de conformité aux cahiers des charges. **Introduire une visite de conformité multi-partenariale avant d'opérer le versement des subventions en investissement devrait être la norme pour ces produits spécifiques.**

Des attentes en matière de lien social

Le programme OCTAVE a défini une Charte d'Entraide et de Bienveillance Mutuelle (cf. annexe 2) pour recréer le lien social parfois perdu à l'occasion du déménagement. Il s'agit aussi de favoriser une dynamique de lien social entre nouveaux voisins âgés mais aussi avec tous les autres habitants de l'immeuble et du quartier. La charte est signée par tous les locataires avant l'entrée dans les lieux. La signature est symbolique d'un engagement du locataire à s'inscrire dans une dynamique de bienveillance et d'entraide mutuelle, mais elle intervient à un moment de transition important, ce qui explique certainement que la charte ne soit pas davantage appropriée par les personnes : seuls 69% des locataires se souviennent avoir signé cette charte au moment de l'entrée dans le logement et peu se souviennent de son contenu. Il faut préciser que ce document censé être structurant dans la vie entre locataires OCTAVE ne fait l'objet d'aucun affichage sur site. La méconnaissance de la charte n'empêche nullement les liens de se créer.

Un impact inattendu sur l'émergence de ces liens sociaux semble tenir à l'emplacement même des logements OCTAVE au sein de l'immeuble dans lequel ils s'intègrent. En effet, l'une des spécificités du programme est d'implanter seulement 8 logements seniors dans des immeubles résidentiels plus vastes, où cohabitent tout type de ménages et de catégorie socio-professionnelle (dès lors qu'ils répondent aux critères du logement social). Cette intégration dans le bâti de 8 logements seniors devait amener à mieux voisiner et à côtoyer d'autres personnes, mais les choix faits sur leur emplacement et leur disposition au sein de l'ensemble immobilier semblent n'avoir pas eu que des effets bénéfiques dans le rapport à l'autre.

Les liens de voisinage et d'entente entre locataires OCTAVE ou avec les autres résidents plus jeunes ne se décrètent pas. Il est certainement difficile d'affirmer un lien de causalité, mais les choix de dispositions, différents d'un OCTAVE à l'autre (voir la page en regard), semblent avoir impacté les relations de voisinage sur certains sites.

Synthèse des constatations faites par le SAVELA et confirmées par l'évaluation du Programme à l'occasion des visites sur chacun des sites :

- À Villeneuve d'Ascq, la disposition en carré sur une emprise au sol restreinte, avec de grandes baies vitrées en vis-à-vis, fait perdre en intimité : les locataires âgés identifient aisément les habitudes des autres, dans leur logement ou leurs déplacements. Si cela permet d'entretenir la prévenance entre eux lorsqu'une habitude change soudainement chez l'un des locataires, elle favorise aussi l'intrusion dans la vie quotidienne de chacun, ce qui est difficilement supporté. Cela affecte considérablement les relations entre locataires de cet OCTAVE et ne permet pas toujours l'intégration des nouveaux arrivants (plusieurs remises en location depuis la livraison). De fait, 5 des 8 seniors entretiennent de meilleures relations de voisinage avec les résidents non-OCTAVE situés de l'autre côté du parking qu'avec leurs propres voisins âgés. Le lien social existe donc pas précisément ceux auxquels on aurait pu s'attendre.
- À Lambersart, alors que l'entente entre seniors est plutôt au rendez-vous, ce sont les incivilités qui nuisent au vivre ensemble et à la tranquillité au sein de l'immeuble. Si 3 des 11 résidents entretiennent de bonnes relations de voisinage avec les occupants des étages supérieurs. Certains occupants de ces étages n'hésitent pas à jeter déchets et mégots par leur fenêtre atterrissant inévitablement sur les terrasses et jardins des seniors OCTAVE. Le lien étroit entre SAVELA et le bailleur Vilogia sur ces nuisances ont amené à afficher des consignes dans le hall et à organiser un temps d'information collectif sur le site pour l'ensemble des résidents de l'immeuble. La participation a été assez faible à ce rendez-vous du mieux vivre ensemble.

**EMPLACEMENT ET DISPOSITION DES LOGEMENTS
OCTAVE SUR LES DIFFÉRENTS SITES :**

- Répartition des 8 OCTAVE autour d'une cour carrée à Villeneuve d'Ascq pour conserver l'esprit architectural de l'ancien lieu (un corps de ferme). Cet ensemble est séparé du reste des constructions d'habitation situées de l'autre côté du parking. Les baies vitrées des logements OCTAVE donnent tous sur la cour carrée.



- Disposition des 8 OCTAVE sur 1 même niveau : le rez-de-chaussée de l'immeuble pour Lambersart (ici en photo) et Roubaix, ce qui permet l'usage de terrasses à niveau avec un extérieur de gazon ou jardin séparé par des claustras généralement.



- Dispersion des logements OCTAVE au rez-de-chaussée de deux bâtiments distincts mais proches pour les sites de Santes et d'Illies (successivement photographiées ci-dessous).



- Dissémination des OCTAVE à raison de 2 logements sur 4 étages d'immeuble pour Comines, Lille Centre, Lille Saint-Maurice et Tourcoing (ici en photo).



- Le site de Roubaix qui présente la même disposition en rez-de-chaussée que le site de Lambersart ne connaît pas cette difficulté de jets de débris depuis les étages. Certainement parce qu'il n'y a qu'un seul niveau supérieur qui permettrait d'identifier les personnes plus directement et certainement aussi parce que de fait, le site - plus ramassé et plus petit - favorise l'interconnaissance. À Roubaix, la problématique principale est celle liée à l'environnement de quartier (*voir la partie consacrée à l'environnement*)

En dehors de ces cas spécifiques lié pour partie semble-t-il à la disposition des logements, il existe une bonne dynamique de groupe entre les seniors sur les autres sites. C'est aussi le cas, même si c'est plus surprenant, lorsque leur logement se retrouve sur des niveaux différents. Cette dynamique laisse supposer que le lien social voulu par le programme existe bien entre seniors, qui se reconnaissent comme faisant partie d'un même « groupe », d'un même « collectif », engagé dans une même expérimentation.

Le programme a indéniablement créé une identité « OCTAVE » chez la plupart des seniors. Preuve en est que nombre d'entre eux attendaient impatientement de s'investir dans l'évaluation et d'être associés à des temps spécifiques. FERON VRAU et la MEL souhaitaient leur proposer un temps collectif sur le thème : « Définissez l'OCTAVE de vos rêves » qui n'a pu se tenir du fait des restrictions liées à l'épidémie de COVID-19. Il leur sera proposé ultérieurement pour collecter leurs retours d'usage et préciser les contours d'un éventuel nouveau programme.

Notons encore que pour 6 des 9 sites, la dispersion des logements dans des bâtiments différents ou à des étages différents a favorisé largement le lien social avec les autres générations d'habitants : tous les seniors d'Illies ont indiqué entretenir des relations particulièrement bonnes avec les autres habitants de leur bâtiment ou de l'autre. Il en est de même pour la majorité des seniors de Lille Saint-Maurice et de Tourcoing : sans aller jusqu'à évoquer une « dynamique intergénérationnelle », des liens se sont noués assez naturellement entre tous les habitants d'immeuble, quel que soit leur âge ou catégorie socio-professionnelle aussi.

C'est beaucoup moins vrai sur le site de Santes où le fait de voisiner avec des locataires plus jeunes pose ponctuellement problème. En cause les incivilités commises : déjections canines non ramassées sur des pelouses, stationnement de véhicule sur des espaces réservés, fumée de cigarette qui entre dans les logements, etc.

A l'inverse, le site de Comines, ouvert depuis mars 2018, fait figure d'exemple en matière d'entraide et de bienveillance mutuelle entre les locataires. En effet, une dynamique de groupe très aboutie s'est développée entre eux. Les 9 locataires consultés affirment tous entretenir de bonnes relations de voisinage entre seniors OCTAVE, et six d'entre eux indiquent avoir aussi de bonnes relations avec leurs voisins non-âgés. 2 locataires ont mentionné que l'esprit collectif était très développé sur le site : les habitants s'invitent régulièrement à domicile ou sur la terrasse commune. Cette dynamique a été permise par le SAVELA qui a favorisé la rencontre des personnes en organisant des « café-parole » et une séance photographique pour illustrer une plaquette de communication du service. Ces temps collectifs ont été appréciés des locataires qui ont d'abord pris l'habitude de se retrouver à l'occasion de leurs anniversaires, puis plus régulièrement pour discuter. Aujourd'hui, 3 des habitantes se rendent ensemble aux mêmes activités organisées par des associations locales.

Antérieurement à l'évaluation – lors d'une visite de site organisée par la MEL à Comines en août 2019 sur le sujet de l'accessibilité dans le parc social – une locataire OCTAVE avait indiqué entretenir des relations particulièrement bonnes avec un jeune ménage de l'immeuble située en face, notamment avec leurs enfants qu'elle aidait parfois au devoir. Le vivre ensemble à Comines est donc particulièrement bien développé. La seule difficulté connue a consisté à devoir rappeler à certains ménages de ne pas laisser stationner d'éléments encombrants sur les paliers communs d'habitation (cartons, poussettes, etc.) car ils entravaient l'accès des seniors à leur logement. Des interpellations du SAVELA vers le bailleur ont été faites à ce sujet courant 2019. Ce type de difficulté dans les espaces communs n'est pas spécifique à cet OCTAVE.

L'évaluation met aussi en évidence un lien de causalité entre l'absence initiale de temps de rencontre organisé par le SAVELA et la dynamique d'entraide et de bienveillance mutuelle. Les sites où les seniors ont plus de difficultés à se reconnaître et à se côtoyer sont ceux où il n'y en a pas eu : c'est le cas à Lille Centre livré peu de temps avant la pandémie et à Tourcoing qui dispose pourtant d'un atout que n'ont pas les autres sites OCTAVE à savoir une salle commune utilisable par les habitants. A Tourcoing, ce sont certainement les difficultés connues lors de la mise en location qui n'ont pas permis aux personnes, arrivées successivement sur le site, de mieux se connaître. Le SAVELA, qui priorise l'accompagnement individuel par rapport aux temps collectifs, n'a ensuite pas eu la possibilité de proposer des rencontres entre locataires du fait de livraisons concomitantes d'autres sites OCTAVE.

Sur l'ensemble des sites, les affinités ont conduit à resserrer le lien social autour de 2 voire 3 foyers tout en reconnaissant une appartenance à un groupe plus large d'« Octaviens ». Ainsi, beaucoup de locataires affirment que si les relations avec les autres membres du groupe se limitent globalement à des échanges cordiaux (« bonjour / bonsoir »), ils entretiennent des relations plus étroites avec seulement un ou une des autres locataires qui incarne la personne de confiance sur laquelle ils savent pouvoir compter, et réciproquement.

Cela est fidèle aux retours de questionnaires qui révèlent que seulement **16% des locataires identifiaient le fait de voisiner avec d'autres seniors comme une motivation à l'entrée en OCTAVE**. C'est là toute la difficulté pour le programme qui est proposé : favoriser une entraide entre des habitants qui n'expriment pas toujours comme souhait principal le fait de voisiner avec d'autres seniors comme ça peut être le cas pour d'autres types d'offres : habitat inclusif, colocation seniors, béguinage, certains habitats participatifs (se référer ici aux repères dans l'offre). L'exemple de Comines démontre que la chose est réalisable néanmoins et que le vivre ensemble est toujours possible.

En résumé, la dynamique d'entraide et de bienveillance mutuelle entre locataires OCTAVE existe sur les 2/3 des sites, ce que corroborent les retours de questionnaires (72% des locataires disent s'entraider). Cette dynamique est plus variable ailleurs, quand elle ne s'avère pas complexe (Villeneuve d'Ascq). La disposition des logements semble jouer un rôle non-négligeable. Le lien social avec les autres habitants non-OCTAVE est réel un peu partout et entretenu dans le cadre de relations de voisinage globalement satisfaisantes (avec des marges de progrès à Lambersart et à Santes). Les cohabitations sont particulièrement réussies entre tous les résidents OCTAVE et non-OCTAVE sur les sites de Comines mais aussi d'Illies. Enfin, si les liens entre générations ne constituaient pas un attendu du programme, il est satisfaisant de constater qu'ils existent par endroits et qu'ils ont pu se renforcer à l'occasion des épisodes de confinement : de jeunes voisins proposant parfois leur aide ou leur assistance aux locataires OCTAVE (voir l'encadré sur « LES LOCATAIRES FACE A L'EPIDEMIE DE COVID-19 »).

Encore une fois, il est difficile de pointer les effets du programme dans les difficultés qu'ont certains sites à « vivre » une véritable dynamique d'entraide car le lien social dépend avant tout des personnes elles-mêmes : de leur volonté à aller vers l'autre, de leur appétence à s'ouvrir et de leur propre disposition d'esprit. C'est une limite à l'évaluation ici menée.

Des attentes mitigées en matière d'animation :

Le programme souhaitait encourager les personnes à participer activement à des temps d'animation collectifs, qui entretiennent le lien social et favorisent le maintien. Les retours de questionnaires font état d'attentes assez variables d'une personne à l'autre ou d'un site à l'autre.

Le SAVELA a lui-même mené 16 actions en 2019 :



Les actions sont diverses et peuvent aussi être proposées par différents acteurs :

- soit qui gravitent dans l'environnement proche des sites (CCAS, Centres Sociaux, CLIC...);
- soit qui se retrouvent dans le partenariat du programme (Caisses de retraite, mutuelles, bailleurs...);
- soit qui sont raccrochés par le SAVELA pour amener leurs actions auprès d'un public qu'ils n'identifiaient pas.

C'est le cas sur le site de Roubaix où l'association UNIS-CITE intervient certains jeudis à la demande du SAVELA. L'action vise à proposer le passage régulier de jeunes en service civique au domicile des locataires pour effectuer avec eux diverses activités : cuisine, jeux de société, etc. Alors que le but de ce partenariat vise à lutter contre l'isolement des seniors en leur proposant des activités ludiques, il a dû être interrompu avec l'épidémie de Covid-19 participant du même coup au sentiment d'isolement. Ces temps à domicile sont très appréciés des locataires, mais ils n'ont pu reprendre à ce jour. Le SAVELA envisage de réactiver le partenariat avec UNIS-CITE à la rentrée 2021.

Mais en règle générale, **l'offre d'activités est généralement peu mobilisée par les locataires** : 72% des locataires ne participent jamais aux activités organisées par les CCAS par exemple. Parmi les raisons évoquées, c'est l'absence de motivation, d'envie ou d'intérêt pour les activités proposées qui revient le plus souvent.

La mobilité des personnes est aussi un frein réel dès lors qu'il leur faudrait rallier un lieu plus éloigné dans le quartier. Parfois l'action est proposée à un moment où la personne âgée est plus fatiguée ou en moins bonne santé, ce qui empêche sa participation (12% des résidents OCTAVE l'ont fait savoir lors de la consultation d'août 2020).

Illustrons la difficulté à participer à partir de l'exemple de Lambersart où la mise en place du projet OCTAVE s'est tout de suite inscrite dans une démarche de collaboration étroite entre les partenaires et le CCAS. L'implantation présente des atouts : les logements sont accolés à un jardin partagé et sont situés à proximité directe de locaux du CCAS. Pour autant, malgré l'information régulière délivrée par le CCAS, les différentes animations organisées dans le quartier – qui pourraient supposément intéresser des seniors – n'ont intéressé qu'un seul des habitants qui participe assidument aux activités. Paradoxalement, les locataires de Lambersart déçus du peu de propositions d'actions – selon eux – organisées directement par le SAVELA ne participent pas davantage aux temps collectifs proposés par le CCAS...

Dans tous les cas, le présumé selon lequel il faut « occuper » les seniors est une constante dans les propositions d'actions ou d'animations proposées par de nombreux acteurs. Le passage à la retraite ne les rend pourtant pas « inactifs ». Face au sentiment de moindre utilité pour la société que ressentent fortement certains, il est plus indiqué parfois de construire les actions à partir de leurs capacités acquises en plus de 60 ans de vie et de leurs aptitudes à transmettre leurs propres compétences (en cuisine, bricolage, lecture, etc.). Ce repérage des aptitudes et capacités permettraient de les rendre animateurs des temps collectifs et de créer les conditions d'un partage avec les autres de ce qu'ils savent (encore) faire, de ce qu'ils peuvent (encore) transmettre, etc.

Durant le 1er confinement du printemps 2020, une locataire OCTAVE habile en couture s'est proposée pour confectionner des masques en tissu pour les autres locataires. La proposition est venue de sa propre initiative. Cela valorise mieux les personnes qui retrouvent parfois davantage d'estime de soi et même de l'assurance vis-à-vis des autres et de la société. **Recueillir leurs aptitudes à faire et à transmettre pour les traduire en actions est plus pertinent que de penser « pour elles » des actions qui, finalement, ne recueillent pas leur adhésion.**

Illustrons ce qui vient d'être développé à partir de constatations faites sur place antérieurement à l'évaluation :

À l'occasion de la consultation citoyenne lancée autour de la révision du Programme Local de l'Habitat, un focus group a été animé par le cabinet d'étude LES BEAUX JOURS, l'ADULM et la MEL avec les locataires de l'OCTAVE de Roubaix. L'organisation a impliqué le SAVELA et le bailleur LMH. Le temps de consultation à partir de jeux d'animation s'est tenu au domicile d'une résidente qui a accueilli chez elle l'ensemble des autres locataires OCTAVE pendant la matinée du 2 décembre 2019.

Toutes les locataires ont souhaité participer sauf une que le sujet intéressait moins. Une autre a dû écourter sa participation en raison du passage à domicile de son kinésithérapeute chez elle en fin de matinée. Les participantes quant à elles étaient sur une réserve manifeste au début du temps proposé, visiblement parce que la démarche nécessitait de réexpliquer aux personnes l'intérêt que la Métropole avait à recueillir leur parole « à elles » sur le sujet de l'habitat. Progressivement, on est passé du "pourquoi vous faites ça ?" en passant par "je ne sais pas si ce que je vais dire est intéressant pour vous ", à une participation assez active et décomplexée des locataires qui se sont prêtées au jeu. Le temps a été dense et riche et même difficile à stopper ! avec un souhait unanimement exprimé de nous revoir bientôt.

De la même manière certainement que pour la plupart des temps collectifs, il a fallu préciser le contenu et réexpliquer l'intérêt que cela pouvait représenter pour les personnes (indépendamment du bon moment passé, la participation citoyenne à une politique publique ici).

Ce sont des efforts de communication supplémentaires mais assez indispensables à faire vers ces publics. Sans cela, il est compréhensible que les personnes n'adhèrent pas ou ne souhaitent pas s'impliquer dans les actions qui leur sont proposées. Ceci éclaire en partie les retours mitigés sur cette question dans les questionnaires de l'évaluation.

Le programme tente de répondre au mieux à des attentes somme toute complexes à définir et à assouvir en matière d'actions collectives et de temps d'animation. A cette fin, le SAVELA entretient les partenariats utiles et répond annuellement aux différents appels à projets sur ce thème, avec l'écueil ces 2 dernières années de ne pas être retenu par l'ARS Hauts de France. La justification porte sur le fait que les crédits sont davantage fléchés vers les actions proposées dans des habitats inclusifs. L'absence de salle commune et partagée entre les habitants sur le lieu même d'habitation est visiblement un frein important dans l'obtention de crédits d'animation.

FOCUS : LES LOCATAIRES OCTAVE ET LA PREVENTION

Les pouvoirs publics, les caisses de retraite et les mutuelles font converger leur action en matière de prévention pour répondre au défi du vieillissement de la population et répondre mieux aux enjeux du 5^{ème} risque : la dépendance.

Le programme OCTAVE vise le maintien durable dans le logement. Agir en prévention des risques domestiques et de chutes en particulier, en prévention de la perte d'autonomie sous toutes ces formes, en prévention de glissement vers des états dépressifs, en prévention de l'isolement et du repli sur soi... s'avère donc fondamental. Pour un public autonome comme celui des OCTAVE, il s'agit de prévenir ou ralentir le déclin fonctionnel et éviter toute détérioration physique susceptible de rendre les personnes de plus en plus dépendantes des autres.

61 % affirment recevoir une information individuelle et régulière en matière de prévention

Actuellement, la prévention est un sujet d'échanges réguliers entre la Coordinatrice du SAVELA et les personnes auxquelles elle rend visite dans le cadre de l'accompagnement individuel. Les conseils délivrés sur les risques encourus dans le logement ou sur les usages domestiques ou même sur les déplacements extérieurs permettent à la personne une prise de conscience et participent à limiter les effets néfastes

pour elle dans son quotidien. L'approche collective en matière de prévention semble manquer, qu'il s'agisse d'actions organisées par le SAVELA lui-même ou par un autre organisme qui interviendrait spécifiquement en lien avec le Service.

93 % n'ont jamais participé à une activité collective en prévention

En lien avec la CARSAT Hauts de France, la MEL a introduit dans le questionnaire aux résidents quelques items permettant d'apprécier et d'identifier les besoins des locataires. Par ordre de priorité donnée par les locataires (sachant que certains ont exprimé plusieurs attentes parfois très différentes) :

**34 % souhaitent des actions liées à la prévention des chutes à domicile,
26 % des actions préventives de maintien du corps par l'activité physique not.,
20 % des rappels sur la conduite à tenir en cas de canicule,
19 % des actions préventives concernant les risques d'accidents domestiques,
18 % des actions liées à l'alimentation et la nutrition pour prévenir des troubles.**

La prévention collective auprès des locataires reste un champ à investiguer, à l'appui des caisses de retraite, des mutuelles et des organismes assurantielles qui proposent des appels à projets réguliers et des actions ciblées en rapport avec les besoins ici recensés. L'Institut Pasteur de Lille propose également des actions sur le maintien du corps des aînés et sur les troubles nutritifs.

Un travail complémentaire de la Coordinatrice du SAVELA doit être fait auprès des locataires pour préciser les attentes par site d'autant que certains ateliers ne sont pas gratuits. A l'issue, des partenariats devraient être envisagés.

QUELLES SONT LES SOLUTIONS ENVISAGÉES PAR LES LOCATAIRES APRES L'OCTAVE ?

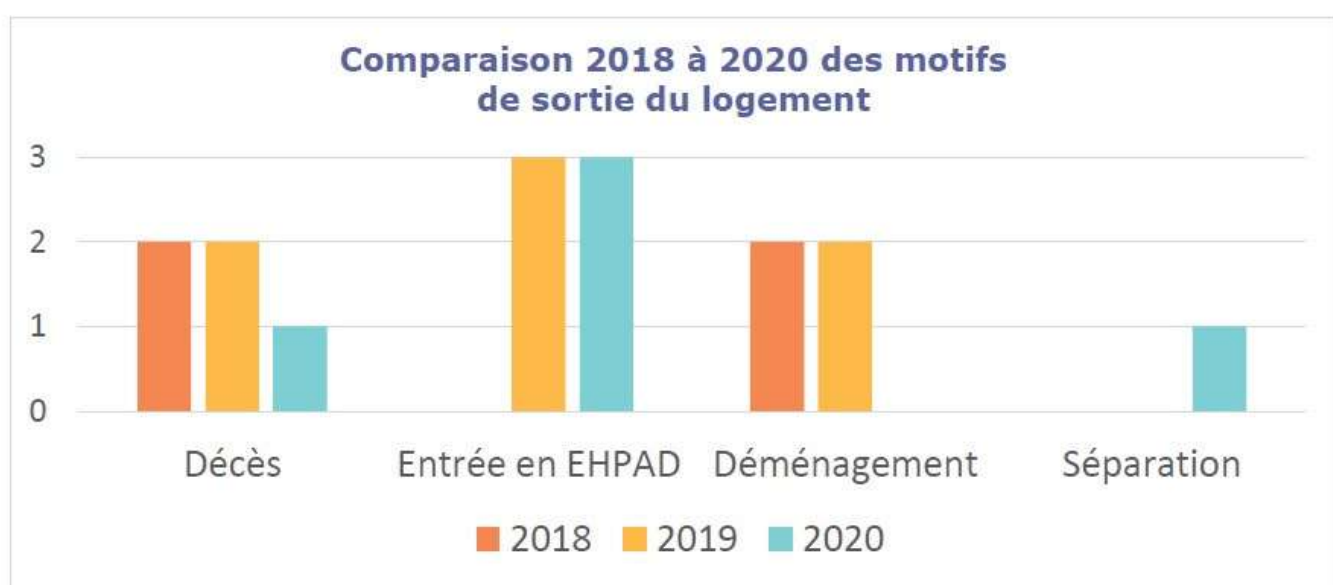
Généralement, les locataires identifient leur logement comme un chez eux permanent et pas nécessairement le dernier logement d'une vie. Si c'était le cas, ils souhaiteraient y finir leurs jours plutôt que de rentrer en institution.

La régularité d'intervention du SAVELA permet de prévenir les risques et les difficultés du maintien dans le logement, en repérant très tôt les premiers signes d'une dégradation de l'état de santé de la personne par exemple. Agir en prévention permet de solutionner certaines difficultés avec la personne, en associant les partenaires appropriés. Cette vigilance permet aussi de prévenir les limites du maintien dans le logement : lorsque les signaux d'alerte sont trop nombreux ou les effets de la dépendance trop présents, le service prévoit les conditions d'une sortie appropriée pour le locataire en lien avec ses aidants. La sortie du logement OCTAVE est parfois temporaire (si c'est pour une hospitalisation), parfois définitive (si c'est pour un hébergement).

Sur les 102 personnes qui sont ou ont été locataires OCTAVE, seulement 6 ont dû faire l'objet de placements en EHPAD depuis le début du programme. L'OCTAVE s'inscrit alors dans une logique d'Habitat Intermédiaire entre le logement et l'hébergement.

Parfois, les départs du logement OCTAVE ont une raison toute autre : un rapprochement familial, une séparation de couple, un déménagement vers un autre logement.

Sur les 16 sorties de logement OCTAVE recensés depuis l'origine, 5 l'ont été en 2020 (3 entrées en EHPAD, 1 décès et 1 séparation).



LES LOCATAIRES FACE A L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19



IMPACTS : Le quotidien de toutes les personnes âgées en France a été affecté par la pandémie de COVID-19. Le bien vieillir chez soi a pris toute son importance avec les confinements successifs qui imposaient aux personnes de rester à domicile pour préserver leur santé et leur intégrité. L'absence d'activités extérieures, la limitation des interactions sociales et familiales, le climat anxieux généralisé, ont pu renforcer des vulnérabilités déjà installées ou en développer d'autres : repli sur soi, renfermement dans son « cocon » (le logement), peur du déplacement dans un environnement non-maîtrisé (pas au-delà de la boîte aux lettres), difficultés ensuite à rétablir le lien ou à participer à des activités de groupe... Les seniors en OCTAVE ont pu en être affectés. L'évaluation du programme ayant démarré après la première vague de la pandémie, il est apparu important d'interroger les locataires sur les conséquences qu'ils ont eues sur eux la pandémie. Voici ce qu'il ressort des entretiens individuels menés :

Les locataires ont mal vécu la limitation drastique de leurs relations sociales, surtout familiales : en effet, par souci de préservation de leurs parents, les enfants des locataires les ont moins souvent visités ou sur des temps écourtés.

Ils ont également mal vécu l'arrêt de leurs activités à partir de mars 2020, que ce soit celles proposées par les CCAS, les Clubs des Aînés ou autres. L'arrêt soudain des activités pour seniors peut expliquer que 41% des locataires OCTAVE ait exprimé une insatisfaction sur la fréquence des animations au moment de l'évaluation alors qu'ils n'avaient pas toujours d'attentes en la matière lors de l'entrée dans les lieux. Mais les activités auraient eu cette vertu d'« occuper » les personnes et de rompre la monotonie ambiante. Pour certains locataires dont la famille réside loin, l'absence d'activités en commun a augmenté la sensation d'isolement.

Concernant la santé des locataires, l'épidémie a eu des conséquences négatives chez certains qui **accédaient moins facilement aux soins** (fermeture de cabinets médicaux ou paramédicaux et fréquence moins importante des interventions à domicile par certains spécialistes).

L'épidémie a également engendré **une baisse de l'activité physique** chez les locataires du fait de la suppression des activités collectives et des restrictions de sorties ou de périmètres. En effet, une majorité de locataires OCTAVE ont l'habitude de pratiquer la marche à pied pour maintenir leurs capacités physiques. Un des locataires rencontré en octobre 2020 affirme ne toujours pas avoir repris l'habitude de marcher à l'extérieur comme il pouvait le faire avant le printemps 2020.

Après un an de vie sociale réduite, **la santé mentale de plusieurs locataires a elle aussi été impactée :** le SAVELA fait part d'une augmentation du nombre de locataires déprimés en raison de l'isolement social et de l'impossibilité de pratiquer des activités à l'extérieur.

Des solidarités ont été renforcées à l'égard des locataires OCTAVE (à Comines et à Illies, les autres locataires non-OCTAVE leur ont proposé aide et assistance) alors qu'ailleurs elles ont été mises à mal ou quasi-inexistantes (Santes et Lille Centre).

La dynamique d'entraide entre les résidents OCTAVE aurait pu être altérée, mais cela ne semble pas avoir été le cas. A Comines, l'ensemble des locataires ont continué à garder des contacts très réguliers, en adaptant les modalités d'interactions : les appels téléphoniques se sont faits plus nombreux et les rencontres se sont faites dans les espaces communs plutôt que dans les logements, voire sur les allées arborées à l'extérieur. L'habitude a été prise par chacun(e) d'y descendre sa chaise et d'y échanger – même sur le parking – avec la distanciation requise et en portant le masque. Cela a permis aux locataires de conserver des interactions sociales régulières. A la date de rédaction de ce rapport, cette habitude de rencontre perdure encore.

DES REPONSES ADAPTEES : Pendant le confinement du printemps 2020, le SAVELA a adapté les modalités de son intervention, d'autant que les visites à domiciles de 30 minutes n'étaient plus réalisables lors du 1er confinement :

Appel téléphonique hebdomadaire à tous les locataires pour être à l'écoute, rassurer et poursuivre l'accompagnement « à distance ». Les locataires ont apprécié cette initiative qui rompait l'isolement.

Réalisation des courses pour les plus fragiles, qui ne pouvaient accéder aux services de courses en livraison (pas toujours d'internet ou de facilités à l'utiliser) ou en drive (pas toujours de véhicule). La perspective d'attendre en magasin rebutait par ailleurs. Les personnes ont eu le sentiment d'être aidés et assistés dans leurs difficultés par le SAVELA au-delà d'un simple accompagnement.

Sensibilisation des locataires aux gestes barrières, lors des échanges téléphoniques mais aussi par voie d'affichage dans les espaces communs.

Un lien a été fait par le SAVELA avec les CCAS sur le **suivi des personnes fragiles**. Les bénévoles de la plateforme SCALAA (Solidarité Citoyenne d'Aide Locale aux Aidants) ont aussi été mobilisés pour entretenir des liens téléphoniques plus réguliers et ainsi lutter contre l'isolement des seniors.

Reprise des visites à domicile dans le respect des gestes barrière à l'issue du 1er confinement, sans interruption depuis (même durant le 2nd confinement).

La situation sanitaire exceptionnelle qui a marqué l'année 2020 et impacté la vie des locataires en OCTAVE a donc fait émerger des nouvelles réponses en accompagnement. Elle démontre encore davantage l'intérêt des formules de Domiciles Accompagnés durant les épisodes de confinement. L'engagement des personnels au sein d'un service spécifiquement dédié, qui adapte ses solutions et ses modalités d'intervention aux circonstances et aux restrictions, a été déterminant. Tout cela renforce la pertinence d'associer une offre logement à une solution en accompagnement (*voir benchmark de la partie modèle économique*).

DE NOUVEAUX BESOINS : La crise a aussi révélé de nouveaux besoins pour lutter contre l'isolement :

- **Proposer un logement + connecté.**
La marge de progrès dans l'offre OCTAVE est réelle car les logements sont peu dotés en connectique et numérique. Cela nécessiterait à la fois des équipements intérieurs (du type tablette numérique directement connecté au SAVELA) et, au préalable, un accompagnement aux usages du numérique qui fait défaut pour la grande majorité du public OCTAVE.
- **Créer les conditions d'un accompagnement complémentaire, en distanciel, par l'usage du numérique.** Objectif : préserver le lien avec la personne lorsqu'il y a une contrainte au déplacement vers le site ou une difficulté à réaliser la visite (épisodes neigeux ou personnel malade au sein du SAVELA). Le SAVELA doit réinterroger son mode de faire pour créer les conditions favorables à un accompagnement à distance aussi.

Encourager et accompagner les locataires dans l'usage des outils numériques devient une nécessité.

Proposer le financement d'équipements numériques qui rompent l'isolement et favorisent le lien social l'est tout autant. A titre d'exemple, durant l'été 2020, le Département du Nord a fourni 5 tablettes numériques au SAVELA pour son action auprès des locataires OCTAVE. A généraliser certainement dans le programme.

La réflexion doit se poursuivre sur ces nouveaux besoins avant une relance éventuelle du programme.

ENSEIGNEMENTS :

Le public OCTAVE reste majoritairement autonome et glisse peu dans la perte d'autonomie au regard du nombre de sorties du logement vers des solutions en hébergement.

Il est à l'image de la société : ses attentes sont plurielles et différenciées vis-à-vis du logement, de son niveau d'adaptation et des modalités de son accompagnement. Les attentes se situent principalement sur le logement pour qu'il soit accessible financièrement et dans de bonnes conditions d'habitabilité pour se maintenir le plus longtemps possible dans un cadre de vie sécurisé aussi.

Les locataires ont une bonne conscience de leurs capacités et de leurs limites à se prendre en charge. Elles sollicitent aisément le service pour une assistance ou un conseil dans la vie de tous les jours ou sur des situations difficiles, critiques ou bloquées.

L'entraide et la bienveillance mutuelle entre locataires est fluctuante selon les sites. La disposition choisie des logements OCTAVE dans l'immeuble a pu jouer un rôle dans les relations de voisinage entre habitants (OCTAVE et non-OCTAVE) et la charte rédigée initialement sur le Programme n'est plus suffisamment connue sans qu'il soit nécessaire aujourd'hui d'y revenir. Des temps collectifs entre habitants sans nécessairement l'intervention du SAVELA auraient permis de renforcer la convivialité sur site mais l'absence de salle commune dans l'immeuble ne le favorise pas.

La satisfaction des résidents sur la formule se traduit par un « rester à demeure » très majoritaire et par un nombre de résiliations au service extrêmement faible.

L'offre OCTAVE est avant tout pour eux une solution « logement » durable et sécurisée. Elle incarne parfois pour eux une solution en « habitat intermédiaire » entre le logement et l'hébergement.

PRECONISATIONS SUR LA PARTIE PUBLIC :

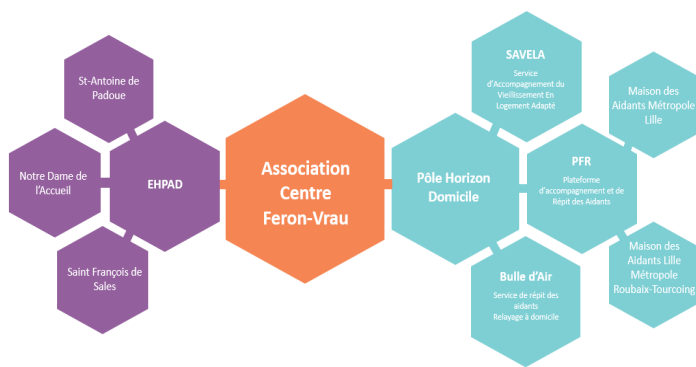
- Favoriser l'implication des municipalités (CCAS et service logement) dans le processus de sélection des locataires et dans une communication parfois ciblée via les bulletins municipaux lorsque les postulants sont moins nombreux localement.
- Accompagner au déménagement les personnes seules à faibles ressources en généralisant, dans le cadre du PLH3, l'action expérimentée dans la Démarche roubaisienne ECLAT et en recherchant les partenariats utiles pour mettre en œuvre le déménagement lui-même.
- Systématiser les visites des logements préalablement à la mise en location, en conseillant les personnes sur les aménagements utiles et en prévoyant une visite du quartier avec eux.
- Sensibiliser sur les aménagements intérieurs et les gestes du quotidien pour éviter les chutes, blessures ou postures dangereuses à domicile.
- Informer régulièrement les habitants sur l'offre d'activités proposées par les acteurs locaux : CCAS, Centres Sociaux, CLIC Relais Autonomie...
- Proposer aux résidents OCTAVE de se réunir sur le thème « L'OCTAVE de mes Rêves » et de réaliser avec eux les Promenades Sensibles qui n'ont pu se tenir du fait du COVID-19.



L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES OCTAVE PAR LE SAVELA

La plus-value du programme OCTAVE, par rapport à d'autres programmes de logements adaptés réside dans le fait de proposer un accompagnement aux personnes qui restent libres d'y adhérer. Le Service d'Accompagnement du Vieillessement en Logement Adapté (SAVELA), créé spécifiquement par l'association gérontologique FERON VRAU au démarrage du programme.

Voici un schéma présentant les activités de l'association FERON-VRAU :



L'évaluation a ici porté sur les missions assurées par le SAVELA, sur les modalités de son intervention, sur son implication dans les partenariats et globalement sur les apports de ce service dans le bien-vieillir des personnes.

Le personnel du SAVELA OCTAVE

Le SAVELA dispose de 1,6 ETP en personnel dédié depuis 2020 :

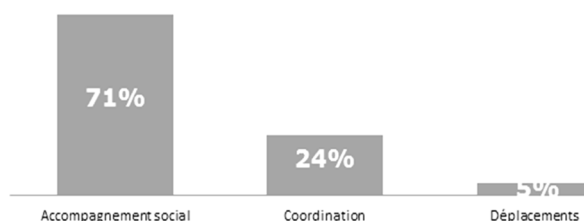
1 ETP chargé exclusivement du suivi des locataires en place (Conseillère Référente, de profil Conseillère en Economie Sociale et Familiale CESF). Le poste a été occupé initialement par Carole DOUZOU, puis Noémie LANDY et, depuis septembre 2020, par Manon COPPEJANS.

0,5 ETP chargé du pilotage et de la gestion du service, de la facturation aux adhérents, du suivi des situations complexes et des remises en location (Coordnatrice institutionnelle, de profil Assistant Social). Le poste est occupé par Carole DOUZOU.

0,1 ETP de direction (Nathalie QUAEYBEUR) pour le suivi des partenariats institutionnels et le développement de service.

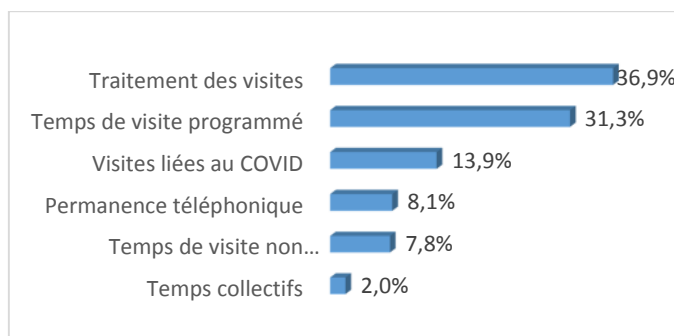
EN QUOI CONSISTENT LES MISSIONS DU SAVELA ?

Les missions du SAVELA consistent à accompagner socialement la personne par une fréquence de visite à domicile toutes les 3 semaines d'une durée de 30 minutes chacune. La répartition du temps de travail des personnels affectés au SAVELA en 2020 est la suivante :



Les temps de trajets pour rallier les différents sites OCTAVE de la métropole et le siège lillois de FERON VRAU où le SAVELA est basé représentent 5% du temps de travail aujourd'hui. Ils ont diminué d'année en année du fait d'une rationalisation des déplacements et de plannings ajustés (*voir l'encadré sur l'évolution des activités du Conseiller Octave*).

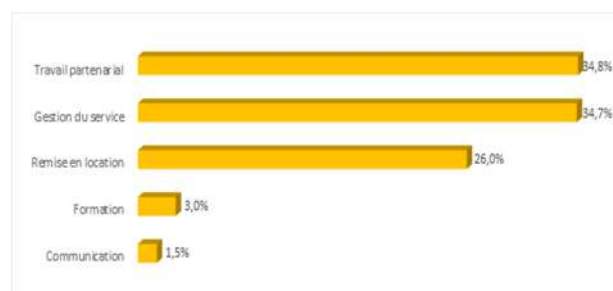
L'accompagnement social (2/3 de l'activité du SAVELA) est consacré au suivi de la personne, à l'ouverture de nouveaux droits, à la constitution d'aides financières et à la concertation partenariale autour de chaque situation. Complémentaire aux visites, des échanges téléphoniques permettent de rassurer les locataires, de leur apporter du conseil et de les orienter vers les partenaires du droit commun si besoin.



Le temps consacré aux temps collectifs sur site est modique du fait de l'investissement du SAVELA dans la gestion locative : les premières mises en location sur chacun des sites OCTAVE ont été chronophages pour un service aussi restreint en effectif à différents moments de la vie du programme.

À noter : La diminution des visites à domicile en 2020 (1022 réalisées) s'explique par les restrictions imposées lors du premier épisode de confinement. Elle a été contrebalancée par un nombre augmenté d'entretiens téléphoniques durant la période et par un « rattrapage » des visites sur le second semestre car les locataires en ressentaient davantage le besoin à l'issue de cette période compliquée (cf. encadré « Les locataires face à l'épidémie de COVID-19 »).

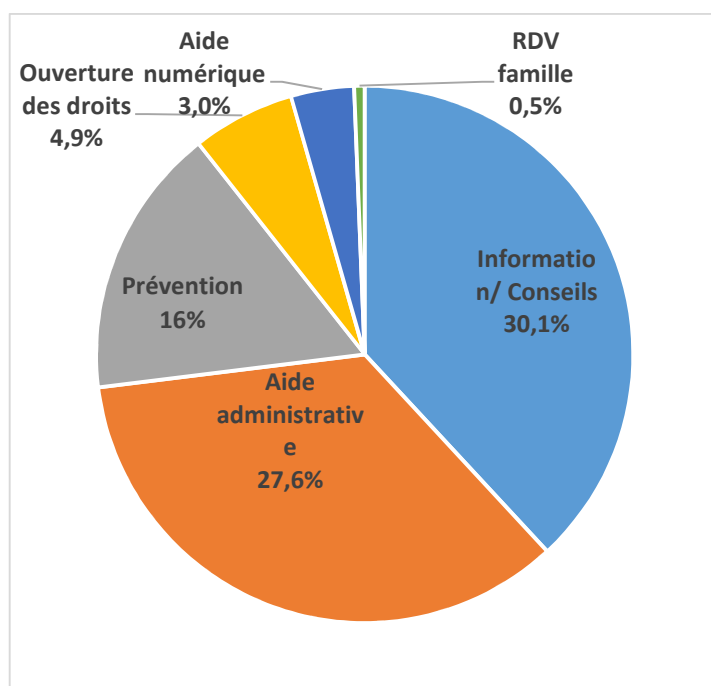
Les activités liées à la coordination sont conséquentes (1/4 de l'activité). Elles consistent à nouer ou renouer des partenariats, piloter l'activité de service (suivi des opérations immobilières, gestion budgétaire interne, tenue de la facturation aux résidents, réponse aux appels à projets, création de nouveaux outils, développement d'actions, etc.).



Le temps de travail dédié aux remises en location n'est pas anecdotique : environ 8 % de l'activité totale du service. Cette activité en gestion locative pour le compte des bailleurs fait l'objet d'une rétribution par eux lors des 1ères mises en location (600€ pour chacune) mais plus ensuite lors remises en location alors que le travail reste identique en la matière : appels téléphoniques pour expliquer le projet, visites à domicile de préadmission, point avec les bailleurs et les référents Villes, préparation de l'entrée dans les lieux, etc.

En amont, elle suppose la tenue d'une file active de candidats aux OCTAVE, variables selon les sites, et d'entretenir le réseau des partenaires qui peuvent orienter du public. À ce sujet, le SAVELA envisagerait de recommuniquer de façon ciblée via certains bulletins municipaux pour les Villes où les orientations de public sont plus faibles (via le média « Roubaix XXL » par exemple).

En quoi a consisté l'activité du SAVELA à domicile ?
Aperçu sur l'année 2020 :



Au cours de certaines visites, le SAVELA doit contacter un ou plusieurs partenaires pour aider ou assister la personne (dans 12,7% des cas). C'est d'autant plus vrai auprès des personnes en situations « complexes » (13 Octaviens aujourd'hui). Parfois il s'agit aussi de préparer progressivement à la sortie en orientant vers les acteurs appropriés.

QUE PENSENT LES LOCATAIRES DU SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT QUI LEUR EST PROPOSÉ ?

Les questionnaires aux habitants font état d'un niveau de satisfaction élevé concernant l'aide aux démarches administratives, l'aide à la gestion budgétaire, le logement, les démarches de santé et celles liées à la perte d'autonomie.

81% sollicitent une aide dans leurs démarches administratives

L'accompagnement administratif est largement mobilisé par les locataires dans le cadre de démarches liées à la retraite ou à l'imposition. Du point de vue des personnes, ces démarches se sont complexifiées par rapport à ce qu'elles étaient auparavant. Les personnes s'y retrouvent difficilement ou ne font pas toujours l'effort de s'y intéresser : les locataires sollicitent alors le SAVELA pour une meilleure compréhension des courriers administratifs reçus depuis la dernière visite ou pour mieux suivre les implications des contrats auxquels ils souscrivent (comme des abonnements de téléphonie ou d'électricité, des assurances, des mutuelles ou autres). La Conseillère, comme son poste l'indique, intervient en conseil. Elle favorise l'ouverture de nouveaux droits auxquels les locataires n'auraient pas cru pouvoir prétendre en montant les dossiers avec eux (aides diverses des caisses de retraite, APA, remise gracieuse face à l'impôt, financement d'aide technique auprès de divers organismes, etc.)

Parfois, l'accompagnement est plus spécifique (montage de dossier de surendettement) ou plus inhabituel (aide à la vente de l'ancien logement). Lorsque des démarches d'une telle importance sont à entreprendre pour la personne, le SAVELA lui accorde un surcroît de temps (au bureau, au téléphone ou en visite supplémentaire si nécessaire). En tout cela, le profil métier d'une Conseillère en Economie Sociale et Familiale semble présenter plus d'intérêt pour l'accompagnement en OCTAVE.

42% sollicitent une aide dans la gestion du budget

L'aide à la gestion budgétaire est également appréciée par les locataires. La Conseillère étudie les postes de dépenses réguliers des personnes et revisite les abonnements contractés parfois en doublon par elles pour en résilier ou ne garder que le plus avantageux au regard du prix payé. Parfois, il s'agit plutôt de contrats d'assurance inutiles pour les personnes au regard de leur situation. Cela leur permet de trouver un meilleur équilibre dans la gestion de leurs dépenses en regagnant en pouvoir d'achat. Parfois, le SAVELA décèle aussi des irrégularités de comptes liées au démarchage abusif dont certains locataires ont pu être victimes. Un couple de locataires sur Santes a fait savoir lors d'une visite que le démarchage était intempestif et que le manque de visiophonie ou de caméra ne permettait pas d'identifier l'interlocuteur devant leur porte. Il regrette qu'une sonnette simple n'ait pas été apposée à l'entrée du logement.

L'aide à la gestion du budget peut également permettre aux locataires de réaliser un projet pour lequel ils se sentent freinés sur le plan financier. Par exemple, le SAVELA a pu aider une des locataires qui ne pensait pas avoir les moyens financiers de partir en vacances d'organiser son budget en conséquence de manière à épargner 50 euros chaque mois. La locataire était très heureuse de s'offrir des vacances grâce aux économies réalisées durant l'année !

73% sollicitent un appui du SAVELA pour les demandes auprès du bailleur

Le lien privilégié du SAVELA avec chaque bailleur social satisfait également les locataires : 73% en affirment tout l'intérêt dans le cadre de demandes à faire remonter au bailleur social. Le SAVELA sert alors de relais utile sur les problématiques rencontrées par les locataires dans les murs d'habitation ou dans les espaces communs de l'immeuble. Généralement, la Conseillère interpelle le référent du site ou les agences locales du bailleur concerné. Elle sollicite rarement les référents bailleur du siège.

Inversement, la Conseillère constitue un excellent relais de terrain pour le bailleur social, par exemple lorsqu'il faut aider à remplir les enquêtes SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) envoyées tous les ans aux habitants par les bailleurs ou pour communiquer sur les temps d'animation organisé par eux. Par ailleurs, les bailleurs font appel à la Conseillère lorsqu'ils constatent une situation à risque pour un locataire OCTAVE, ou pour agir préventivement en cas d'impayé de loyer récurrent et ainsi éviter un risque de surendettement.

Pour que ces interactions soient les plus efficaces possibles, il s'avère important que la Conseillère reste clairement identifiée par les bailleurs, surtout au niveau local. De la même façon, il est primordial qu'elle puisse identifier les interlocuteurs utiles au sein des organismes H.L.M. peu épargnés par le turn-over des effectifs. Des rencontres plus régulières sur les sites ou à l'occasion des restitutions annuelles d'activité permettraient d'éviter de distendre les liens comme cela a pu être le cas à certains moments de la vie du programme pour certains sites (Tourcoing notamment)

À noter : Les liens partenariaux entre le SAVELA et les bailleurs impliqués n'ont jamais fait l'objet d'une contractualisation même si un projet de convention était discuté lors du lancement du programme. Les travaux d'évaluation ont rendu compte d'un manque : les bailleurs indiquant avoir peu de retour sur l'activité déléguée par le SAVELA auprès de leur locataire. L'évaluation a permis de réenclencher une dynamique d'échanges régulière et de redéfinir les attendus de part et d'autre. Ils seront formalisés dans un nouveau texte conventionnel qu'il convient encore de consolider à la date de rédaction du présent rapport.

32 % sollicitent une aide dans les démarches de santé ou les rendez-vous médicaux

L'accompagnement dans les démarches de soins est limité : le SAVELA ne prend pas les rendez-vous médicaux à la place des locataires. Il les aide à s'orienter vers les professionnels du champ sanitaire ou du médico-social les plus adaptés, voire vers des institutions plus spécialisées (Centres Médico-Psychologique par exemple). Il effectue les démarches utiles pour favoriser le parcours coordonné de soins (en cas de changement de médecin traitant ou de consultation d'un spécialiste). Il renseigne aussi le locataire lorsqu'il faut obtenir du matériel médicalisé (comme un lit médicalisé). A l'emménagement, il aide le locataire à se rendre pour la première fois chez son nouveau praticien, afin qu'il ait ses repères pour y retourner seul par la suite.

Actuellement, la Conseillère accompagne aussi les locataires dans la prise de rendez-vous pour se faire vacciner contre la Covid-19, dans la mesure où elle s'effectue plus aisément en ligne que par téléphone (encombrement régulier des lignes). Elle organise aussi les trajets des locataires jusqu'aux centres de vaccination.

L'accompagnement dans les démarches numériques s'impose de plus en plus (voir l'encadré sur les locataires face à l'épidémie de COVID-19). Progressivement la dématérialisation de notre société. L'évaluation démontre que la fracture numérique n'épargne pas les locataires OCTAVE, généralement peu à l'aise avec les outils informatiques et qui n'ont pas toujours la volonté de comprendre « comment ça marche ». Peu d'entre eux ont un accès à internet ou le matériel pour s'y connecter. Une minorité dispose d'écrans d'ordinateur et de webcam pour rester en lien avec la famille éloignée (ex. dans le domicile du couple visité à Santes). Plus de 80% des locataires OCTAVE font intervenir la Conseillère pour la réalisation des démarches en ligne (lors de ses visites ou depuis son bureau lorsqu'ils sont en liaison téléphonique). Le SAVELA contribue ainsi à « reconnecter » les personnes.

Il serait certainement utile de proposer un accompagnement complémentaire en distanciel par voie numérique aux résidents des OCTAVE.

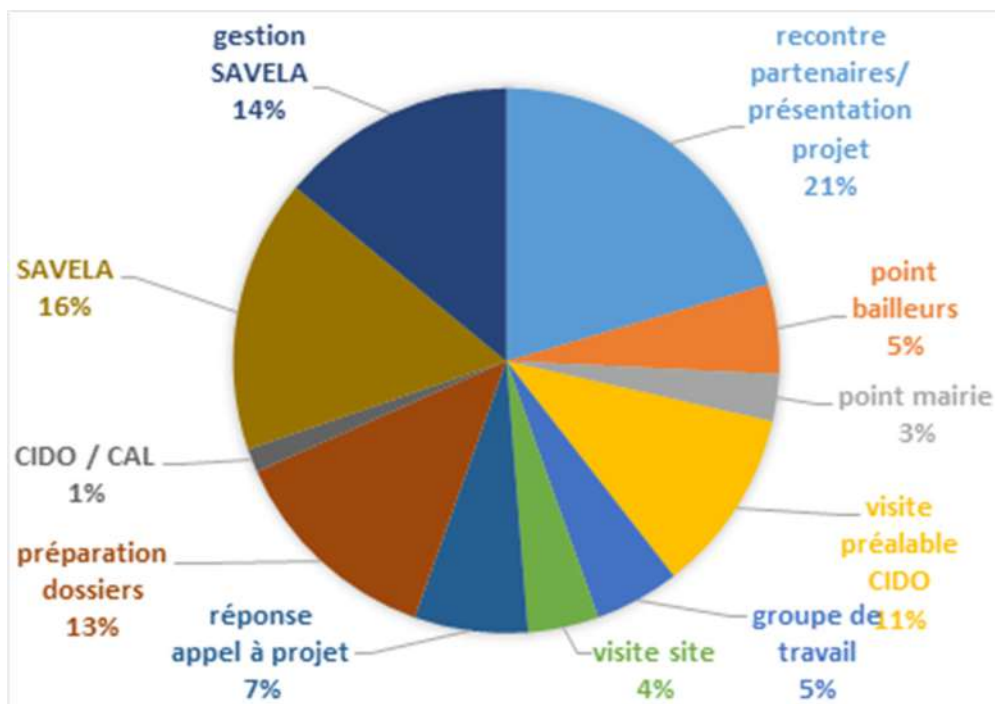
3 avantages à cela :

- Garder le lien avec le SAVELA lorsque les conditions rendent difficiles la visite sur site au jour dit ;
- Apprendre aux locataires à utiliser les outils numériques et à effectuer par eux-mêmes : cela contribuerait à rendre certains locataires plus autonomes dans les démarches ;
- Créer les conditions d'une communauté interactive d'échanges entre locataires d'un même site ou de sites éloignés pour ceux qui le souhaiteraient, pour les relier entre eux et favoriser des liens de partage nouveaux.

Cela présuppose aussi des investissements car, comme indiqué, les locataires n'ont pas toujours d'équipements numériques, voire pas d'accès à internet. Une réflexion autour des moyens dédiés à l'accès au numérique pour les habitants et autour d'un programme OCTAVE + connecté devrait donc être engagée par la MEL en lien avec les ressources du territoire (showroom, Euratechnologie, etc.) et dans un échange avec les bailleurs sur leurs possibilités techniques et numériques aujourd'hui dans leur parc. Avant une éventuelle reconduction, le programme OCTAVE doit nécessairement évoluer sur ce point.

FOCUS SUR L'ÉVOLUTION DES ACTIVITES DU CONSEILLER OCTAVE

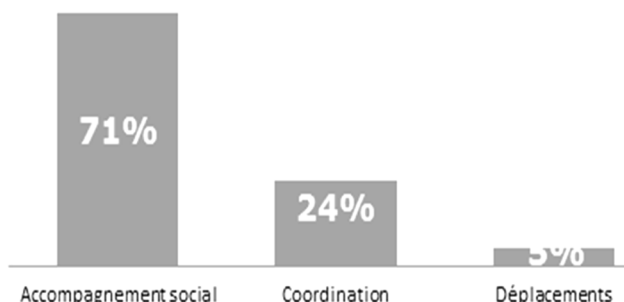
En 2016, année de 1^{ère} mise en location de logements OCTAVE, les activités du Conseiller étaient surtout consacrées aux rencontres partenariales et aux modalités de fonctionnement et de gestion du service nouvellement créé. Les étapes préalables aux premières entrées de locataires (liens aux mairies, entretiens avec les personnes, préparation des dossiers pour les commissions CIDO) ont été les éléments les plus importants dans l'activité.



En 2017, 35% du temps de travail de la Conseillère OCTAVE était consacré aux visites préalables sur site et à la préparation des dossiers en CAL (en hausse due aux sorties successives des opérations). Le temps d'accompagnement n'est alors que de 19% mais la montée en charge constatée en 2018 s'est avérée constante jusqu'à début 2020 (les derniers locataires sont entrés sur le site de Lille Centre en décembre 2019). Les déplacements, moins rationalisés en 2017 et 2018, représentaient 12% du temps d'activité d'alors. Ils ne représentent plus que 5% en 2020 (avec davantage de sites à rallier).

Le fait marquant survenu en septembre 2019 est l'augmentation du nombre d'ETP de Conseillers Coordinateurs de 1 à 1,5 et une répartition des missions. Avec l'ouverture des 9 sites, la charge de travail devenait trop importante pour une seule personne. Une subvention supplémentaire a été demandée au Conseil Départemental du Nord à hauteur de 15 000 €. Le reste du poste est financé sur fonds propres.

Aujourd'hui, comme indiqué en amont, la répartition du temps de travail s'établit comme suit :



LA FREQUENCE D'INTERVENTION DU SAVELA

88% estiment que la fréquence d'intervention au domicile est suffisante

Le SAVELA intervient au domicile à raison d'une demi-heure toutes les trois semaines. Pour rappel, cette durée résulte d'un calcul arithmétique qui prend en compte le nombre de logements à visiter (72), du nombre de sites à rallier (9) rapporté au volume horaire à 35h d'une Conseillère à temps plein. Même si la logique initiale est arithmétique, la fréquence d'intervention à domicile et sa régularité correspondent bien aux attentes des habitants satisfaits à 88%. La disponibilité téléphonique rajoute à la satisfaction d'ensemble des locataires qui s'estiment suivis durant leur avancée en âge.

Bémol : la fréquence d'intervention au domicile ne prend pas en compte le nombre de locataire âgé au domicile. Le temps consacré aux personnes seules et au couple est donc le même. Dans la grande majorité des cas, les couples se supportent l'un l'autre et le SAVELA considère que l'un est l'aidant de l'autre, sans qu'il serait utile de passer le double de temps en visite par rapport à un locataire seul.

Néanmoins, dans certains cas, il a pu arriver que les deux personnes d'un même foyer nécessitent des accompagnements renforcés au même moment, alourdissant du même coup la charge du SAVELA sur un temps trop limité de 30 minutes. La chose est exceptionnelle selon le SAVELA, mais pas impossible au quotidien. Des visites complémentaires sont alors planifiées.

Autre inconvénient de la formule : un couple paiera le même tarif au SAVELA qu'une personne seule (*voir plus loin*).

8,5/10 : c'est la note moyenne de satisfaction concernant la permanence téléphonique

Hors des temps de visite, le SAVELA est joignable par téléphone dans le cadre d'une assistance à distance ou pour mieux suivre les cas complexes. La disponibilité téléphonique de la Conseillère se fait hors temps d'entretiens à domicile : elle rappelle les locataires qui l'auraient contacté. Parfois, la Conseillère est amenée à se rendre exceptionnellement au domicile d'un locataire, hors planning, en raison d'une urgence particulière ou si la problématique ne peut être traitée téléphoniquement (7,9% de l'activité en 2020).



Lors d'un temps consacré à l'évaluation mi-novembre 2020, la question de redéfinir la fréquence d'accompagnement a été soulevée pour qu'elle ne soit pas définie « au nombre de logement » mais « au nombre de locataires » : il s'agirait d'introduire une équité dans le temps de prise en charge par personne surtout que l'accompagnement est individuel par nature. Il a également été évoqué l'idée d'une plus grande souplesse dans les plannings de manière à accorder davantage de temps aux personnes qui le nécessiteraient par rapport à d'autres locataires qui seraient moins en demande lors des visites.

Ces sujets ne sont pas tranchés à l'issue de l'évaluation. Ils mériteraient un échange collégial pour savoir s'il y a lieu de modifier une formule qui recueille un si haut niveau de satisfaction chez les locataires et qui a déjà fait l'objet d'ajustements de planning pour consacrer davantage de temps aux personnes et rationaliser les déplacements (voir ci-dessous). Même si la fréquence des visites à domicile n'a pas évolué depuis les premières mises en location, le SAVELA a tenu à faire évoluer le rythme de l'accompagnement, pour faciliter les missions et mieux répondre aux besoins.

Des permanences sur site ?

Les locataires ne se sont pas exprimés sur le sujet (la question a été soulevée postérieurement aux consultations d'habitants). Tenir des permanences sur site, en dehors des murs des locataires, présenterait l'avantage de faciliter les échanges et le recueil des besoins dans certains cas : notamment pour les couples ou lorsque la problématique tient au logement lui-même.

Aujourd'hui, aucun site OCTAVE ne prévoit de bureau de permanence pour en tenir effectivement. La résidence Rives du bailleur SIA Habitat à Lille Wazemmes intègre utilement 2 bureaux associatifs pour la tenue de permanences dédiées aux 14 personnes en situation de handicap présents sur les 74 locataires que compte cet ensemble immobilier (cf. annexe 3).

L'introduction d'un bureau de permanence pour LE SAVELA et/ou d'une salle commune pour les temps collectifs qui ne pourraient se tenir dans des infrastructures proches du site devrait être ré-envisagée dans le programme.

| PLANNING ANTERIEUR A SEPTEMBRE 2020 | | | | | | PLANNING ACTUEL | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------------|--------------------|---------------|---------------------|-------------|------------------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1ère semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | 1ère semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi |
| Matin | Illies | Lille Centre | Animations collectives / Partenariats | VDA | RDV ponctuels | Matin | Illies | Traitement des visites | Animations collectives / Partenariats | Saint Maurice | Traitement des visites |
| Après midi | Traitement visites | Traitement visites | / Remise en location | Traitement visites | | Après midi | Santes 1/2 | | | Santes 2/2 | Animations collectives |
| 2ème semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | 2ème semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi |
| Matin | Tourcoing | Santes | Animations collectives / Partenariats | Saint Maurice | RDV ponctuels | Matin | Tourcoing | Traitement des visites | Lambersart | Traitement des visites | Animations collectives / Partenariats |
| Après midi | Traitement visites | Traitement visites | / Remise en location | Traitement visites | | Après midi | Comines 1/2 | | | Comines 2/2 | Animations collectives |
| 3ème semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | 3ème semaine | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi |
| Matin | Roubaix | Comines | Animations collectives / Partenariats | Lambersart | RDV ponctuels | Matin | VDA | Traitement des visites | Lille Centre | Traitement des visites | Animations collectives / Partenariats |
| Après midi | Traitement visites | Traitement visites | / Remise en location | Traitement visites | | Après midi | Roubaix 1/2 | | | Roubaix 2/2 | Animations collectives |

LE COUT DU SERVICE

24% estiment que le coût du SAVELA est trop élevé au regard du service rendu

3 constatations :

- Le coût de l'accompagnement est le même pour chaque foyer, indépendamment du nombre d'occupants dans le logement : que le locataire vive seul ou soit en couple.
- Le coût du service ne varie pas non plus en fonction des capacités financières des personnes accompagnées.
- Il n'est pas modulé au regard de l'intensité d'accompagnement qui, à certains moments du vieillissement, nécessite un renforcement dans les démarches, +/- conséquentes. C'est l'équité de traitement devant les difficultés rencontrées par les personnes qui prévaut et la solidarité entre les locataires d'un même site. Les témoignages recueillis montrent que les personnes comprennent aisément qu'il faille que la Coordinatrice accorde parfois davantage de temps aux locataires les plus en difficultés quitte à grignoter temporairement « leurs 30 minutes ».

Le coût de fonctionnement du service a été conçu initialement sur un principe égalitaire par logement OCTAVE pour permettre d'assumer les coûts de personnel, de déplacements et de gestion. Il n'a pas été revisité depuis, ce qui n'est pas sans poser quelques fragilités sur la pérennité du fonctionnement, d'autant que le coût reste élevé et que les ressources des personnes évoluent peu (voir la partie consacrée au modèle économique).

Faut-il introduire des interventions modulées en fonction des situations ?

Le traitement des problématiques à l'occasion des visites occupe 38% du temps de travail de la Conseillère, qui peut se déplacer parfois hors planning au domicile d'un locataire lorsque la situation le nécessite absolument. Il n'est pas certain que de modifier le temps passé au domicile en introduisant une modularité plus grande encore que ce qui est déjà entrepris se justifierait : elle risquerait de déséquilibrer les temps de présence passés auprès de chacun et nuirait certainement à la justification du coût supporté par chacun. Le risque le plus important serait alors celui de la résiliation au service au motif que le SAVELA passerait moins de temps chez eux que chez d'autres. Par ailleurs, il est arrivé que le SAVELA décèle en visite des fragilités insoupçonnées ou non-dites alors que la personne pensait que tout allait très bien pour elle. Le temps passé auprès de chacun permet de les détecter et d'agir sur les difficultés « visibles / exprimées » tout autant que sur celle « dissimulées / inconscientes / non dites ».

Le service d'accompagnement s'adapte à chacun, à ses facilités ou à ses difficultés. Aussi, pour une problématique similaire rencontrée par différents locataires, l'accompagnement proposé pourra ne pas être le même non plus. En effet, il fait intervenir les capacités des personnes – variables d'un individu à l'autre – pour trouver les solutions adaptées de prise en charge et encourager les personnes elles-mêmes à les mettre en œuvre. Lorsque le SAVELA fait le constat d'une trop grande difficulté à se prendre en charge dans les démarches malgré les conseils prodigués, il interpelle les aidants (s'il y en a). A défaut de leur soutien ou s'ils sont absents, il interviendra au titre d'un accompagnement temporairement renforcé. Cette pratique du SAVELA correspond bien à l'esprit du programme OCTAVE de favoriser l'autonomie des locataires en fonction de leurs capacités.

LES TEMPS COLLECTIFS PROPOSÉS PAR LE SAVELA

Au-delà de l'accompagnement individuel, le SAVELA a également pour mission d'impulser une dynamique d'entraide et de bienveillance mutuelle entre locataires d'un même site OCTAVE (*sur ce point, se référer aussi à la partie « public » du présent rapport*).

Cette dynamique est inégalement réalisée selon les sites du fait des mises en location successives sur la métropole : après un déménagement, la priorité est d'abord donnée à l'accompagnement individuel parce que la transition peut perturber et qu'il faut aussi donner le temps aux personnes de s'approprier leur nouveau lieu de vie et leur environnement.

Sur les sites OCTAVE, la fréquence des temps collectifs est très variable. Par exemple, en 2019, à part Illies, Tourcoing et Lille Centre (livré en décembre), tous les autres sites ont bénéficié d'au moins 1 ou 2 temps spécifiques proposés par le SAVELA.

55% des locataires se déclarent moyennement satisfaits par la fréquence des temps collectifs proposés par le SAVELA (*stats certainement influencées par l'arrêt des temps depuis le début de la pandémie*)

Il est difficile d'apprécier les souhaits de participer des uns des autres à ces temps, mais le seul fait qu'ils ne leur soient pas régulièrement proposés crée une insatisfaction assez partagée, mais qu'il faut nuancer : l'insatisfaction reste forte pour 8 des 9 locataires de Villeneuve d'Ascq alors que davantage de temps leur ont été proposés en 2019. Elle est inexistante à Comines (photo ci-contre). A Lambersart, où 6 temps collectifs ont été proposés depuis l'entrée dans les lieux, 5 des 11 locataires se disent insatisfaits par leur fréquence (avec même un couple déçu qui envisagerait le déménagement pour ce motif).

49 % estiment que ces temps renforcent les liens de voisinage et la solidarité entre locataires

Concernant le contenu des temps collectifs, ils prennent généralement la forme de « café-parole » chez l'un ou l'autre des locataires. Le moment se veut plus convivial et détendu qu'en visite à domicile. Pour autant, seulement la moitié des locataires estiment que cela participe à renforcer l'interconnaissance et les liens de bon voisinage. Encore une fois, ce ressenti est variable selon les sites. A l'image de ce qui a été relevé plus avant, il est moins bon à Villeneuve d'Ascq et plutôt très élevé à Comines.

Il convient de rappeler le caractère non obligatoire de ces temps pour des personnes qui ont, dans la majorité des cas, exprimées peu d'attentes à ce sujet lors de leur entrée dans les lieux. Le manque d'implication de ceux qui n'y participent pas peut aussi engendrer une certaine frustration chez les personnes plus assidues. Ces dernières regrettent le manque de participation de leurs voisins dans la mise en place d'une dynamique de solidarité, d'échanges et d'entraide mutuelle au sein de l'OCTAVE ce qu'elles recherchaient pour partie.



De fait, faut-il que le SAVELA propose davantage de temps collectifs ? Pas nécessairement. Il serait plutôt souhaitable d'adapter la fréquence de ces temps en fonction des besoins et des envies des habitants. Si le souhait recueilli est bien d'en proposer plus régulièrement dans l'année pour tous les sites OCTAVE, cela nécessiterait certainement de revisiter les moyens humains du SAVELA car l'optimisation récente des activités de service rendrait complexe l'intégration dans les plannings de temps collectifs plus nombreux et plus réguliers.

Le lieu où se tiennent les temps collectifs est lui-même un sujet de débat. Comme indiqué plus avant, les sites OCTAVE n'ont pas de salle commune qui permettrait de tenir ces moments de convivialité (à l'exception du site de Tourcoing mais qui n'a jamais été mobilisé par le SAVELA à ce jour). Ils se tiennent donc dans le logement de l'un des participants. Actuellement, avec l'épidémie de COVID-19, il n'est pas possible de tenir ces temps chez l'habitant car la jauge de six participants maximum serait parfois dépassée et que la distanciation sociale recommandée ne pourrait être respectée du fait de la superficie moindre des pièces de vie.

Certains sites proposent des espaces extérieurs verdoyants qui, si le temps s'y prêtait, permettraient de « sortir des murs » (à Tourcoing, à Illies, à Villeneuve d'Ascq et à Roubaix en photo ci-dessous). C'est finalement l'option prise par les résidents de Comines sans que le SAVELA ait eu à organiser quoi que ce soit.

La recherche par le SAVELA de toute infrastructure proche de l'OCTAVE qui serait disponible et mobilisable pour les locataires est toujours en cours. Lors de la visite de site à Villeneuve d'Ascq, les référents Ville et CCAS ont mentionné l'existence de 2 salles relativement proches du site qu'il faudrait investir (l'une municipale et l'autre d'un centre social). Si à l'heure de la rédaction de ce rapport d'évaluation, la situation sanitaire s'y oppose encore, le recensement qui est entrepris actuellement par le SAVELA permettra certainement de tenir de futurs temps collectifs dans un format amélioré avec l'espoir d'y associer aussi des extérieurs : partenaires ou habitants du quartier.

Au manque de salle commune sur les sites OCTAVE, le SAVELA donne une perspective intéressante qui ouvre davantage les locataires sur le quartier et, inversement, permet aux ressources de quartier d'accueillir et de connaître les seniors du programme. Il y a là une dimension inclusive bien plus forte encore que le simple fait de réunir les personnes à l'endroit même de leur habitation. Malgré cela, l'Agence Régionale de Santé refuse depuis deux ans des financements au SAVELA au titre qu'il manque un lieu dédié aux temps collectifs in situ.



LE SAVELA DANS LE PARTENARIAT

Quid de la complémentarité d'action entre le SAVELA et les acteurs du droit commun ?

Pour permettre le bien-vieillir des locataires, le SAVELA établit un lien avec les ressources du droit commun au niveau local, qu'il a identifié au préalable et qu'il active au besoin.

Pour rappel, le SAVELA n'a pas été conçu pour remplacer les services de droit commun déjà existants sur les territoires. Il a une échelle métropolitaine que la quasi-totalité des acteurs n'ont pas. Son rôle est circonscrit à un nombre limité de personnes mais son accompagnement est plus poussé et le suivi plus régulier. Il entretient un lien préférentiel avec les bailleurs sur les problématiques liées à l'habitat et sur les conditions d'un maintien durable à domicile qui apporte un + aux personnes suivies.

Au cours de l'évaluation, la question a été régulièrement posée de savoir si le SAVELA sollicitait suffisamment les acteurs locaux, leurs ressources et les dispositifs existants du droit commun. Quelques éléments de réponse :

Des échanges avec les locataires et de la consultation réalisée auprès des acteurs du champ gérontologique, il apparaît que le SAVELA va préférer l'intervention d'acteurs locaux pour les situations courantes car elles permettent d'introduire un lien de prise en charge personnalisé entre un acteur local et la personne concernée. Dans certains cas moins courants, le SAVELA ne recoure pas nécessairement à l'acteur local qui serait théoriquement le plus indiqué pour la situation car l'objet d'interpellation est soit très spécifique ou s'inscrit dans une ancienneté de prise en charge plus globale qui fait intervenir une multiplicité d'acteurs extérieurs.

Quelques exemples survenus au cours de l'évaluation :

Un roubaisien ayant des troubles de la mémoire annulait régulièrement les interventions à domicile dont il bénéficiait (portage de repas et aide à domicile). Son état de santé se dégradant et au regard du refus de l'aide extérieure, le SAVELA s'est mis en lien avec le CCAS de Roubaix et le personnel de la MAIA du territoire (MAIA pour Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'Aide et de soins dans le champ de l'autonomie), afin que les personnes compétentes au sein de ces organismes se coordonnent et puissent monter un dossier de prise en charge médicale et prévoir son entrée en maison de retraite qui correspondra désormais mieux à ses besoins.

Une lilloise était en conflit avec son ancienne propriétaire qui lui réclamait une forte somme d'argent. Le SAVELA a entrepris de mettre en lien la locataire avec la Maison de la Médiation et du Citoyen de la Ville de Lille. La Coordinatrice l'a également accompagné au rendez-vous car la locataire n'était plus en capacité d'expliquer par elle-même la situation. Le SAVELA a pu également conseiller à la locataire de contacter son assurance pour savoir si elle pouvait bénéficier de la protection juridique et ainsi recourir aux services d'un avocat à moindres frais.

Ces deux exemples démontrent l'importance du rôle de veille sociale qu'a le service auprès des locataires et l'activation des partenaires compétents lorsque c'est nécessaire.

À la marge, pour des situations très complexes ou qui présentent un caractère d'urgence, le SAVELA active de lui-même les solutions appropriées de prise en charge, sans passer par un des acteurs du droit commun.

Selon les acteurs consultés du champ gérontologique (4 gestionnaires de CLIC et de MAIA), c'est d'ailleurs préférable pour certaines personnes et dans certaines situations. En outre, ils estiment plutôt normal que le SAVELA réponde lui-même aux situations car il en a l'expertise et le mandat (les personnes paient le service pour cela et parce qu'elles y souscrivent librement). Selon certains, il y aurait une certaine incongruité pour certains à ce que le SAVELA renvoie trop régulièrement vers les services du droit commun qui certes s'adressent "au tout venant", mais qui ont des moyens souvent contraints et une capacité à faire qui, de fait, est plus limitée en matière de régularité dans le suivi. Les CLIC par exemple n'ont souvent que 2 ou 3 agents pour des files actives conséquentes de plusieurs centaines d'individus. Un gestionnaire CLIC a pu indiquer qu'il apparaît plus naturel pour sa structure d'être en lien avec le SAVELA sur quelques situations spécifiques, mais surtout pour orienter des candidats à l'entrée en OCTAVE.

La capacité du SAVELA à gérer les situations urgentes est reconnue par ces acteurs. La fréquence de passage au domicile et la disponibilité téléphonique permette à la Coordinatrice d'être en veille, mais aussi en alerte sur des situations qu'elle pressent fragiles. Elles favorisent la réactivité et le traitement rapide de situations délicates, complexes ou critiques.

Illustration avec un couple qui vivait depuis toujours sans frigidaire ni gazinière par habitude de courses journalières. La diminution progressive des capacités physiques chez l'un et chez l'autre avait été repérée par le service. La Coordinatrice était attentive aux signaux d'alerte comme de plus grandes difficultés à se déplacer (donc à se nourrir). Le CCAS a été interpellé une première fois, mais le couple n'a pas jugé nécessaire alors de bénéficier d'un service de portage de repas. Quelques temps après cependant, le SAVELA était appelé téléphoniquement par les locataires qui disaient alors « avoir faim ». Une aide d'urgence et l'activation le même jour du service de portage de repas à domicile par le CCAS ont été opérées.

Autre exemple qui démontre la capacité du SAVELA à gérer des situations critiques : l'accompagnement d'une personne en situation de surendettement dans le montage d'un dossier auprès de la Banque de France. Un renvoi aurait pu être effectué auprès des acteurs du droit commun, mais la locataire souffrait d'un état dépressif invalidant pour monter un tel dossier avec un tiers. Le rapport de confiance n'aurait pas été le même qu'avec la Conseillère. Au vu des difficultés « à faire » de la personne, le SAVELA a organisé pour elle des visites hebdomadaires pour l'aider à monter son dossier et à l'envoyer (la locataire souffrant également de problèmes de santé limitant ses déplacements).

La souplesse de l'organisation de service, en-dehors des temps fixés pour les visites à domicile, permet de traiter rapidement certaines situations urgentes ou critiques, en liaison avec les acteurs du champ gérontologique mais pas seulement.

Et avec les autres acteurs qui gravitent autour du programme ?

Le service est très bien identifié par les partenaires du programme au niveau métropolitain. Il l'est parfois moins au niveau local et sur certains sites en particulier où le lien a pu se distendre avec quelques acteurs locaux. En cause :

- des changements de personnel chez ces acteurs (pour la plupart des bailleurs, mais aussi dans des CCAS comme à Roubaix) qui nécessiteraient pour le SAVELA de consacrer régulièrement du temps à renouer les liens (ce qui n'est pas toujours faisable du fait de l'activité) ;
- des mises en location successives qui ont obligé à renforcer l'action dans les communes concernées au détriment d'autres (au moins temporairement) ;
- une absence de rencontres a aussi pu nuire à l'identification du SAVELA et à son action auprès des locataires. Par exemple, le gardien de SIA Habitat présent de manière permanente sur le site de Tourcoing, a confié avoir vaguement connaissance du passage de la Conseillère mais n'avoir jamais eu aucun lien avec elle ces 2 dernières années.

Même s'il s'agit d'un cas isolé dans les remontées de l'évaluation, il faut noter que plusieurs partenaires n'avaient pas eu connaissance du changement de Conseillère à l'été 2020 : les référents Ville et les référents Bailleur du programme ont majoritairement souhaité pouvoir rencontrer la nouvelle Conseillère à l'occasion de l'une de ses visites.

Lorsque l'on ouvre le champ aux autres acteurs, il apparaît qu'autour de certains sites OCTAVE l'écosystème associatif est plutôt foisonnant et mériterait d'être davantage mobilisé par le SAVELA. C'est notamment le cas des Centres Sociaux.

A Roubaix, par exemple, les ressources pour accompagner les aînés au numérique sont importantes comme en témoigne un récent recensement par les centres sociaux locaux. L'association ICIELA, qui gère le centre social ASSIA DJEBAR implanté à 450 mètres de l'OCTAVE, a pour projet la mise en place d'interventions à domicile pour aider les personnes âgées à installer internet et les accompagner dans ces démarches. Cette initiative est encore en construction, mais pourrait s'avérer particulièrement utile à certains des locataires OCTAVE de Roubaix.

Le personnel du SAVELA, qui se consacre avant tout à l'accompagnement individuel des personnes, est trop réduit pour identifier toutes les initiatives de ce type sur tous les sites. Les référents Villes et Bailleurs devraient pouvoir partager leurs connaissances des ressources locales en proposant des remontées d'information régulières vers le SAVELA. Cela limiterait aussi le risque de passer à côté d'actions ou d'opportunités intéressantes pour les seniors OCTAVE.

L'ORGANISATION DU SERVICE EST-ELLE ADAPTÉE EN CAS DE RELANCE DU PROGRAMME OCTAVE ?

La MEL entreprend de mener cette évaluation pour questionner la pertinence du programme et sa relance dans le cadre des orientations du PLH3.

La relance éventuelle ne peut s'envisager qu'avec un service aux capacités augmentées de faire et de suivre : un doublement du nombre de sites ou du nombre de locataires accompagnés ne pourrait s'envisager qu'avec des moyens supplémentaires pour le SAVELA. Dans cette hypothèse, quelles évolutions du service seraient souhaitables ?

Le SAVELA a connu les débuts de l'expérimentation du programme et les livraisons successives de sites. Le temps passé à nouer les partenariats locaux et le temps consacré en gestion locative pour les premières mises en location a fortement mobilisé (1 ETP). Les éléments précités du rapport ne permettent pas d'identifier de nouvelle marge de manœuvre sur le temps de travail de la Conseillère (à plein temps) et sur celui de la Coordinatrice institutionnelle actuelle (qui, si elle a l'expérience des actions à mener à chaque nouveau projet immobilier, n'est qu'à mi-temps). Les plannings ont été adaptés et optimisés durant les dernières années et les temps de trajets déjà rationalisés.

Une augmentation des moyens matériels octroyés au service d'accompagnement serait donc nécessaire en cas de développement de l'offre. Par ailleurs, de nombreux postes de dépenses comme les frais annexes seraient augmentés : frais d'essence pour rallier encore plus de sites OCTAVE, frais téléphoniques supplémentaire en cas de nouvelle ligne à ouvrir, frais postaux augmentés pour les démarches avec A/R qui sont réalisés pour les locataires, ou encore frais liés à l'animation de temps collectifs plus nombreux.

La relance du programme par la MEL est suspendue aux moyens supplémentaires en fonctionnement que pourrait dégager le SAVELA.

Le risque probable en cas de développement de l'offre logement sans augmentation des moyens dédiés à l'accompagnement serait celui de la résiliation en masse car le SAVELA, dans cette hypothèse, devrait certainement augmenter sa tarification auprès de personnes dont les retraites n'évoluent que très peu.

Aussi, pour pérenniser le modèle, un juste équilibre budgétaire sera à rechercher en fonction du nombre de nouveaux locataires à accompagner et au vu des montants de subvention en fonctionnement qui pourraient être attribués au SAVELA. A moins qu'une autre piste favorise la reconnaissance de leurs activités spécifiques au même titre qu'un service autorisé. Cette question fait l'objet d'un développement dans le présent rapport (*voir la partie consacrée au modèle économique*).

ENSEIGNEMENTS :

L'accompagnement en OCTAVE, tel qu'il est proposé par le SAVELA, fait une large place aux temps individuels avec chaque locataire. La satisfaction vis-à-vis du service est très majoritaire chez les habitants : qu'il s'agisse de la fréquence d'intervention, du contenu de ce qui est proposé ou de la qualité de prise en charge des difficultés (administratives comme médicales, sur le logement comme en prévention des risques, etc.)

Le coût de l'accompagnement reste une problématique : il ne paraît pas suffisamment égalitaire et se révèle élevé pour ce type de public. Il questionne le modèle économique sur son volet « fonctionnement » (voir la partie dédiée).

Les temps collectifs proposés par le SAVELA, les acteurs locaux et les partenaires du champ gérontologique ne rencontrent pas forcément l'adhésion des locataires, avant tout intéressés par la formule logement.

Les liens partenariaux du SAVELA sont plus ou moins bien établis : au niveau local, ils sont à parfaire pour proposer aux habitants de mieux s'inscrire dans leur environnement et s'ouvrir aux ressources du quartier ; au niveau métropolitain, ils nécessitent d'être mieux formalisés pour rendre visible les activités auprès des bailleurs (conventionnement).

Au global, les spécificités de l'accompagnement proposé et l'implication des effectifs du service permettent de limiter les risques de non-adhésion ou résiliation qui mettraient à mal le modèle. Des marges d'optimisation du fonctionnement interne ont été trouvées tout au long de la phase expérimentale afin de pérenniser les plages en accompagnement individuel des personnes tout en proposant davantage de temps collectifs. Les marges de progrès sont à rechercher dans les potentialités d'un accompagnement complémentaire par voie numérique.

PRECONISATIONS SUR LA PARTIE ACCOMPAGNEMENT :

- Développer les temps collectifs sur tous les sites à partir des savoir-faire de personnes qui souhaiteraient les transmettre pour les faire participer activement et renforcer le sentiment d'utilité sociale.
- Développer des partenariats entre le SAVELA et les acteurs proposant des ateliers collectifs de prévention à partir des besoins recensés notamment sur la prévention, sur la lutte contre l'isolement et sur l'usage du numérique.
- Offrir la possibilité d'un accompagnement complémentaire à distance s'il ne pouvait se tenir in situ en proposant un service numérique utile au maintien du lien et en renforçant l'accompagnement des habitants vers l'usage autonome des outils numériques
- Garantir un fonctionnement pérenne du SAVELA pour permettre son intervention en cas de pérennisation du modèle et de relance d'une offre de logements OCTAVE.



L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES LOGEMENTS OCTAVE

L'adaptation des logements aux difficultés physiques susceptibles d'être rencontrées par les personnes âgées était le premier objectif affiché lors de la mise en place du programme OCTAVE.

Ainsi, des moyens importants ont été consacrés à cette partie de l'évaluation :

- Collecte de retours d'usages des locataires à l'occasion des questionnaires, des entretiens individuels menés ou des visites à domicile effectuées ;
- Travaux collaboratifs engagés avec les bailleurs pour questionner les cahiers des charges initialement rédigés en 2013 : les manques, les imprécisions, les ajouts à opérer selon eux, etc. Des préconisations ont également été formulées.
- Mise en perspective de ces travaux et des cahiers des charges par 2 organismes dotés d'ergothérapeutes : l'Association Flandres et Lys Autonomie (AF&LA) et l'association d'Aide aux Personnes Âgées ou à Handicap Moteur (APAHM). Ces organismes ont été mandatés et financés spécifiquement pour les besoins de l'évaluation par la CARSAT Hauts-de-France. Leur implantation extérieure à la métropole favorisait l'objectivité de leur retour concernant le programme OCTAVE. Le contenu de leurs missions est repris dans l'annexe G. Elle a consisté à mener une étude sur plans, à revisiter également le cahier des charges initial de 2013 et à se rendre dans des logements OCTAVE pour questionner les aménagements et équipements intérieurs. Il s'agissait à la fois d'évaluer le réalisé par rapport à l'attendu, mais aussi de questionner l'adéquation des adaptations intérieures par rapport aux besoins des personnes.

La somme de ces travaux permet de dégager des constats très concrets et de formuler des préconisations très précises en cas de relance du programme.

LES CAHIERS DES CHARGES INITIAUX

Pour rappel, en 2013, la Consultante en gérontologie Anne-Chantal BERNARD et le cabinet d'études Khéops Ingénierie ont élaboré conjointement pour le compte de la MEL un cahier des charges à destination des architectes, visant à garantir l'adaptation des logements OCTAVE aux difficultés physiques susceptibles d'être rencontrées par les personnes âgées. Ce cahier des charges à destination des bailleurs a été complété d'un second cahier des charges à destination des maîtres d'ouvrage, mais en y apportant des précisions techniques. Ces 2 cahiers des charges ont été transmis aux porteurs de projet immobilier OCTAVE pour qu'ils s'imposent dans les réalisations à construire. Le respect de ces documents lors de la construction des logements était une condition pour un habitat adapté facilitant et serein.

1^{er} constat : les cahiers des charges n'ont pas permis de garantir un même niveau d'adaptation sur tous les sites.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce constat :

Des imprécisions ou des manques sont constatés dans les cahiers des charges initiaux par les bailleurs et les ergothérapeutes : des références trop généralistes voire un peu trop vagues au sujet de certains aménagements qui ne font apparaître aucune exigence chiffrée ; un manque d'informations sur certains éléments importants (par exemple concernant l'accessibilité des terrasses ou balcons).

La sélection des projets au moment de retenir la programmation OCTAVE s'est opérée sur des projets d'opération préexistants qui ne se destinaient pas forcément au programme : les plans de ces projets étaient parfois validés et les aménagements déjà décidés. Les bailleurs étant souvent engagés en VEFA avec un promoteur, modifier les plans pour qu'ils correspondent aux exigences des cahiers des charges OCTAVE aurait été trop contraignant et coûteux. Cela peut expliquer l'absence de correspondance entre les cahiers des charges et les logements construits.

La superposition du cahier des charges OCTAVE avec les propres cahiers des charges des bailleurs a pu amener une confusion sur certains équipements ou aménagements. Par ailleurs, les bailleurs considèrent généralement plus précis leur référentiel interne en matière d'adaptation (ex : Vilogia avec le produit locatif OPTIDOM destiné aux seniors). Tendre à une harmonisation des critères d'adaptation serait souhaitable pour répondre identiquement aux enjeux métropolitains sur le programme OCTAVE mais plus généralement aussi dans le cadre des futures orientations du PLH : par exemple, la production de logements accessibles à impulser est souhaitable si les critères et les normes d'adaptation sont communs et partagés entre bailleurs car cela permettrait ensuite d'opérer un recensement de l'offre adaptée et accessible selon une même classification et de mettre à disposition cette information aux demandeurs de logement social âgés et/ou handicapés.

Les évolutions législatives et techniques entre 2013, date à laquelle ont été « figés » les cahiers des charges, et les réalisations sur site ont pu jouer à la marge. Depuis 10 ans, le secteur du maintien à domicile est sujet à un boom de la domotique et à une révision régulière des normes. Le caractère figé et jamais actualisé des cahiers des charges OCTAVE les ont vite rendu imprécis et, sur certains aspects, obsolète. L'arrêté du 24 décembre 2015 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments d'habitation collectifs et des maisons individuelles a notamment fait entrer dans le droit commun des exigences très précises concernant l'accessibilité des logements neufs. Une actualisation régulière des cahiers des charges par des professionnels de l'autonomie devrait être préconisée pour faire « vivre » les documents dans le temps de la programmation, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Le manque de suivi et de contrôle à diverses étapes des travaux de construction doit aussi être pointé. Le manque d'expertise pour le faire (pas de partenariat en ergothérapie sur le programme) a nécessité que le SAVELA s'implique dans les visites de sites, sur les chantiers, et dans l'étude des plans alors que la Coordinatrice n'a pas cette fonction ni même une formation qualifiante en la matière. La MEL a aussi manqué en expertise sur ce sujet : ni ingénieur ni ergothérapeute dans les effectifs au moment des constructions. Par ailleurs, la mobilisation très forte du Chargé de mission autonomie et de la Consultante en gérontologie n'a été possible que jusqu'en 2016. Travailler une procédure interne pour suivre les réalisations à différents moments de la construction s'imposerait pour veiller au respect des cahiers des charges. Les bailleurs eux-mêmes ne semblent pas avoir toujours suivis – et contraints – leurs promoteurs. La difficulté d'insérer des logements OCTAVE dans des opérations immobilières de plus grande envergure, qui plus est en VEFA, est l'argument le plus souvent invoqué (Partenord Habitat pour Lille Centre notamment).

Enfin, des aléas de chantiers peuvent survenir comme la faillite d'entreprises associées ou même des incendies d'entrepôts qui devraient fournir les équipements attendus : cela a pu être la cause de malfaçons ou de différences d'aménagement par rapport aux attendus initiaux car il a fallu parfois rechercher des équipements en urgence, de plus ou moins bonne facture et pas toujours de même équivalence au niveau de la qualité (exemple à Santes).

La première étape de la mission demandée aux ergothérapeutes de l'AF&LA et de l'APAHM a consisté à revisiter les cahiers des charges du programme OCTAVE pour :

- Conforter certaines préconisations et spécifications
- Proposer la modification de certaines clauses
- Proposer l'ajout de clauses nécessaires pour parvenir une meilleure adaptation du bâti
- Proposer l'ajout de schémas permettant de mieux comprendre les attendus
- Proposer une modification de la structure des cahiers des charges en y intégrant une partie sur les terrasses et balcons.

Les préconisations prennent en compte les dernières recommandations réglementaires en matière d'adaptation et d'accessibilité et pourraient servir de support d'échanges pour définir un cahier des charges métropolitain, même hors programmation OCTAVE.



L'ACCESSIBILITÉ DES SITES

L'accessibilité d'un logement est un préalable nécessaire à son occupation par un public en perte d'autonomie. Le Code de la Construction et de l'Habitation considère comme accessible « *tout bâtiment d'habitation collectif ou tout aménagement lié à un bâtiment permettant à un habitant ou à un visiteur handicapé, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente* ».

Stationnement

À l'occasion d'une visite chez des locataires de Santes, des remontées négatives ont été formulées au sujet du stationnement : l'absence de places dédiées aux locataires OCTAVE pose problème notamment pour un couple âgé car l'un des conjoints est en fauteuil roulant suite à hospitalisation. La seule place pour personne à mobilité réduite lui est inaccessible : il lui faudrait contourner l'immeuble d'habitations sur des allées essentiellement gravillonnées... Le déplacement de cette place devant l'entrée du logement serait bienvenu.

Pour ce site encore, le nombre de places est insuffisant au regard du nombre de logements construits. De fait, de jeunes voisins stationnent parfois leur véhicule sur des emplacements proches des habitations OCTAVE ou « à la sauvage » sur les trottoirs. Attirer les places de stationnement aux locataires OCTAVE devrait être la norme.

Élément de satisfaction constatée : les allées menant à la rue sont sans décroché ni bordure, facilitant considérablement les déplacements, comme permet de le constater la photographie ci-contre.

À Lille Saint-Maurice, l'ascenseur d'immeuble régulièrement en panne empêche également un locataire OCTAVE d'accéder à son véhicule en parking souterrain.

À Villeneuve d'Ascq (photo ci-dessous), indépendamment du programme OCTAVE, la Ville a défini un cahier des charges très précis intégré à la Démarche HQU pour Haute Qualité d'Usage. A l'appui d'un référentiel technique précis, elle a permis de poser les bases d'un processus de recensement des logements adaptés et accessibles proposés dans le parc social de la ville. Le référent Ville (Monsieur DACQUIN) a pu indiquer aux évaluateurs quelques anomalies sur le parking : places de stationnement pas suffisamment larges, surélévation de l'allée pavé menant aux logements par rapport au niveau du parking, etc. Il a pointé également la hauteur non réglementaire des déclencheurs de portiques, inadaptés pour une personne à mobilité réduite (pas le temps d'accéder au portique dans le délai du déclenchement) et pour une personne en fauteuil roulant (déclencheurs positionnés trop haut).

En dehors de ces remontées, l'ensemble des sites OCTAVE offre généralement des facilités de stationnement aux locataires.

Les espaces communs

94% accèdent facilement à leur logement

Les retours de consultation de locataires font état d'une satisfaction globale dans l'accès à leur logement.

86 % affirment que l'accès aux espaces communs est satisfaisant mais que l'accessibilité n'est pas toujours au rendez-vous : le poids des portes automatiques et les pannes d'ascenseur à répétition sur certains sites sont décriés. Ces retours donnent une idée des gênes, des difficultés et des risques que cela peut occasionner au quotidien pour des seniors : la récurrence de ces « obstacles » entre le logement et l'extérieur peuvent, dans une moindre mesure, démotiver des locataires à mobilité réduite à sortir de chez eux. Illustrations sur le poids des portes d'accès à l'immeuble qui est assez mal vécu :

“Une personne en chaise roulante ne peut pas, à la fois, appuyer sur le bouton et pousser la porte !”
Monsieur X, locataire à Illies

“La porte d'entrée est lourde. Avec les problèmes d'épaule que je rencontre, j'ai du mal à la pousser”.
Madame Y, locataire à Lille Saint-Maurice



Ces témoignages ont été corroborés par les ergothérapeutes en visite à Illies, Lille Saint-Maurice et Comines. À Comines, c'est la motorisation de la porte qui est en cause : elle est en panne et difficile à tirer vers soi du fait de sa lourdeur. Par ailleurs, dans les escaliers des OCTAVE de Lille Centre et Lille Saint-Maurice une absence de main courante sur le second côté d'escalier peut ajouter à la pénibilité de la montée ou de la descente.

Lambersart fait figure d'exemple concernant l'accessibilité des espaces communs : sur ce site, les locataires OCTAVE vivent tous au rez-de-chaussée avec accès direct aux espaces extérieurs (voir photos ci-après). Le relevé de l'ergothérapeute fait état de nombreux points positifs :

- Rampe possible pour accéder au logement
- Eclairage à l'entrée
- Sonnette à hauteur
- Boîtes aux lettres individuelles à hauteur
- Portier vidéo
- Revêtement pour le cheminement extérieur
- Repère sur le cheminement extérieur pour les personnes présentant une déficience visuelle

L'accessibilité des proches abords et des espaces communs est globalement satisfaisante sur tous les sites. Les recommandations ou rappels formulés par les ergothérapeutes portent toutes sur :

- L'installation des portes motorisées ou automatiques
- L'installation d'une main-courante sur le deuxième côté de l'escalier
- La création d'un nombre de place de parking suffisant, en y incluant des places réservées aux personnes à mobilité réduite

Ces points d'attention seraient de toute évidence à retenir en cas de construction de nouveaux logements OCTAVE, afin de diminuer les difficultés au quotidien et de faciliter les déplacements.

À noter : l'intégralité des préconisations formulées par les ergothérapeutes concernant les extérieurs, mais aussi les espaces communs, l'intérieur des logements, les aménagements, etc. est compilée à la fin de cette partie du rapport. La somme des recommandations techniques permettra d'actualiser le cahier des charges OCTAVE et de préfigurer un cahier des charges sur l'adaptation des logements à l'échelle métropolitaine.



Espaces communs permettant l'accès aux logements de Lambersart

L'ACCESSIBILITE ET L'ADAPTATION DE L'INTERIEUR DES LOGEMENTS

L'adaptation et l'aménagement du logement lui-même sont les éléments les plus déterminants pour un maintien durable dans les lieux de personnes soucieuses de leur autonomie. L'évaluation a souhaité confronter les usages aux équipements et aménagements réalisés, pièce par pièce. Les retours des habitants, les constatations faites en visite par les évaluateurs puis par les ergothérapeutes alimentent cette partie du rapport.

La Typologie T2 bis et le nombre de pièces :

Le cahier des charges à destination des architectes de 2013 imposait une surface de référence pour les logements OCTAVE de 54 m². Une typologie des logements était également prévue :

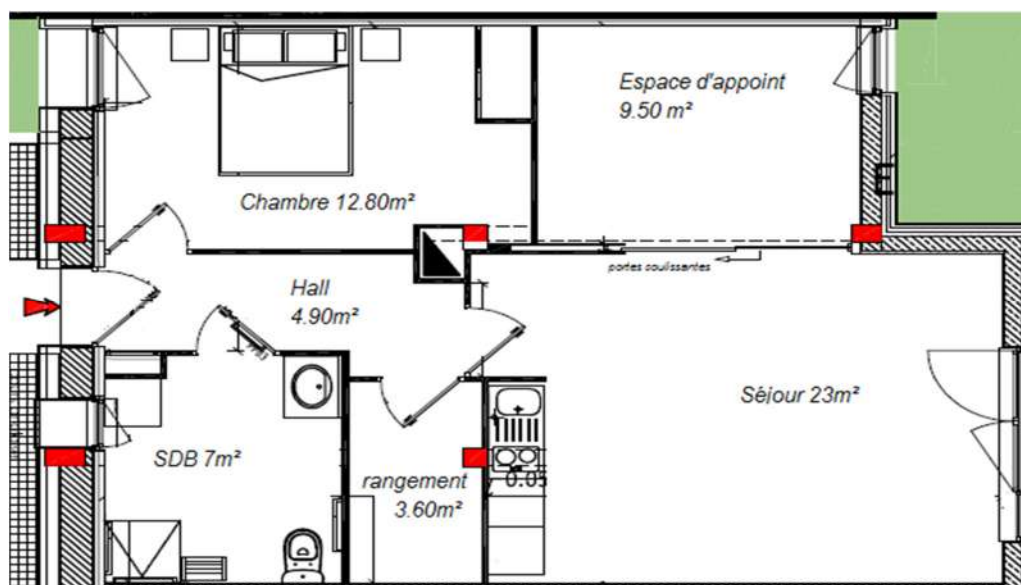
« De façon générale, le logement OCTAVE correspond à une typologie "T2 bis". Il dispose d'un séjour avec cuisine ouverte, d'une chambre principale aux dimensions adaptées pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que d'un espace évolutif : l'espace d'appoint. ». Rappelons que l'espace d'appoint a vocation à permettre le repos d'un aidant proche ou l'accueil d'un parent au besoin.

Ces dispositions générales permettaient une grande variété de disposition intérieure, ce que l'on constate d'un site à l'autre.

Couloir, cellier, espace d'appoint ou encore toilettes séparées de la salle de bain sont les éléments qui sont les plus différents d'un OCTAVE à l'autre.

Par ailleurs, certains logements OCTAVE relèvent parfois de petits T3 que de T2 bis du fait de la reconfiguration d'une des pièces qui fait désormais office d'espace d'appoint. Cela reste marginal car, en théorie, la réglementation empêche l'attribution de T3 du parc social à des personnes seules. Mais cela semble le cas pour les logements d'Illies et pour 2 des logements de Lambersart. Dans de nombreux sites OCTAVE, l'espace d'appoint n'existe simplement plus comme nous le verrons ensuite : soit qu'il n'a pas été prévu ou qu'il ait été retiré avec l'accord des personnes (rétrogradant le logement en T2) : c'est le cas à Villeneuve d'Ascq et Comines.

La chambre aux dimensions adaptées et la présence d'une cuisine ouverte sur le salon sont les éléments communs à tous les sites, sans différence notable.



Accessibilité à l'intérieur des logements :

91 % des habitants sont satisfaits du nombre de pièces et de leur taille

-

89 % estiment qu'il est facile de circuler d'une pièce à l'autre

L'accessibilité doit également être garantie dans les espaces intérieurs pour permettre les déplacements, les transferts, et la circulation avec un appareillage ou un fauteuil roulant. Pour l'apprécier, il faut considérer la taille des pièces et des couloirs, la largeur des seuils de portes, les aires de giration dans chaque pièce, etc.

Les locataires se sont exprimés sur le sujet avec un niveau de satisfaction auquel les ergothérapeutes souscrivent. Sur 17 des 18 logements qu'ils ont pu visiter, l'accessibilité intérieure est respectée qu'il s'agisse de la largeur de porte, de l'absence de ressauts dans le logement, des aires de giration.

Les ergothérapeutes expriment tout de même un point de vigilance à ce sujet car l'aire de giration peut être compromise par les propres usages de l'habitant : affaires personnelles ou meubles surajoutés peuvent l'entraver, notamment dans les chambres. Ce constat a pu être effectué y compris chez des locataires utilisant un fauteuil roulant pour se déplacer.

Un des deux logements visités à Comines a fait l'objet d'importantes réserves de la part des ergothérapeutes qui ne le considèrent pas comme un produit accessible. Il faudrait « *en déconseiller l'utilisation pour des seniors en perte d'autonomie* » selon leurs mots. Plusieurs raisons invoquées (voir photo) :

- Un chemin glissant pour accéder au logement
- Un ressaut de porte pour entrer dans le logement
- Un espace de vie trop petit
- Un accès à la porte principal complexe
- Beaucoup de couloirs dans le logement donc d'angles pour passer en fauteuil
- Ouverture inverse des portes qui nécessite des demi-tours réguliers pour les ouvrir ce qui aurait pu être évité avec des portes à galandage ou coulissantes.

Ce constat ne concerne cependant pas le second logement visité à Comines, qui fait apparaître une configuration différente.



La satisfaction sur l'accessibilité intérieure se retrouve également dans l'accès aux terrasses depuis la pièce de vie, puisque de nombreux sites ont opté pour des logements en rez-de-chaussée d'immeubles avec extérieur. Aucune réserve n'a été émise à ce sujet. C'est moins vrai pour l'accès aux balcons, notamment à Lille Centre et Comines, comme déjà évoqué dans la partie consacrée au public OCTAVE du présent rapport. En effet, ces sites proposent aux seniors des logements avec une marche d'accès aux balcons d'une certaine hauteur. Avant la constatation lors des visites, cette problématique avait déjà été signalée par les locataires eux-mêmes :

« Il est difficile et dangereux d'accéder au balcon : la marche est trop haute; nous avons dû adopter la mise en place d'un step pour descendre du balcon et monter dessus » explique ainsi une locataire de Lille Centre (photo ci-dessous).



L'ergothérapeute confirme que *« l'accès au balcon n'est pas adapté pour une personne en perte d'autonomie ou vieillissante. La présence de la marche de 27 cm est un réel obstacle pour l'autonomie des locataires »*. Dans ce logement, le kinésithérapeute de la locataire a installé une marche en bois – visible sur la photo – pour lui permettre de franchir la hauteur de la marche du balcon, mais l'ergothérapeute précise que si l'accès est facilité, il n'en est pas pour autant sécurisé.

À Comines :

« l'accessibilité au balcon est problématique : aucun marchepied n'était prévu au départ : il fallait enjamber le rebord pour accéder au balcon.

Je suis tombée trois fois à cause de cela ! »

explique la locataire concernée.

La chose est difficilement compréhensible car elle limite la jouissance du bien et rend l'usage dangereux. La hauteur de marche est ici de 36 cm pour accéder au balcon. L'ergothérapeute confirme que l'accès n'est pas du tout adapté à une personne vieillissante même autonome car elle fait courir un risque de chute important. De la même manière qu'à Lille Centre, une marche a été ajoutée par le bailleur (voir photo 1 ci-dessous).



Dans un autre des logements de Comines, non visité par l'ergothérapeute mais présentant une problématique similaire, un appui-main avait du être installé peu de temps après la livraison du logement (voir photo ci-dessous). Cependant, cet aménagement encombrant ne permet pas de sécuriser correctement l'accès au balcon.



Cette difficulté pourrait certainement être évitée s'agissant de logements fléchés pour des seniors :

- lors de la conception des plans avec les architectes,
- lors de la désignation des logements à flécher par les porteurs de projet,
- lors de la construction elle-même avec les promoteurs,
- à l'affectation définitive des logements avant la tenue de la CAL en interpellant les financeurs et service instructeur de la difficulté rencontrée qui favorise moins le maintien à domicile du public visé.

L'adaptation des espaces de vie du logement

LA CUISINE

30 % des habitants considèrent que la cuisine ne leur permet pas de faire les repas et la vaisselle facilement

Dans le parc social, les logements construits sont généralement non meublés. Les logements OCTAVE n'ont pas fait exception ce qui est très dommageable au vu des retours d'habitants.

Plus que l'adaptation en elle-même, c'est souvent le manque d'équipements et d'aménagements qui est regretté par les locataires. La cuisine n'est équipée a minima : un simple meuble et sans élément de rangement supplémentaire.

"La cuisine n'est pas du pratique" constate ainsi un locataire de Roubaix

"Il n'y a aucun aménagement à part un évier" regrette une locataire de Lille Saint-Maurice

"Dans la cuisine, quelques placards supplémentaires auraient été bénéfiques" affirme une locataire de Lille Centre

"Dans la cuisine, à part le double évier, TOUT est à installer : il faut investir dans des meubles, un frigo, un four..." relève une locataire de Santes.

Ce manque d'aménagements est relevé par les ergothérapeutes également qui, outre le manque de confort d'usage, pointent la dangerosité de certains aménagements « artisanaux » qui ont pu être réalisés par les habitants eux-mêmes : à Roubaix, par exemple, une locataire a fait installer une hotte aspirante beaucoup trop surélevée l'obligeant à monter sur un marchepied pour l'activer... Ailleurs c'est la mise en place d'un plan de travail par les locataires ou l'agencement de rangements supplémentaires qui apparaît inadapté, voire dangereux.



Dans ces cuisines à Villeneuve d'Ascq, l'ergothérapeute relève :

- Un manque d'espaces de rangements à portée de main,
- Des espaces inutilisés ou dangereux,
- Un plan de travail inadapté, trop profond ou inexistant.

Dans les logements OCTAVE, le meuble installé par les bailleurs comprend un évier, qui cristallise les critiques des habitants en raison de la difficulté d'usage de cet évier :

« L'évier est fourni avec une demi-cuve : c'est insuffisant ; et le robinet est trop bas, il devrait être en col de cygne », explique ainsi une locataire de Lille Saint-Maurice.

La préconisation des ergothérapeutes serait d'installer un évier avec un levier long et effectivement une tête de robinet en col de cygne.

Le meuble sous évier empêche à une personne qui serait en fauteuil roulant de réaliser sa vaisselle ou de se laver les mains. L'accès à l'eau nécessite des postures inadaptées, avec efforts, qui sont contraires au confort d'usage et aux cahiers des charges, comme on le constate sur cette photo de Comines. Plusieurs autres sites sont concernés : Villeneuve d'Ascq, Tourcoing, et Lambersart.



Recommandation : il aurait mieux valu que le meuble sous évier corresponde à la photo ci-dessous, quitte à ajouter un meuble de rangement démontable (ou sur roulette) à côté.



LE SALON

86 % des locataires considèrent que le salon est bien adapté et leur permet de recevoir sans difficulté

La pièce de vie nécessite peu d'aménagement en règle générale. La configuration des pièces de vie des logements construits dans le cadre du programme permet bien de circuler librement et de recevoir. Les ergothérapeutes l'ont également constaté pour tous les sites.

Ils relèvent néanmoins quelques aménagements problématiques dans certains salons :

- à Lambersart, construit sur une ancienne surface commerciale, c'est la présence d'un poteau en plein milieu de la pièce qui pourrait s'avérer gênant si l'usage d'une aide technique devait être fait au quotidien par le locataire (photo ci-dessous) ;



- à Lille Centre et Lille Saint-Maurice, c'est l'absence d'aire de giration qui a été constatée.

Les salons de l'Octave de Tourcoing font figure de modèles. En effet, l'ergothérapeute n'y a relevé que des éléments positifs :

- Une ouverture du salon sur la cuisine
- 3 prises de courant à 40 cm de hauteur, ainsi qu'une prise télé / téléphone
- Un volet roulant électrique avec commande à 120 cm
- Une porte-fenêtre battante pour l'accès au balcon de 90 cm de large
- Une fenêtre oscillo-battante avec poignée à 150 cm
- La présence d'un éclairage suffisant
- Un espace de circulation suffisant et une aire de giration présente



Il apparaît que les salons des logements OCTAVE permettent une circulation aisée des habitants dans la pièce principale. Ils permettent également la réception de personnes extérieures.

Cependant, quelques logements amènent à constater qu'il est nécessaire de veiller :

- À ce que l'aire de giration soit bien respectée dans le salon ;
- À ce que des éléments nécessaires à la structure de l'immeuble (murs porteurs ou colonnes porteuses) ne gênent pas la circulation des habitants.

LA CHAMBRE

93% considèrent que la chambre leur permet facilement d'accéder au lit et aux rangements (quand ils existent)

La chambre présente une disposition et une superficie qui facilitent le couchage. Il y a une quasi-unanimité des habitants à ce sujet.

À Santes, Roubaix, Illies et Villeneuve d'Ascq les chambres sont spacieuses et adaptées. La présence d'une 3^{ème} fenêtre côté rue sur l'une des chambres à Illies est jugée superfétatoire par l'ergothérapeute car elle gêne l'aménagement intérieur de la chambre. À Lille Centre, Tourcoing, Lille Saint-Maurice, Lambersart et Comines, l'adaptation des chambres est très satisfaisante. L'attention est portée aux usages de vie qui limitent les aires de giration parfois : rangements surajoutés ou fort encombrement de meubles.



Les rangements de ces chambres (successivement Lambersart, Comines, Tourcoing) ne permettent pas le respect de l'aire de giration nécessaire à l'usage d'un appareillage ou d'un fauteuil roulant.

DES RANGEMENTS INSUFFISANTS

51% des habitants trouvent que leur logement manque de rangements

Les rajouts d'étagères ou de meubles sont jugés nécessaires par les locataires du fait d'un manque de rangements à l'intérieur de leur logement. Il n'y a généralement pas de placards muraux dans les logements OCTAVE. C'est une remontée négative et régulière qui vaut pour tous les sites. Il faut rappeler qu'auparavant de nombreux locataires occupaient des appartements plus spacieux, voire des maisons. Se défaire de leurs affaires était difficile pour certains. L'ajout de placards muraux à la conception des OCTAVE aurait évité trop de rajout de meubles, qu'ils n'ont pas remis de fait.

« Le logement manque de rangements, il n'y a pas assez de place » constate une locataire de Santes

« Il manque un cellier ou un placard » affirme également une locataire de Villeneuve d'Ascq

Même dans les logements dotés d'un cellier, les habitants font remonter cette problématique. Ainsi, à Lambersart, 4 habitants sur les 11 affirment qu'il y a un manque de rangements alors que les logements disposent d'un cellier.



Salle de bain encombrée, à Roubaix



Toilettes encombrées, à Illies

Cela se traduit par un encombrement dans de nombreux logements. En sus de l'inconfort d'usage au quotidien, les encombrements constatés peuvent mettre en danger les personnes. Ils favorisent le risque de trébucher, de voir dégringoler des affaires en surélévation, de tomber des escabeaux ou d'adopter de mauvaises postures (par contournement quotidien d'objets). Les photos ci-contre en rendent compte.

Pour pallier à cette problématique, **les ergothérapeutes préconisent la présence systématique d'un cellier dans l'appartement : une pièce dédiée au rangement permettrait selon eux d'éviter l'encombrement des autres pièces. Les ergothérapeutes recommandent également que le logement soit meublé ou équipé à minima car le mobilier est souvent inadapté.**

Des bailleurs de la métropole, autres que ceux impliqués dans le programme OCTAVE actuel, proposent à leurs résidents âgés de pouvoir bénéficier de certains équipements à l'entrée dans les lieux. ARELI par exemple a noué un partenariat avantageux avec un cuisiniste pour proposer aux seniors qui le souhaiteraient de personnaliser leur cuisine avec des financements avantageux et surtout des équipements sécurisants pour eux. Des propositions d'agencement leur sont faites. La pose et les conseils d'utilisation permettent un confort d'usage et une meilleure appropriation des lieux.

SALLE DE BAIN / WC

75% considèrent que leur salle de bain est adaptée à leur toilette quotidienne

L'adaptation des salles d'eau revêt une grande importance : elle est primordiale pour garantir l'autonomie des locataires dans les gestes et postures liés à l'hygiène corporelle.

La taille de la salle d'eau doit permettre la présence d'une tierce personne (exigence des cahiers des charges pour favoriser l'intervention éventuelle d'une aide à domicile ou d'un proche aidant). La taille et l'aménagement de la salle d'eau et du WC doivent notamment permettre le positionnement de la personne aidante à côté de la personne aidée pour l'utilisation de la douche et du WC, mais aussi la possibilité pour la personne aidante d'actionner la robinetterie de la douche sans se mouiller (robinet déporté).

Dans la réalité des logements OCTAVE, l'absence d'exigence précise dans les cahiers des charges concernant les dimensions minimales requises dans la salle de bains et la douche en particulier n'ont pas toujours permis des réalisations qui favoriseraient l'intervention d'un aidant. Témoignage d'habitant :

« La salle de bain est assez grande mais pas la douche : j'ai besoin d'une aide et il n'y a pas assez d'espace », affirme une locataire de Tourcoing

Attention : cette problématique n'est que très exceptionnellement remontée car les locataires OCTAVE sont généralement autonomes et peu ont vraiment besoin d'une aide pour se doucher.

La douche à l'italienne est également une exigence du cahier des charges : *« la douche sera une douche à l'italienne, équipée d'un siphon de sol. Elle pourra être utilisée indifféremment par une personne autonome ou par une personne à mobilité réduite requérant l'intervention d'une tierce personne. Le confort d'usage de la douche sera étudié selon ces deux hypothèses. Un siège de type fauteuil de jardin devra pouvoir être posé dans la douche si nécessaire. »*

Selon les sites OCTAVE, on observe soit la présence d'une douche à l'italienne directement en continuité du sol de la salle de bain, soit un bac de douche en émail type receveur extra plat qui présente un ressaut inférieur à 2 cm. En ce sens, la douche apparaît adaptée aux usages courants.

Parfois, les ergothérapeutes ont noté que les douches étaient dotées d'un bac différencié du sol de surface lisse et glissante. Plusieurs locataires de ces douches ont affirmé avoir déjà chuté. En règle générale, ils se sont adaptés en installant eux-mêmes un tapis antidérapant. Un nouveau cahier des charges sur le programme nécessiterait des précisions à ce sujet, notamment le fait de prévoir un bac de douche non glissant.

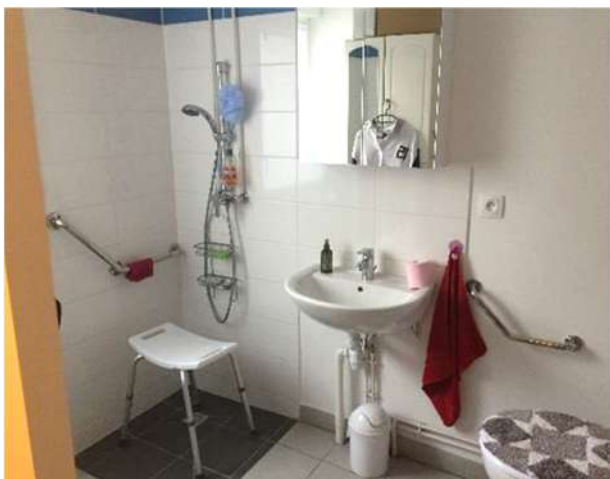
Concernant les dimensions, certaines douches apparaissent trop étroites pour permettre la parfaite aisance ou une aide à la toilette. Plus gênant parfois, le dimensionnement ne permet pas toujours d'y installer un siège de douche : c'est le cas à Lille Centre, Tourcoing et Comines. Là-aussi, le fait qu'une taille de référence n'ait pas été stipulée dans les cahiers des charges a engendré des disparités dans les réalisations.



Concernant les parois de douche, la possibilité y était donnée soit de prévoir un cloisonnement (comme à Lambersart ci-dessus), soit d'installer des tringles à rideaux pour créer une séparation entre la douche et le reste de la salle d'eau. Il s'agit surtout d'éviter les projections d'eau qui peuvent occasionner des risques de glissade.

Cette clause a également reçu des applications très diverses selon les sites. Sur le site de Lille Centre, une paroi est seulement prévue sur un côté de la douche. Sur le site de Lambersart, le bailleur Vilogia a fait ajouter des parois vitrées dans les douches à la demande des habitants car elle n'avait pas été prévue par le promoteur. Cette installation a été très appréciée par les locataires.

Pour les ergothérapeutes, il y a aussi un enjeu sur l'entretien de la salle d'eau +/- facilité par endroit. Ils privilégient une conception avec parois plutôt qu'avec rideaux (comme c'est le cas à Santes : photo ci-dessous). Les rideaux n'écartent pas tout danger : des rideaux trop longs et mouillés peuvent entraîner des glissades ; de plus, ils retiennent l'eau et la saleté, et sont de ce fait moins hygiéniques que des parois de douche.



En ce qui concerne les WC, le cahier des charges à destination des architectes laissait aux bailleurs le choix de les positionner dans une pièce à part ou dans la salle de bain. Il était néanmoins exigé que le WC soit « rehaussé de façon à permettre une utilisation facile par une personne à mobilité réduite. Il sera de préférence suspendu pour faciliter l'entretien du sol ». Par souci de limitation du coût de construction, les WC non suspendus ont été privilégiés par la plupart des bailleurs.

Aucun problème n'a été remonté par les locataires concernant l'usage des WC, mis à part la mauvaise position des barres d'appui attenantes. Le même constat a été fait par les ergothérapeutes : si la hauteur des WC convient pour tous les sites, une mauvaise position de la barre d'appui est parfois constatée sur les sites de Lille Centre (photo ci-dessous) et de Tourcoing, et une absence de barres d'appui est relevée sur le site de Lille Saint-Maurice. Sur le site de Lambersart, c'est l'absence d'espace de giration qui est pointée par l'ergothérapeute.



Concernant enfin le sol des salles de bain, l'analyse des logements démontre qu'un nécessaire équilibre semble à trouver entre sécurité et hygiène. Un revêtement de sol non glissant est prévu par le cahier des charges précisant que « le revêtement de sol sera antidérapant et d'entretien facile, son étanchéité sera garantie ». La préconisation a été moyennement bien suivie.

Sur les sites de Lille Saint-Maurice (photo ci-dessous) et de Roubaix, les bailleurs ont fait le choix d'installer un sol particulièrement rugueux. Si les locataires comprennent que la nature du sol a pour but de leur permettre d'éviter de chuter, la difficulté d'entretien leur pose problème : ces sols ne peuvent se laver qu'avec des efforts importants ce qui fatigue souvent les habitants car il leur faut frotter énergiquement avec un balai-brosse :

« Le carrelage ne permet pas un nettoyage en profondeur car il est revêtu d'une résine très agrippant, et l'eau stagne », relève une locataire de Lille Saint-Maurice

Sur certains sites, à l'inverse, le sol n'est pas ou très peu antidérapant comme à Lille Centre et Tourcoing où le revêtement du sol de salle de bain est exactement de la même nature que celui de du reste de l'appartement... Sur le site de Lille Centre, 5 locataires ont affirmé que la salle de bain ne leur permettait pas de faire facilement leur toilette. L'une des locataires qui affirmait craindre de glisser sur le sol s'est vue récemment proposée une réadaptation de sa salle de bain.



L'ESPACE D'APPOINT

71% des habitants affirment que l'espace d'appoint n'est jamais utilisé par un proche

Le cahier des charges à destination des architectes prévoit la présence d'un espace d'appoint dans chaque appartement. Cet espace était destiné à accueillir un proche aidant ou à permettre le repos du conjoint au besoin. Aucun dimensionnement n'est toutefois précisé. Il est mentionné que : *« L'espace d'appoint doit pouvoir être utilisé pour recevoir à dormir un membre de la famille ou pour permettre au conjoint d'une personne dépendante de disposer d'un espace de nuit séparé. Il constituera une pièce autonome ou pourra être aménagé dans une partie du séjour, dont il sera dans ce cas isolé par une cloison coulissante, de type "cloison japonaise". L'éclairage naturel sera prévu de façon à ce que l'espace d'appoint puisse être utilisé de façon indépendante et rester fermé en journée. La souplesse et le confort d'usage seront recherchés dans la conception de l'espace d'appoint, tout autant que la possibilité d'en personnaliser l'appropriation et l'aménagement ».*

Selon les sites (et les logements d'un même site), cette exigence a connu des applications variées :

- Certains logements sont bel et bien dotés d'un espace éclairé par la lumière du jour, séparé du reste de la pièce par une cloison coulissante (Lambersart et Lille Saint-Maurice) ou par une tringle à rideaux (Comines).
- Parfois l'espace d'appoint est matérialisé par une pièce à part : Illies (de bonne taille ce qui laisserait penser qu'il s'agit de petits T3) et Lille Centre (de taille souvent réduite sans bénéficier toujours d'un éclairage naturel).
- D'autres sites ont « gommé » l'espace d'appoint : le cloisonnement n'a pas été posé (Santes et Villeneuve d'Ascq).

Les bailleurs indiquent que c'est souvent à la demande du locataire et pour mieux correspondre à ses usages que le réaménagement de l'espace d'appoint (ou sa « non-matérialisation ») a été opéré.

4 des 9 locataires de Comines, majoritairement autonomes (un seul est en GIR 4) affirment qu'un de leur proche utilise parfois l'espace d'appoint. A Lambersart, 5 des 11 locataires l'affirment également. Il n'est pas possible de faire de lien entre le degré d'autonomie et l'usage de l'espace d'appoint. Par exemple, à Lille Saint-Maurice où le public est davantage en perte d'autonomie (5 des 8 locataires sont désormais évalués en GIR 4), l'espace d'appoint n'est presque pas utilisé par un proche. Son usage par un aidant ou un parent semble plutôt résulter d'autres facteurs : taille de l'espace, aménagement, besoins du locataire.





Si l'espace d'appoint est peu utilisé pour sa vocation initiale, il est loin d'être un espace perdu. Plus qu'un autre, il a été repensé et son usage détourné / transformé : extension de salon, espace TV, bureau, espace de rangement, espace dédié à la sieste et au repos...

Le système des portes coulissantes présente un avantage intéressant pour les locataires : lorsque la surface de l'espace d'appoint clos est assez grande et éclairée par la lumière du jour, le locataire peut choisir d'en faire une vraie chambre spacieuse et adaptée ; lorsque les portes sont ouvertes, l'espace d'appoint devient seulement une extension de la pièce de vie.

Le modèle d'espace d'appoint le plus conforme et fonctionnel serait une pièce de superficie allant de 9,50 m² à 11,20 m², éclairée par une fenêtre donnant sur l'extérieure et dotée de volets électriques.

Les ergothérapeutes ont noté l'extrême diversité des espaces d'appoint d'un site à l'autre ou d'un logement à l'autre. Les professionnels de l'APAHM ont tenté un comparatif entre différents modèles d'espace d'appoint visité (voir encadré ci-après).

Les retours des habitants et les interventions des ergothérapeutes démontrent que la grande majorité des locataires ne se sert pas de l'espace d'appoint pour l'usage qui était prévu initialement dans le programme. Il apparaît cependant que cet espace, quand il est assez grand, bien éclairé et séparé du reste du logement par une porte coulissante, laisse une liberté d'usage très confortable pour le locataire. Selon le degré d'autonomie et le mode de vie du locataire, cet espace peut être utilisé en tant qu'agrandissement du salon, en tant que bureau, en tant que chambre pour le locataire lui-même, ou en tant que chambre pour un proche. Cet espace modulable, même s'il a fait l'objet d'un détournement d'usage, est utile pour cette typologie de logement et la superficie d'habitation. Il est nécessaire de préserver son caractère spacieux, éclairé et adapté aux éventuelles difficultés physiques des habitants.

| Site concerné | Points positifs | Points à améliorer |
|--|---|--|
| <p>TOURCOING</p>  | <p>Cloison amovible 2 PC à 30 cm de hauteur Plafonnier Un radiateur Fenêtre oscillo-battante accessible, poignée à 115 cm Possibilité d'y faire dormir quelqu'un.</p> | |
|  <p>LAMBERSART</p> | <p>Cloisons amovible coulissante battante Fenêtre existante Peut permettre d'y faire dormir une personne</p> | <p>Dans un des logements visité à Lambersart, l'espace d'appoint est inexistant mais existe une deuxième chambre donnant accès aux WC si fermés</p> |
|  <p>LILLE SAINT MAURICE</p> | <p>Cloisons amovibles 1 PC + interrupteurs lumineux 110 cm Eclairage plafonnier Un radiateur 3 PC à 40 cm de hauteur</p> | <p>Pas de volets Pas de possibilité d'y faire dormir quelqu'un dans les logements visités car sert de salon ou de bureau</p> |
|  <p>LILLE CENTRE</p> | <p>Porte coulissante passage utile 90 cm 1 PC + interrupteur lumineux proximité de la porte 110 cm Plafonnier Un radiateur</p> | <p>Cloisons fixes Pas de fenêtres, pas de volets Pas de possibilité d'y faire dormir quelqu'un Sert de pièce pour entreposer diverses affaires</p> |

LA QUESTION DE L'ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

L'espace d'appoint présente la spécificité d'être évolutif au sens que lui a donné la loi ELAN, postérieure à la programmation des opérations OCTAVE, à savoir : un logement évolutif est « *un logement qui n'est pas reconnu accessible, mais qui doit pouvoir le devenir par un simple jeu de cloisons mobiles, quelques travaux simples et à moindre coût. À la construction, les normes d'accessibilité ne s'appliqueront qu'à une partie restreinte de l'unité de vie : le séjour et les toilettes. Le reste (cuisine, chambre, salle d'eau) devra évoluer* ». Le cadre réglementaire ne dit rien sur la faisabilité des travaux et sur leur financement qui sont souvent déterminants pour « retoucher » un logement.

La question de l'adaptabilité ou évolutivité des logements a été évoquée dès le début de l'évaluation. En effet, il est vite apparu que **si l'accompagnement s'adapte à l'avancée en âge des occupants, c'est peu le cas pour le logement : l'habitation reste la même dans ses aménagements et équipements même en cas de perte d'autonomie temporaire ou définitive.** Comme pour l'accompagnement, le logement devrait pouvoir évoluer en fonction des besoins. Par ailleurs, « trop adapter » une offre nouvelle de logement pour personnes autonomes pourrait avoir un caractère repoussoir : ainsi, faire visiter un logement « tout adapté » à un senior pourrait le mettre en face de difficultés futures ou face aux effets produits par le vieillissement, ce qui n'est pas le but recherché avec le programme.

En cas de relance du programme, il serait souhaitable de proposer un logement toujours adapté selon un socle minimal d'équipements et d'aménagements, et **d'introduire une clause de revoyure dans le programme pour réadapter périodiquement les logements aux besoins nouveaux que le vieillissement peut faire émerger.** Cela devrait être rendu possible par une réévaluation des besoins de la personne, tous les 2 ou 3 ans, par le SAVELA et un partenaire à associer en ergothérapie : il s'agirait d'identifier et de recen-

-ser les ajustements à opérer, les équipements à introduire et les nouvelles adaptations à réaliser dans le logement. Les bailleurs et les financeurs de l'adaptation dans le parc social pourraient y contribuer au titre d'un maintien durable à domicile de leur public âgé. **L'enjeu est moins de dire qu'il faut réadapter un logement adapté neuf parce qu'il serait imparfait que de souligner la préoccupation collective à loger un senior dans de bonnes conditions d'usage au quotidien pour que son maintien soit durable dans les lieux.**

Les contraintes qui pèsent sur les bailleurs sont connues. Le propos est ici de souligner qu'un habitat qui favorise le bien vieillir à domicile comme l'est le programme OCTAVE doit prévoir l'adaptation des lieux à la perte d'autonomie ou aux difficultés temporaires. Ainsi :

- La superficie de chambre devrait permettre l'installation d'un lit médicalisé avec une prise située à son emplacement probable. Prévoir l'emplacement d'un montaban pour ne pas obliger à se déplacer la nuit jusqu'au WC. A défaut, prévoir un cheminement lumineux de la chambre à la salle d'eau. Rendre la chambre ajustable à des difficultés physiques plus importantes de manière à permettre le passage d'un lève-personne d'une personne qui serait en fauteuil roulant et voudrait s'allonger sur son lit.
- Le salon devrait prévoir la possibilité de brancher un fauteuil de salon électrique car ce type de mobilier est prisé par les personnes vieillissantes.
- Dans la salle d'eau, prévoir d'installer certains éléments mobiliers comme un rehausseur WC ou un siège de douche qui permet d'effectuer sa toilette sans se mettre en danger.
- Dans la cuisine, le plan de travail devrait pouvoir être adaptable à une station debout prolongée, en étant assez bas tout en prévoyant un espace pour glisser une chaise sous l'évier.

De la même manière, il conviendrait de partager avec les partenaires bailleurs les recommandations faites par l'AF&LA et l'APAHM sur les aménagements à prévoir dès la construction et ceux qui peuvent être envisagés ensuite (voir tableau ci-après).

| Pièce | Aménagements à réaliser dès la construction | Aménagements pouvant être envisagés après la construction |
|--|---|---|
| Espaces communs | Installation d'une porte automatique et motorisée Eclairage automatique temporisé Installation d'un visiophone Absence de seuil et de ressaut au niveau de la porte d'immeuble Hauteur des boîtes aux lettres comprise entre 40 et 130 cm Ascenseur accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes présentant une déficience visuelle | Dispositif type SECURICLES Tableau d'affichage |
| Entrée du logement et dispositions générales relatives à l'intérieur du logement | Absence de seuil et de ressaut pour entrer dans le logement Eclairage automatique et temporisé Largeur de la porte aux normes PMR Hauteur de la poignée et de la sonnette aux normes PMR Portes coulissantes (à privilégier) Interrupteurs lumineux à proximité de chaque porte Installation de volets électriques à chaque fenêtre du logement Fenêtres oscillo-battantes et facilement manipulables Hauteur des prises aux normes PMR Revêtement de sol résistant à l'usure et facile d'entretien Espaces de rangements type placard intégré à portes coulissantes Espaces giratoires à penser en prenant en compte l'emplacement possible du mobilier | Œillette double si aucun visiophone Entrebâilleur N° de porte affiché gros caractères |
| Espace d'appoint | Installation de cloisons amovibles | |
| Chambre | Plusieurs prises électriques à proximité du lit Va et vient lumineux | |
| Cuisine | Ouverture sur le salon Meuble sous évier démontable Alimentation en eau par flexibles Siphon à hauteur réglable Évier peu profond + robinetterie à col de cygne | Installation d'un plan de travail Rangements en nombre suffisant |
| Salle de bain | Portes coulissantes Dimensions de la douche aux normes PMR Lavabo avec meuble démontable Alimentation en eau par flexibles Siphon à hauteur réglable Mitigeur de douche thermostatique WC réhaussé Revêtement de sol antidérapant Mur résistant, pour pouvoir permettre l'installation de barres d'appui ou / et d'un siège de douche Installation d'un receveur de douche à l'italienne | Installation de barres d'appui Siège de douche mural Paroi de douche Miroir inclinable |
| Buanderie | Prévoir une buanderie dans le logement afin de ne pas encombrer la cuisine et la salle de bain avec des équipements domestiques | |

Il y a un impératif à suivre dans le temps l'offre qui accueille des seniors en associant au partenariat une expertise manquante actuellement dans le programme : l'ergothérapie. Que ce soit le SAVELA, la MEL ou les Caisses de retraite, établir un partenariat durable avec un organisme doté de cette expertise (association ou opérateur habitat) permettrait de s'assurer de la qualité de l'offre financée à différentes étapes du projet : de l'étude de plans à la réévaluation des besoins en passant par des visites de chantiers et des contributions complémentaires sur le champ des aides à l'adaptation du logement (ANAH, Amelio, etc.). **Si une labellisation OCTAVE était envisagée dans le futur, proposer une visite de conformité par un ergothérapeute avant livraison des logements aurait tout son intérêt.**

CAHIER TECHNIQUE DES RECOMMANDATIONS ET PRÉCONISATIONS FORMULÉES PAR LES ERGOTHÉRAPEUTES



● **Espaces communs**

| Éléments | Recommandations |
|---|---|
| Chemin d'accès : | <ul style="list-style-type: none"> - Revêtement extérieur uniforme (sans reliefs), stable, non glissant, rigide - Contrastes visuels et tactiles entre le revêtement du chemin et l'environnement - Bordure en continu permettant le guidage des personnes mal voyantes - Présence de repères lumineux |
| Si marches pour accéder à la porte d'entrée : | <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir rampe d'accès : <ul style="list-style-type: none"> ● Le pourcentage de la rampe d'accès doit être égal à la hauteur de la marche divisée par la longueur de la rampe ● Le plan incliné doit être inférieur ou égal à 5% (cas exceptionnel : jusqu'à 8% sur une longueur inférieure à 2m, et jusqu'à 10% sur une longueur inférieure ou égale à 0,50m) ● Si présence d'un ressaut, il ne doit pas dépasser 2 cm ● Lors des changements de direction, prévoir un palier de repos plat (dimensions : L 1,40m * l 1,20m) |
| Portes d'entrée du bâtiment : | <ul style="list-style-type: none"> - Porte d'entrée contrastée par rapport au reste du bâtiment - Accès aux commandes d'ouverture adapté pour une personne en fauteuil roulant : commandes entre 0,90m et 1,30m de hauteur - Repère tactile sur la touche 5 - Espace libre au sol : L 1,30m * l 0,80m - Effort pour manœuvrer la porte ne doit pas dépasser 50 Newton - Largeur de passage de 0,90m, plus possibilité d'une ouverture de 50 cm pour avoir un accès de 140 cm |
| Couloirs : | <ul style="list-style-type: none"> - Couloirs bien éclairés (attention à ne pas créer une gêne visuelle) - Largeur des couloirs : 1,20 m - Couloirs communs large de 1,60m pour permettre un croisement des personnes |

| | |
|-----------------------------|--|
| <p>Boîtes aux lettres :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Boîtes aux lettres positionnées à plus de 0,40m d'un angle rentrant de paroi ou de tout autre obstacle pour permettre l'approche d'un fauteuil roulant - Boîtes aux lettres positionnées entre 0,90m et 1,30m du sol |
| <p>Ascenseur :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - La cabine doit présenter un miroir pour faciliter les mouvements d'un fauteuil roulant - Des barres d'appui de part et d'autre de l'ascenseur doivent être installées, à 0,90m du sol - L'ouverture et la fermeture des portes doivent être annoncées - Dimensions de la cabine : <ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 450 kg : largeur 1m – profondeur 1,25m – passage 0,80m • Jusqu'à 630 kg : largeur 1,10m – profondeur 1,40m – passage 0,90m • Jusqu'à 1275 kg : largeur 1,40m – profondeur 2m – passage 1,10m |
| <p>Escaliers :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cage d'escalier lumineuse, sans zone d'ombre, sans obstacle - Les marches : <ul style="list-style-type: none"> • Doivent avoir la même hauteur • Leur hauteur doit être comprise entre 15 et 20 cm • Leur profondeur doit être de 28 cm (afin de permettre un appui complet du pied) - Chaque escalier doit comporter une bande d'éveil de la vigilance. Elle doit comporter un repère podotactile et être visuellement contrastée avec le reste de l'escalier - Une main courante ou rampe : <ul style="list-style-type: none"> • Doit être installée de chaque côté de l'escalier • Doit être contrastée, préhensible, continue • Doit être positionnée entre 0,80m et 1m de hauteur • La largeur entre les 2 mains courantes doit être de 1,20m minimum |
| <p>Stationnement :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Espace stationnement PMR 3,30m*5,00m avec signalétique horizontale et verticale. Il peut être nécessaire de prévoir des bandes de guidage jusqu'à l'entrée du bâtiment, selon la disposition de la place |
| <p>Revêtement mural :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Peinture : couleurs différentes en fonction des étages |

● Cuisine

| Éléments | Recommandations |
|----------------------------|--|
| Évier : | <ul style="list-style-type: none"> - Le siphon doit être déporté vers le mur et calorifugé - Robinet « col de cygne » à privilégier - Levier de robinet long et facilement préhensible - Hauteur sous évier : 55 – 70 cm / peu profond : 15 cm maximum |
| Plan de travail : | <ul style="list-style-type: none"> - Hauteur du plan de travail recommandée : 0,85m - Profondeur : 60 cm sauf si fenêtre (dans ce cas, la profondeur ne soit pas dépasser 40 cm - Plan de travail à hauteur variable de préférence |
| Disposition des éléments : | <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir un alignement / rapprochement évier, plan de travail, plan de cuisson - Prévoir un espace encastré pour le four, hauteur du bas du four à 70 cm - Prévoir un espace encastré pour un frigo surélevé à hauteur de 40 cm - Hotte de cuisine : hauteur accessible aux PMR (en fonction des recommandations du fabricant) |
| Rangements : | <ul style="list-style-type: none"> - Les meubles sous évier sont à éviter ou doivent être démontables facilement - Un espace sous le plan de travail est préférable - Si cuisine équipée : privilégier les rangements tiroirs et éviter les meubles hauts |
| Éclairage : | <ul style="list-style-type: none"> - Éclairage direct prévu au niveau de l'évier et de la plaque + éclairage global au plafond |
| Espace d'usage : | <ul style="list-style-type: none"> - Un espace d'usage de 1,50m doit être mis en place pour permettre au fauteuil d'accéder à tous les éléments de la cuisine |

● Salle de bain

| Éléments | Recommandations |
|---|---|
| <p>Porte et espace de circulation :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - En dehors du débâtement de la porte et des équipements il faut l'espace giratoire. Sur cet espace il peut y avoir le lavabo s'il ne gêne pas le passage des pieds - Privilégier une porte à profil glissant ou porte battante ouvrant vers l'extérieur |
| <p>Espace de douche :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pente de la douche : 2% maximum vers l'évacuation - Siphon de sol ou receveur extraplat antidérapant de dimensions minimales 90*90 cm - Robinetterie : environ 1 m pour barre d'appui en dessous - Douchette entre 1,20 et 1,80m - Mitigeur thermostatique - Pommeau de douche détachable - Prévoir aire de transfert à côté d'un siège de douche adapté - Eviter les rideaux de douche - Dans l'idéal, paroi de douche fixe mais qui peut être démontée - Si présence de paroi (douche fermée) prévoir un passage utile de 70 cm minimum - Barre d'appui en L à 0,90 m - La barre d'appui et la robinetterie doivent se positionner sur la grande largeur, pour que le siège de douche puisse être positionné sur la petite largeur |
| <p>Lavabo :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Dégagement minimum de 0,70 cm - Évier peu profond : 15 cm maximum - Dimensions : 60*70 cm - Dans l'idéal, lavabo intégré dans un plan de travail - Siphon déporté et calorifugé - Pas de pieds |

● **Salle de bain**

| Éléments | Recommandations |
|---|---|
| <p>Porte et espace de circulation :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - En dehors du débattement de la porte et des équipements il faut l'espace giratoire. Sur cet espace il peut y avoir le lavabo s'il ne gêne pas le passage des pieds - Privilégier une porte à profil glissant ou porte battante ouvrant vers l'extérieur |
| <p>Espace de douche :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pente de la douche : 2% maximum vers l'évacuation - Siphon de sol ou receveur extraplat antidérapant de dimensions minimales 90*90 cm - Robinetterie : environ 1 m pour barre d'appui en dessous - Douchette entre 1,20 et 1,80m - Mitigeur thermostatique - Pommeau de douche détachable - Prévoir aire de transfert à côté d'un siège de douche adapté - Eviter les rideaux de douche - Dans l'idéal, paroi de douche fixe mais qui peut être démontée - Si présence de paroi (douche fermée) prévoir un passage utile de 70 cm minimum - Barre d'appui en L à 0,90 m - La barre d'appui et la robinetterie doivent se positionner sur la grande largeur, pour que le siège de douche puisse être positionné sur la petite largeur |
| <p>Lavabo :</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Dégagement minimum de 0,70 cm - Évier peu profond : 15 cm maximum - Dimensions : 60*70 cm - Dans l'idéal, lavabo intégré dans un plan de travail - Siphon déporté et calorifugé - Pas de pieds |



• **Chambre**

| Éléments | Recommandations |
|-------------------------|---|
| Espace de circulation : | <ul style="list-style-type: none"> - La chambre doit pouvoir accueillir un lit médicalisé - La chambre doit disposer d'une aire de giration devant la porte - La chambre doit disposer d'une aire de giration devant la fenêtre - Le mobilier ne peut en aucun cas empiéter sur l'aire de giration (de 1,50m) - L'emplacement du radiateur ne doit pas gêner les rotations du fauteuil - Largeur du lit médicalisé : 0,90m ou 1,20m - Espace de chaque côté du lit : 0,90m - Espace devant le lit : 1,20m |
| Eclairage : | <ul style="list-style-type: none"> - Interrupteurs lumineux à hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m - Va-et-vient à proximité du lit |
| Prises : | <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir au minimum 4 prises proches du chevet du lit (hauteur 0,40m, pas à moins de 0,40m d'un angle). Dans l'idéal, prévoir une prise à 0,90 m en tête de lit |

| | |
|--------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Siphon au minimum à 30 cm du bord du lavabo |
| Éléments salle de bain : | <ul style="list-style-type: none"> - Miroir inclinable ou miroir d'une hauteur accessible assis et debout - Prise à proximité du lavabo |
| Nature du sol | <ul style="list-style-type: none"> - Revêtement antidérapant |

• WC

| Éléments | Recommandations |
|-----------------------|--|
| Espace de transfert : | <ul style="list-style-type: none"> - Les toilettes doivent avoir un espace permettant les transferts latéraux et si possible un espace giratoire - Espace de transfert : latéral : 80cm*130cm / devant la cuvette : 80cm*130cm - Barre d'appui coudée, entre 70 cm et 80 cm - Distance de 40 cm entre le mur sur lequel sont positionnées les toilettes et la barre d'appui - La séparation des toilettes de la salle de bain peut se faire par une légère cloison démontable pour une adaptation au handicap |
| Cuvette : | <ul style="list-style-type: none"> - Cuvette de WC suspendue de préférence - Cuvette à 45 cm de hauteur (50 cm avec prise en compte de l'abattant) |

● **Portes des logements :**

| Éléments | Recommandations |
|----------------------|---|
| Porte d'entrée : | <ul style="list-style-type: none"> - Largeur de 0,90m minimum - Largeur de passage de 0,83 m minimum - Pose de deux oeilletons : un à 0,90m et un à 1,30m - Privilégier visiophone - Poignée à plus de 30 cm de l'angle entrant - Hauteur de la poignée comprise entre 0,90m et 1m - Entrebâilleur d'une hauteur maximale de 1,30m - Hauteur des numéros de porte de 1,30m - Absence de ressaut, ou ressaut inférieur à 2 cm |
| Portes intérieures : | <ul style="list-style-type: none"> - Largeur : 0,90m - Largeur de passage : 0,83 m - Absence de ressaut, ou ressaut inférieur à 2 cm |
| Poignée de porte : | <ul style="list-style-type: none"> - La sonnette doit être installée à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m - La poignée de porte doit être installée à une hauteur comprise entre 0,90m et 1 m - Poignée à plus de 30 cm de l'angle entrant |
| Ouverture de porte : | <ul style="list-style-type: none"> - Toute porte doit s'ouvrir de l'intérieur vers l'extérieur des pièces - Possibilité d'installer des portes coulissantes avec rail en hauteur (très pratiques et gain de place) - Si portes coulissantes, arrêt de la porte à 5 cm du bâti pour l'accès à la poignée |

• **Autres éléments généraux :**

| Éléments | Recommandations |
|---------------------|---|
| Interrupteurs : | <ul style="list-style-type: none"> - Ils doivent comporter un point lumineux repérable dans l'obscurité - Positionnement entre 0,90 m et 1,30 m de hauteur - Idéalement en détection automatique dans les couloirs de l'appartement et dans les espaces communs - Temporisation pour les couloirs et l'entrée |
| Fenêtres : | <ul style="list-style-type: none"> - Dispositif oscillo-battant - Hauteur de poignée entre 120 et 130 cm - Si un meuble ou obstacle est présent sous la fenêtre, la profondeur de celui-ci ne doit pas dépasser 40 cm |
| Prises de courant : | <ul style="list-style-type: none"> - Hauteur de 40 cm, ne pas mettre dans un angle (distance minimale de 40 cm par rapport à un angle) |
| Aire de giration : | <ul style="list-style-type: none"> - 150 cm de diamètre |
| Couloirs : | <ul style="list-style-type: none"> - Largeur couloir + largeur passage utile de porte = 200 cm |
| Placards : | <ul style="list-style-type: none"> - Accès latéral à privilégier - Hauteur des rangements comprise entre 60 cm et 160 cm - Profondeur de placard de 60 cm |

ENSEIGNEMENTS :

Le Programme OCTAVE a permis de produire davantage de logement accessible et adapté dans le parc social des bailleurs et de préfigurer un souhait de modularité plus grand à l'intérieur des logements. L'offre effectivement produite rend compte de niveaux très variables voire discutables (accès aux balcons et terrasses sur certains sites) des aménagements réalisés à l'intérieur des murs et dans les espaces communs ou les extérieurs. Des cahiers des charges imprécis et figés en sont la cause initiale. Le manque de contrôle et de suivi par rapport à ces cahiers des charges est réel et nécessiterait d'introduire des visites de conformité multi partenariales pour l'offre dédiée à ce type de public. Les préconisations formulées par les ergothérapeutes associés à l'évaluation doivent faire l'objet d'une appropriation et d'une concertation entre les bailleurs et la MEL de manière à préfigurer un cahier des charges métropolitain selon des critères communs et partagés d'adaptation du logement. L'évolutivité des logements n'est qu'amorcée avec l'expérimentation, mais doit être la norme dans les produits pour seniors. La connectivité du logement est un besoin nouveau, rendue plus nécessaire.

PRECONISATIONS SUR LA PARTIE LOGEMENT :

- Actualiser les cahiers des charges OCTAVE pour préfigurer un cahier des charges métropolitain selon des critères communs et partagés entre les acteurs dans le cadre du PLH3 : en s'appropriant les recommandations formulées par les ergothérapeutes impliqués dans l'évaluation, en s'inspirant de la Démarche HQU menée à Villeneuve d'Ascq et en y impliquant l'URH et les bailleurs pour une adhésion partenariale globale qui favorise un élan dans la production de logement senior accessible et adapté et son recensement à terme.
- S'associer les services d'un acteur en ergothérapie dans le cadre de la programmation et le financement des projets pour seniors (même hors OCTAVE) : pour l'étude des plans, pour le suivi des chantiers et des recommandations, pour s'assurer de la conformité des aménagements et des équipements, pour réaliser une visite de conformité après travaux et avant la mise en location qui certifie bien la qualification « OCTAVE » ou sa labellisation (si décidée).
- Favoriser l'évolutivité des logements – et pas que de l'espace d'appoint – en introduisant une clause de revoiture dans les cahiers des charges, de manière à réadapter périodiquement les logements aux nouveaux besoins des locataires au fur et à mesure de leur avancée en âge. Cela suppose de permettre la réévaluation périodique de la situation de la personne par le SAVELA mais aussi du logement par un ergothérapeute. Cela suppose aussi d'accorder initialement un surcroît de financement en investissement pour décider les bailleurs à effectuer réellement les travaux en réadaptation d'un produit relativement neuf.
- Engager une concertation avec les professionnels de la domotique et de la connectique en lien avec les bailleurs de manière à proposer des logements « OCTAVE 2.0 » + connectés : cela permet de lutter contre l'isolement et de maintenir du lien avec les aidants éloignés, de créer un lien nouveau et complémentaire avec le service d'accompagnement, de favoriser l'émergence de nouveaux liens entre les Octaviens des différents sites dans le cadre d'une communauté plus large d'échanges et de partage.
- Favoriser l'Équipement des cuisines en OCTAVE et prévoir davantage de rangements intérieurs à défaut d'un espace de stockage dédié.



L'ENVIRONNEMENT DES LOGEMENTS OCTAVE

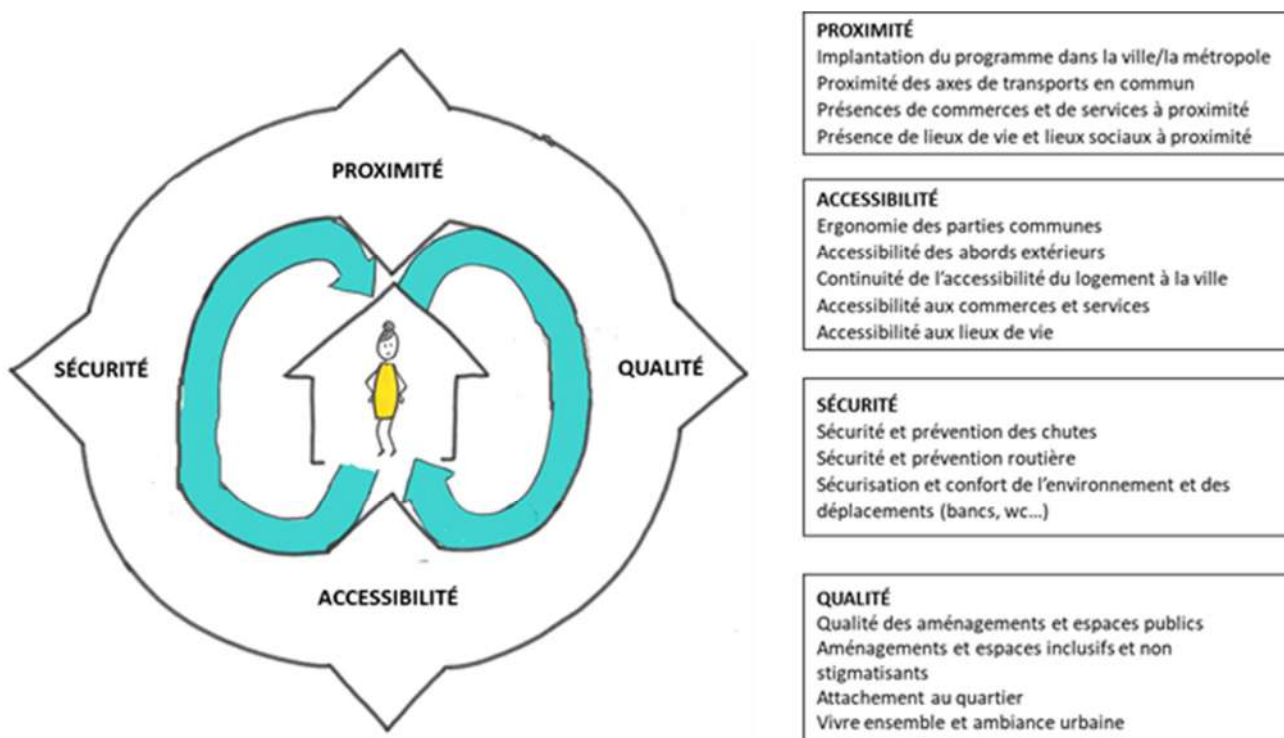
L'environnement proche joue un rôle structurant dans la vie quotidienne et le lien social des seniors, quel que soient les capacités physiques et psychiques. La prise en compte de l'environnement autour des sites dédiés aux seniors est primordiale pour favoriser un vieillissement actif et concourir au maintien durable dans l'autonomie. Très tôt, dès les prémices du programme OCTAVE, la présence de commerces et services à proximité des logements s'affichait comme un critère déterminant pour l'implantation d'un site OCTAVE.

Les travaux menés dans le cadre de la démarche partenariale Initiatives Innovation & Vieillessement (IIV) à laquelle participe la MEL aux côtés d'autres acteurs publics et privés, du champ de l'habitat et du médico-social, ont permis de co-construire une vision partagée sur les critères et les leviers pour produire un habitat favorable au bien vieillir dans les territoires.

Au-delà de la question du logement et de sa conception pour qu'il puisse être adapté aux besoins (évolutifs) des personnes, celle de l'environnement est essentielle pour garantir les conditions du bien vieillir.

Le processus évaluatif de l'environnement des opérations OCTAVE s'est articulé autour de 3 axes :

- Questionner la localisation des opérations dans leur environnement urbain, de même que la présence de commerces, services et équipements dont peuvent bénéficier les habitants de ces opérations.
- Apprécier l'environnement urbain au travers de ses aménagements (spécifiques ou non), en ce qu'ils favorisent et sécurisent les personnes dans leurs déplacements et leur mobilité, et permettent aux services et équipements présents dans le quartier d'être effectivement accessibles.
- Interroger l'intégration au quartier tant des opérations que de leurs habitants. Cela renvoie à la manière dont les habitants apprécient leur environnement, s'y sentent bien, y sont attachés. Mais cela évoque également les liens sociaux qu'ils développent à l'échelle du quartier et la façon dont les différents services et lieux sociaux sont connectés avec les habitants et leurs besoins. Ce dernier point fait plus particulièrement écho à la notion d'environnement social.



Source : ADULM 2020, d'après les travaux menés dans le cadre de la démarche Initiatives Innovation et Vieillessement

LA PRÉSENCE ESSENTIELLE DE COMMERCES ET SERVICES A PROXIMITÉ DE L'OCTAVE

Une exigence fixée dans le cahier des charges de 2013

La présence des commerces et services est essentielle dans les projets immobiliers dédiés aux seniors. Elle est mentionnée dès les premiers documents-cadres reliés au 1^{er} Programme Local de l'Habitat de la MEL. Ainsi, la délibération-cadre Habitat du 5 décembre 2008 insistait sur l'importance de proposer des logements "intégrés dans leur environnement". Le programme d'actions pour la prise en compte du vieillissement et du handicap dans la politique communautaire de l'habitat dispose:

" Nous devons nous engager qualitativement en faveur de l'autonomie, de la mobilité, de l'accessibilité et de la participation à la vie de la cité, des personnes touchées par le handicap ou les effets du vieillissement (...) nous souhaitons promouvoir des solutions d'habitat non stigmatisées et insérées dans le tissu urbain" (délibération du 11 décembre 2009)

Le cahier des charges du programme OCTAVE qui en a résulté en 2013 a ensuite voulu conditionner l'implantation des logements OCTAVE à la "proximité des commerces, des services et des transports". Dans la pratique, cela s'est concrétisé par l'ajout de mentions spécifiques dans les « fiches-opérations » conçues par la MEL, dans lesquelles chaque porteur de projet OCTAVE renseignait la distance séparant le site repéré pour le foncier des commerces et services environnants : ceux déjà existants ou ceux projetés dans le cadre d'un aménagement futur.

Nom de l'opération : maison classique Riquault Ville : Illies
 Métropole Européenne de Lille Expérimentation OCTAVE Date de mise à jour : 12/09/15

Fiche opération

Nom de l'opération : maison classique Riquault
 Ville : Illies
 Organisme : Lille Potentielle Habitat

Caractéristiques de l'opération de logements

- Typologie de l'opération de logements
 - Nombre total de logements en collectif : 52
 - Nombre total de logements en individuel : 24
- Capacité de l'opération
 - Nombre total de logements dans l'opération globale : 76
 - dont nombre de logements réalisés par le bailleur social : 96
 - dont nombre de logements PLUS : 39
 - dont nombre de logements PLAI : 18
 - dont nombre de logements dans l'ensemble où est inséré l'OCTAVE : 2x12
- Localisation de l'opération
 - Nom du territoire LMCU : Les Wappes
 - Nombre d'habitants dans la commune : 1500
 - Nom du quartier : _____
 - Adresse de l'opération : maison classique Riquault
 - Commerces dans un rayon de 200 m : OUI NON
 - Services publics dans un rayon de 200 m : OUI NON
 - Lesquels ? : Pharmacie, Poste
 - Transports en commun dans un rayon de 200 m : OUI NON
 - Lesquels ? : Bus Transpole
 - Distance approximative du centre-ville : 200 m

Métropole Européenne de Lille, Expérimentation OCTAVE Fiche opération ACR 01/2015 1

L'étude a posteriori de ces fiches-opérations (ci-dessus celle de l'opération à Illies) révèle des imprécisions sur les informations données ou sur la temporalité des implantations. Elles n'évoquent pas non plus la possibilité que les services soient proposés aux habitants afin de répondre à leurs besoins sans que cela nécessite forcément une (nouvelle) implantation à proximité immédiate. Par ailleurs, la vérification des éléments contenus dans ces fiches n'a pas été confrontée par la MEL aux réalités des réalisations « sur le terrain ». Cela aurait pu être à partir d'outils de géolocalisation cartographique, alors que le temps entre la programmation immobilière et la livraison effective des logements permettrait de mesurer l'écart entre le déclaratif et les aménagements réalisés.

Il a certainement manqué une définition du panel d'équipements et de services attendus pour le public seniors. Sans réelle étude préalable, leur présence ou suffisance sur les différents sites n'a pu être objectivée et finement analysée pour vérifier leur adéquation au public OCTAVE.

Dans la fiche d'Illies par exemple, le porteur mentionne la présence de commerces et de services dans un rayon de 200 mètres autour du site OCTAVE, livré en 2016.

Située en périphérie de la métropole, dans un secteur où les services sont plus éloignés qu'ailleurs et où les centres urbains proches drainent l'activité économique (La Bassée notamment), la Ville d'Illies prévoyait – et prévoit toujours – l'implantation d'équipements proches des logements OCTAVE.

Aujourd'hui, le seul commerce à proximité est une épicerie de taille modeste, accessible à pied mais plus éloignée que ce qui était envisagée. Les services renseignés sur la fiche : mairie et poste, sont également situés à plus de 200 m de l'Octave, tout comme l'arrêt de bus dont la fiche fait également mention.

Cet exemple met en lumière le manque de précision des fiches-opérations. Il rend compte d'une réelle difficulté pour certaines communes de la métropole à concrétiser les aménagements espérés qui seraient utiles aux seniors.

D'autres impondérables ou difficultés peuvent survenir pour retarder les aménagements prévus initialement. Dans le cas d'Illies justement, le zonage AUdm [Zone à urbaniser différée] à l'arrière du site et la dépollution ont grandement joué. Il en résulte un problème de temporalité entre la sortie de l'opération et l'arrivée du service ou commerce.

Sur certains secteurs, comme celui-ci, l'enjeu se situerait davantage dans une forme nouvelle d'accès aux équipements et services qui « viennent » à la rencontre des habitants : pharmacie mobile, boulangerie ambulante, etc. La proximité s'envisagerait donc autrement. Elle s'affranchirait de la logique géographique / kilométrique (la distance d'implantation par rapport aux habitations). Aucune fiche opération sur le programme OCTAVE ne fait mention de commerces et services qui viendraient aussi au-devant des locataires.

En dehors de la fiche opération, 2 autres éléments ont pu reléguer au second plan la prise en compte au niveau local des équipements utiles aux seniors:

- D'une part, **la sélection des sites a été menée de manière concertée mais avec des Villes plus ou moins investies** dans l'expérimentation. Indépendamment de leur taille et de leurs caractéristiques, certaines communes ont été très investies dans le projet, comme Lille ou Illies (la première déjà très dotée en équipements, commerces et services ; la seconde le prévoyant dans une logique d'aménagement à court terme pour créer une dynamique d'habitation au sein d'un nouveau quartier).
- D'autre part, **la sélection des opérations pour y intégrer les 8 logements OCTAVE, a focalisé l'attention sur les projets immobiliers en cours qui étaient « tous publics » alors.** En effet, la sélection des sites OCTAVE est antérieure à la loi d'adaptation de la société au vieillissement : le fléchage des logements seniors n'était pas encore autorisé, d'où le régime dérogatoire accordé par le Ministère à la MEL au titre de l'expérimentation).

La sélection des sites et la sélection des opérations « mûres » pour une programmation incluant du public âgé n'ont finalement pas toujours permis de prendre en compte la présence et suffisance des équipements, commerces et services, pourtant nécessaires.

Les enjeux locaux de requalification de quartier, ou de renouvellement urbain, ou d'attractivité sur un nouveau quartier (qui plus est en périphérie urbaine) nécessitent de penser les aménagements sur le temps long, alors que **les besoins au quotidien d'un âgé nécessiterait un temps d'aménagement des commerces et services plus court qui s'aligne sur le temps de la programmation immobilière.**

En résumé, la saisie d'une opportunité foncière à partir d'une opération préexistante « tous publics » s'est faite au détriment d'une véritable réflexion sur l'environnement et sur des secteurs métropolitains qui seraient propices au vieillissement des locataires.

Travailler durant le temps de la programmation à ces aménagements est donc indispensable pour une vie de quartier qui intègre l'OCTAVE et ses habitants. L'appropriation doit être réciproque : que ce soit de la personne âgée qui se rend chez son épicier ou boulanger ou pharmacien... mais aussi du boutiquier, de l'artisan, du libraire qui peut rendre un service utile à la personne âgée. Le « aller vers » (dans les deux sens) est nécessaire. L'implantation de logements OCTAVE peut être l'occasion pour les services et commerces environnants de se faire connaître et d'aller vers les nouveaux habitants pour leur proposer du service à domicile au besoin ou à la carte (démarche intégrative / inclusive).

La présence de 8 sites OCTAVE en zone de centralité

La plupart des sites OCTAVE ont été construits dans des zones de centralité. On entend ici par centralité le fait qu'un secteur soit doté d'un certain nombre de commerces et de services. Pour appréhender ici le niveau de centralité dont bénéficie chacun des sites OCTAVE, nous nous appuyons sur un recensement des commerces et services présents à proximité de chacun des sites. Cet inventaire a été réalisé pour les besoins de l'évaluation à partir des données cartographiques disponibles en ligne. Le tableau suivant restitue cet inventaire. Il est établi dans l'ordre de livraison des logements OCTAVE.

| | Supermarché / supérette | Boulangerie | Pharmacie | Achats ponctuels (coiffeur, bureau de poste...) | Hôpital ou clinique | Cabinet généraliste | Gare | Arrêt de bus / de métro | Parc ou jardin | CCAS ou centre social |
|---------------------|-------------------------|-------------|-----------|---|---------------------|---------------------|------|-------------------------|----------------|-----------------------|
| ILLIES | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| TOURCOING | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| LAMBERSART | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| LILLE SAINT MAURICE | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| ROUBAIX | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| VILLENEUVE D'ASCQ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| COMINES | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| SANTES | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| LILLE CENTRE | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

Légende :

- Proximité immédiate (- de 250 m) ■ Dans un rayon de 500m ■ Dans un rayon compris entre 500m et 1 km
- Accès possible en transports en commun ■ : Accès possible seulement en voiture

Le niveau de centralité a été apprécié à partir des informations de ce tableau, pour dégager une notation de 0 à 4 (4 étant le niveau de centralité du service ou de l'équipement le plus important) :

- : 4 points ■ : 3 points ■ : 2 points ■ : 1 point ■ : 0 point

Il en résulte un classement des sites OCTAVE par niveau de centralité :

Classement des sites OCTAVE par niveau de centralité :

- 1- LAMBERSART : 31 points
- 2- COMINES : 30 points
- 3- VILLENEUVE D'ASCQ / LILLE CENTRE : 28 points
- 4- ROUBAIX : 27 points
- 5- LILLE SAINT MAURICE / TOURCOING / SANTES : 24 points
- 6- ILLIES : 18 points

Par recoupement avec les constatations issues de l'étude cartographique des équipements situés autour des sites OCTAVE, 3 groupes de centralité se détachent avec des caractéristiques spécifiques :

| Groupe | Site(s) concerné(s) | Caractéristiques |
|---|---|---|
| Centralité forte type centre-ville | Lammersart Comines Villeneuve d'Ascq Lille Centre Roubaix | <ul style="list-style-type: none"> • Dans un rayon de 500m, l'offre commerciale comprend au moins un supermarché ou une supérette, une boulangerie et une pharmacie • Dans un rayon de 500m, un cabinet de médecin généraliste est implanté • Dans un rayon de 500m, un CCAS ou un centre social est implanté • Un espace vert est situé à moins de 1km du site • Un arrêt de bus ou de métro se situe à moins de 500m du site |
| Bonne centralité | Santes Tourcoing Lille Saint-Maurice | <ul style="list-style-type: none"> • Certains commerces susceptibles d'être fréquentés régulièrement par des personnes âgées (supermarché ou supérette, boulangerie, pharmacie) sont situés à plus de 500 m de l'OCTAVE, tout en restant dans un rayon de 1 km. • Un médecin généraliste est implanté dans un rayon de 1 km autour de l'OCTAVE • Un CCAS n'est pas nécessairement implanté à proximité de l'OCTAVE • Un arrêt de bus ou de métro est situé à moins de 500 m du site |
| Centralité moindre | Illies | <ul style="list-style-type: none"> • Certains commerces susceptibles d'être fréquentés régulièrement par des personnes âgées ne sont pas implantés dans un rayon de 1 km autour de l'OCTAVE • Aucun cabinet de médecin généraliste n'est implanté dans un rayon de 1 km autour de l'OCTAVE |

8 des 9 sites OCTAVE sont implantés en centre-ville ou en zone de bonne centralité. Les habitants âgés y ont donc accès à un panel de commerces et services plus ou moins proches de leur lieu d'habitation (indépendamment de leur fréquentation ou de l'appropriation de l'environnement urbain direct autour du site OCTAVE).

Les différentes modalités de déplacement dont font usage les habitants soulignent ces différences :

Dans les zones de forte centralité type « centre-ville », l'usage de la marche est privilégié : 78 % des locataires vivant en zone de forte centralité affirment que la marche est l'un de leurs modes de déplacement privilégié. Les transports en commun sont également utilisés par certains locataires : 24% d'entre eux disent utiliser régulièrement le bus. Par ailleurs, sur les sites OCTAVE implantés à proximité d'une station de métro, ce mode de transport peut également figurer dans les modes de déplacements réguliers des locataires : c'est le cas pour 5 des 8 locataires de l'OCTAVE Malpart à Lille Centre. La voiture reste également un mode de déplacement utilisé couramment par les locataires des sites construits en zone de centralité puisque 24% d'entre eux affirment utiliser régulièrement leur voiture personnelle, et 15% d'entre eux disent être covoiturés par un aidant pour leurs déplacements quotidiens.

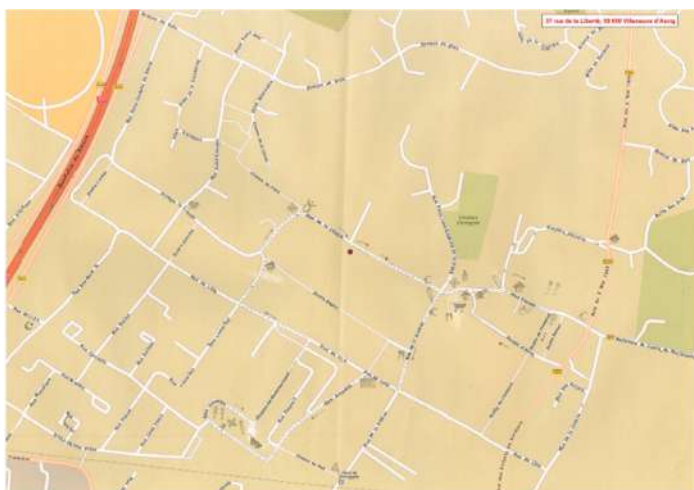
“Il y a tout ce qu'il faut juste à côté de l'OCTAVE. On dirait un petit village! Je fais tous mes achats à pied.”

Madame X., résidant à VILLENEUVE D'ASCQ

Dans les zones de bonne centralité, la voiture reste un mode de déplacement très utilisé. En effet, 86% des locataires vivant en zone de centralité moyenne affirment l'utiliser régulièrement : qu'il s'agisse de leur véhicule personnel (57%) ou du véhicule d'un aidant proche (29%). Dans ces zones, la marche reste aussi un mode de déplacement régulier pour 62% des locataires. Ces proportions tendent à montrer que l'usage de la voiture est rendu plus nécessaire par la distance avec les commerces et services. L'usage des transports en commun est quant à lui très variable selon les sites: si 4 des 6 locataires consultés pour le site de Lille Saint-Maurice disent utiliser le bus ou le métro, aucun des locataires de Tourcoing ou de Santes n'utilise de transports en commun (malgré la présence d'un arrêt de bus à proximité de leur OCTAVE).

“Il y a des commerces accessibles à pied, à une dizaine de minutes de l'OCTAVE. Porter un sac de courses sur cette distance c'est parfois compliqué, et impossible pour moi depuis mon opération de l'épaule.”

Madame Y., résidant à l'Octave de LILLE SAINT-MAURICE



Commerces et services implantés dans un rayon de 500 m autour de l'OCTAVE de VILLENEUVE D'ASCQ



Commerces et services implantés dans un rayon de 500m autour de l'OCTAVE de LILLE SAINT-MAURICE

L'usage de la voiture est parfois rendu plus difficile voire impossible avec l'avancée en âge. Au vu des développements précédents, les zones de forte centralité apparaissent mieux propices à une autonomie des locataires âgés pour réaliser des achats et accéder aux services, sans dépendre d'un véhicule personnel, plus indispensable ailleurs.

L'analyse des questionnaires aux résidents OCTAVE ne permet pas d'affirmer que le fait d'habiter en zone de forte centralité ou en zone de centralité moyenne a une incidence concernant la vie sociale des locataires : aucune donnée ne se dégage pour indiquer un impact sur les bonnes relations des locataires avec les habitants du quartier, sur leur importance ou fréquence, dès lors qu'on se situerait sur une zone plutôt qu'une autre. En effet, 22% des locataires des zones de forte centralité affirment entretenir de bonnes relations avec certains habitants du quartier contre 16% pour les habitants des zones de centralité moyenne, ce qui n'est nullement significatif.

De même pour les activités réalisées en dehors de l'OCTAVE par les locataires : 39% des seniors situés en zone de forte centralité déclarent avoir une activité régulière contre 38% pour ceux situés en zone de centralité moyenne. Là aussi, c'est peu significatif.

Les zones de forte et de moyenne centralité ne conditionnent en rien la manière de résider dans son quartier.

En résumé :

8 des 9 sites OCTAVE sont implantés à proximité de commerces et services, répondant ainsi aux objectifs fixés en ce sens lors de la mise en place du programme. Ils se situent:

- en zone de forte centralité, avec un large panel commerces et services dans un rayon de 500 mètres autour de l'OCTAVE ;

- en zone de centralité moyenne, avec un large panel de commerces ou services autour de l'OCTAVE mais dans un rayon plus élargi.

Les modes de transport varient fortement en fonction de l'habitation sur l'une ou l'autre des catégories de sites : l'usage de la voiture est privilégié pour les habitants des logements Octave situés dans les zones de centralité moyenne, alors que l'usage de la marche à pieds ou des transports en commun est largement privilégié pour les habitants des zones de forte centralité. En ce sens, l'implantation d'OCTAVE en zone de forte centralité apparaît plus favorable à la conservation de l'autonomie des locataires pour leurs déplacements quotidiens, d'autant que l'implantation d'un OCTAVE sur l'une de ces deux zones ne semble avoir aucun impact sur la vie sociale de ses locataires ni sur ses activités courantes.

La seule différence notable semble être la plus forte nécessité de recourir à un véhicule personnel lorsqu'on est logé en zone de moyenne centralité. Ce mode de locomotion y évite la fatigabilité car les distances aux commerces et services sont plus grandes et les déplacements, de fait, plus longs.

Un seul OCTAVE hors zone de centralité : ILLIES



Le site d'Illies incarne un modèle d'OCTAVE différent des autres qui sont tous localisés en secteurs urbains. Illies, commune rurale de 1635 habitants, ne dispose pas de la même densité de commerces et de services qu'ailleurs. Ils n'en sont pas absents pour autant. À proximité du site, parmi les commerces et services « fixes », on relève ainsi : des services publics (mairie, CCAS, bureau de poste), des cabinets médicaux et paramédicaux (infirmier, kinésithérapeute, orthophoniste), ainsi qu'une petite supérette.

Des commerces et services plus nécessaires sont « manquants » dans un rayon de 1 km autour du site OCTAVE, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas d'implantation physique de proximité. Il faut donc les rallier (ou qu'ils viennent au-devant des habitants du quartier). Parmi ceux-ci : un cabinet de médecin généraliste ; une pharmacie ; des commerces de proximité comme une boulangerie ou une boucherie ; des commerces liés à des besoins ponctuels : coiffeur, fleuriste, magasins de vêtements...

“Il n’y a pas de boucher à proximité. Alors, je ne mange plus de viande (...) il y a une petite supérette dans le village mais je ne suis plus capable d’y aller.”

Monsieur X., résidant à l'OCTAVE d'Illies

De fait, 10 des 11 résidents de l'OCTAVE d'Illies ont indiqué ne pouvoir rallier ces commerces à pied et utiliser régulièrement leur véhicule (9 d'entre eux) ou covoiturer (1). Certains mobilisent aussi leurs aidants pour réaliser quelques courses.



Commerces et services implantés dans un rayon de 500m autour de l'Octave d'ILLIES

La dépendance à l'usage de la voiture pourrait poser question si une perte d'autonomie devait survenir. Néanmoins, le maintien à domicile n'en est pas pour autant compromis car l'éloignement des commerces et services « fixes » permet aussi le développement de solutions alternatives :

- services essentiels qui se rendent au domicile (professionnels médicaux notamment, même si cette pratique ambulatoire devient moins courante dans la société)
- commerçants qui proposent davantage la livraison à domicile
- commerces qui entretiennent la solidarité et la proximité en réalisant des tournées de quartiers ou qui viennent stationner sur la place principale (distante de 7 minutes à pied de l'OCTAVE). Lors de la réalisation de la « Promenade Technique » d'Illies, un marchand de légumes y était stationné (voir ci-dessous).



Pour les très petites communes comme Illies, le regroupement de personnes âgées au sein d'un même site immobilier peut donc représenter un atout pour attirer des commerces et services implantés extérieurement à la ville et qui souhaiteraient augmenter leur clientèle ou patientèle en proposant des services à domicile ou de livraison.

En analyse, il reste difficile d'apprécier si les déplacements réguliers des résidents OCTAVE vers les commerces et services fixes sont source de contrainte ou s'ils favorisent le maintien de l'autonomie par des sorties quotidiennes (puisque 7 des locataires affirment se déplacer à pied régulièrement). Dans tous les cas, les déplacements véhiculés s'imposent davantage que sur les autres sites OCTAVE. **L'absence de certains commerces et services fixes pèse ici moins que le souhait des résidents de vivre en dehors des très grandes villes, dans un secteur plus calme, moins pollué et verdoyant (le site OCTAVE borde le parc du Golf d'Illies).**

La situation géographique de l'OCTAVE, plus en périphérie que les autres sites métropolitains, n'impacte pas négativement la vie sociale des locataires. En effet, 4 des locataires consultés affirment entretenir de bonnes relations avec les habitants du quartier, ce qui n'est pas toujours vérifié pour les autres sites OCTAVE. Elle ne restreint nullement la pratique d'une activité régulière, bien au contraire, puisque la moitié des sondés en ont effectivement une. Rappelons qu'elle ne concerne souvent qu'à peine plus du tiers des locataires sur les autres sites.

Expérimenter un OCTAVE à ILLIES a permis de conforter l'idée qu'il faut répondre différemment aux souhaits de résider des seniors dans les secteurs plus ruraux qui sont hors zones de centralité : l'implantation d'un programme de ce type doit nécessairement s'accompagner d'un aménagement concomitant de certains services et commerces fixes ou, à défaut, de les connecter aux lieux d'habitations au moyen de services ambulants, de la mise en place de points relais, de distributeurs de produits, de services de livraison, etc. Cela favoriserait la réponse au désir de certains seniors de bien-vieillir même en zone moins bien dotée et équipée. Dans ces zones, il est nécessaire de faire venir les commerces et services aux habitants mais aussi de se donner les moyens de lutter contre l'isolement social qui pourrait y être plus durement ressenti en mettant en place des partenariats le plus en amont possible des mises en location.

Aujourd'hui, sur les 11 locataires consultés à ILLIES, aucun d'entre eux n'envisage de quitter l'OCTAVE.



UN ENVIRONNEMENT URBAIN ADAPTÉ, CRITÈRE ESSENTIEL POUR LE BIEN-VIEILLIR DES LOCATAIRES

Un manque dans le cahier des charges de 2013

Le cahier des charges OCTAVE de 2013 contient certaines exigences liées aux espaces extérieurs sur les sites eux-mêmes, comme un sol non meuble pour ce qui concerne la voie d'accès au bâtiment, ou un éclairage de la voie d'accès au bâtiment adapté aux difficultés visuelles pouvant être rencontrées par les locataires

En revanche, **le cahier des charges ne mentionne aucune exigence sur les adaptations utiles dans l'environnement urbain de l'OCTAVE. Il ne rend compte d'aucune exigence sur l'accessibilité souhaitée à proximité des sites.**

Ainsi, aucune indication n'est donnée concernant la largeur et la hauteur des trottoirs avoisinants, la présence de bancs à proximité du site, l'adaptation des passages piétons ou encore l'accessibilité des commerces. Sur ce dernier point, il faut néanmoins rappeler que les établissements recevant du public n'avaient de contraintes fortes en la matière qu'à compter du 1^{er} janvier 2015, donc postérieurement au cahier des charges OCTAVE. Tout aménagement ou équipement inadapté, obstacle dans le cheminement ou absence d'ilots de repos sur un trajet, peut rompre la chaîne d'accessibilité entre le domicile et le lieu de destination, entraver les conditions de mobilité des personnes, et in fine entraîner des réactions de repli chez soi par crainte de l'effort à fournir lors des sorties vers les commerces, services, espaces verts, arrêts de transport en commun... présents dans le quartier.

Aujourd'hui, ces éléments sont mieux pris en compte par les pouvoirs publics, les architectes et les urbanistes pour définir des zones de meilleure habitabilité et pour mieux résider. Ils sont encore plus essentiels pour que des personnes vieillissantes évoluent sereinement dans leur quartier et se l'approprient.

D'autres métropoles ont fait des choix d'urbanisme audacieux : à Rennes avec les Zones Propices au Vieillessement et, plus récemment, à Nantes qui aménage un quartier nouveau d'habitation où tous les services sont accessibles en moins de 15 minutes à pied avec la prise en compte dans l'environnement des éléments nécessaires pour les publics âgés ou à mobilité réduite.¹

L'évaluation du programme rend compte de la plus grande nécessité encore d'aménager l'environnement urbain pour les publics spécifiques comme les âgés. Le 3^{ème} Programme Local de l'Habitat doit être l'occasion d'intégrer davantage cette dimension qui favorise la vie locale et le vivre ensemble à l'échelle des quartiers.

Les travaux évaluatifs menés sur cette partie doivent beaucoup à l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole (ADULM) qui s'est adjoint les services du laboratoire de recherche HADEPASS et le Service Mobilité de la Métropole Européenne de Lille.

Ce travail collaboratif a permis de pointer les manques dans l'environnement proche de 4 sites OCTAVE lors de « Diagnostics en Marchant ». Ces diagnostics devaient initialement s'effectuer avec les locataires eux-mêmes au travers de « Promenades Sensibles » pour recueillir leurs paroles sur les trajets du quotidien et, tout le long, repérer les difficultés qu'ils rencontraient. Le cadre organisationnel de ces promenades a été co-écrit et partagé avec les partenaires de ces Promenades Sensibles, notamment avec la CARSAT Hauts-de-France qui a été partie prenante de la démarche. Malheureusement, le contexte sanitaire a empêché à deux reprises leur réalisation durant le temps de l'évaluation (elles étaient programmées en novembre 2020 puis en février 2021...). En remplacement des Promenades Sensibles, des Promenades Techniques ont été organisées avec les partenaires mais sans les habitants.

Retrouvez les process des Promenades Sensibles et des Promenades Techniques, respectivement en annexes E et F.

¹ : https://www.francetvinfo.fr/france/pays-de-loire/loire-atlantique/nantes/nantes-un-quartier-ou-tous-les-services-sont-accessibles-en-moins-de-15-minutes-a-pied_4251813.html

À l'appui d'un référentiel spécifique, les Promenades Techniques ont été menées sur 4 des 8 sites OCTAVE, sélectionnés en fonction de certaines spécificités :

- un site en zone péri-urbaine au sein d'un écosystème de commerces et services très développé : Villeneuve d'Ascq ;
- un site en zone urbaine mais ne présentant pas un nombre important de commerces et services à proximité directe de l'OCTAVE : Lille Saint-Maurice ;
- un site en zone périurbaine hors zone de centralité : Illies, déjà évoqué plus avant ;
- un site en zone urbaine bien desservie au sein d'un quartier en cours de requalification : Roubaix.

Ces 4 promenades techniques ont permis aux participants d'évaluer le niveau d'adaptation de l'environnement urbain autour des OCTAVE au regard de certains critères structurants :

Critères structurants pour qu'un environnement urbain soit favorable au bien vieillir

En propos liminaires, il convient de souligner que chacun des critères structurants pris isolément ne suffit pas pour définir un environnement urbain favorable à des seniors. C'est l'ensemble de ces éléments cumulés qui définissent un écosystème propice et qui favorise l'appropriation d'un quartier, de ses espaces de cheminement, de ses équipements, du mobilier urbain, de ses commerces et services (qui, sans surprise, sont l'un des principaux critères structurants comme évoqué dans les développements précédents).

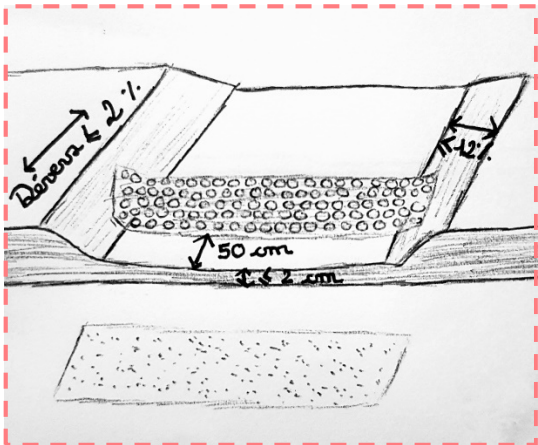
Pour définir les autres critères structurants d'un environnement urbain favorable, il a fallu revisiter les références législatives pour identifier les éléments sur lesquels se focaliser et qui font l'objet de préconisations réglementaires. Ce travail législatif a notamment porté sur l'arrêté du 15 janvier 2007 portant application du décret n° 2006-1658 du 21 décembre 2006 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des

espaces publics, modifié par l'arrêté du 18 septembre 2012 relatif aux prescriptions techniques pour l'accessibilité de la voirie et des espaces publics, qui fixe des conditions techniques pour caractériser l'adaptation de l'environnement urbain. Font ainsi notamment l'objet d'un cadrage réglementaire :

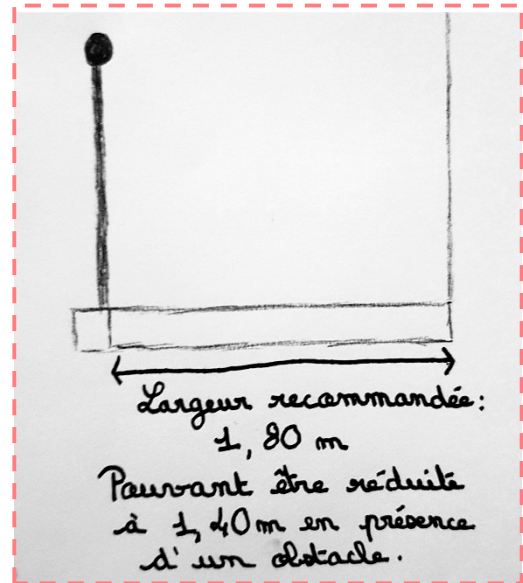
- pentes
- paliers de repos
- profils en travers
- traversées pour piétons
- ressauts
- équipements et mobiliers sur le cheminement
- escaliers non mécaniques
- stationnement réservé
- signalétique et systèmes d'information
- feux de circulation permanents
- postes d'appel d'urgence
- emplacements d'arrêt de véhicules de transport collectif

Complémentairement, la consultation de documents pédagogiques à destination des collectivités ayant pour objectif de guider la mise aux normes d'accessibilité lorsque des travaux sont effectués sur l'espace public a beaucoup apporté lors des Promenades Techniques (entre autres, la documentation éditée par le Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les Constructions Publiques CERTU).

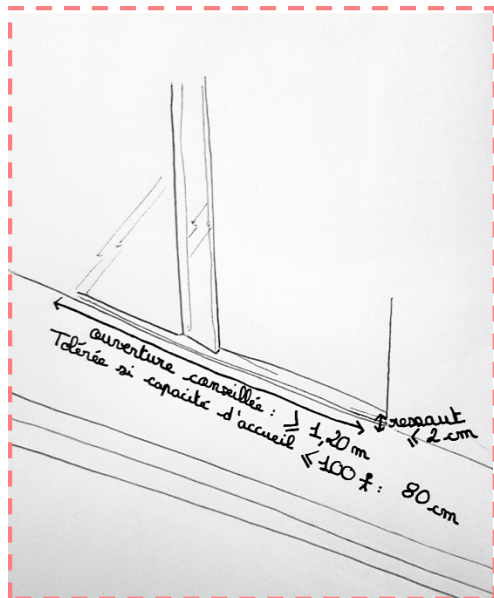
Les schémas suivants résultent des constatations faites in situ par les participants aux Promenades Techniques. Ils illustrent quelques aménagements propres à garantir l'accessibilité des seniors :



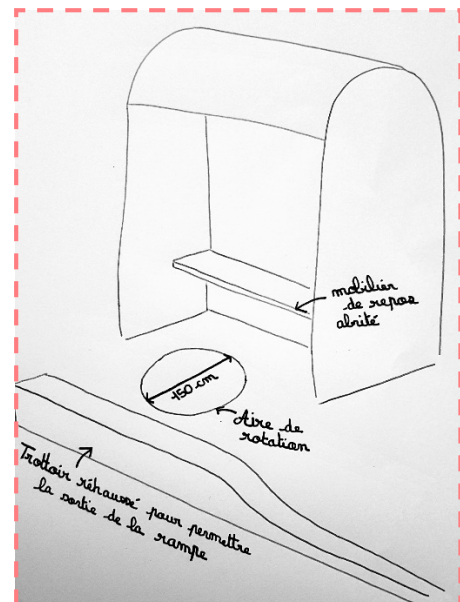
Schématisme des conditions d'adaptation d'un passage piéton



Schématisme de la largeur de trottoir nécessaire pour garantir son adaptation



Schématisme des conditions d'adaptation de la porte d'entrée d'un commerce



Schématisme des conditions d'adaptation d'un arrêt de bus

Un environnement urbain plus ou moins adapté selon les sites OCTAVE

Les 4 Promenades Techniques ont mis en exergue des problématiques récurrentes concernant :

- L'inadaptation des trottoirs
- L'encombrement des trottoirs
- L'inadaptation des entrées des commerces
- L'absence d'assises le long des trottoirs

Les évaluateurs impliqués dans cette démarche ont en effet constaté un degré d'adaptation très variable des trottoirs selon les sites.

Le plus exemplaire en la matière est celui de Lille Saint-Maurice, autour duquel les trottoirs sont tout à fait adaptés au passage d'un public présentant des difficultés physiques :



Rue Henri L'Estienne et rue de Valmy, Lille Saint-Maurice Pellevoisin

« Les trottoirs présents sur le parcours sont larges et permettent le passage d'une personne à mobilité réduite. Dans la rue Germain Pilon, la largeur atteint 4 m (bordure comprise). Dans les rues annexes susceptibles d'être empruntées par les personnes âgées, on mesure sur plusieurs trottoirs une largeur d'1,90 m (bordure comprise). Cette largeur permet le croisement de deux personnes utilisant une aide

technique pour se déplacer sans qu'elles aient à descendre du trottoir (la largeur recommandée pour permettre à deux personnes en fauteuil roulant de se croiser sans se gêner est de 1,80 m). Certains trottoirs sont un peu plus étroits, à l'image des trottoirs de la rue L'Estienne, mais permettent tout de même aisément le passage d'une personne à mobilité réduite : la largeur mesurée sur ces trottoirs est de 1,63 m (bordure comprise), ce qui reste au-delà des 1,40 m préconisés pour permettre le passage d'un fauteuil roulant. »

Document d'analyse – Promenade technique de Lille Saint-Maurice

Sur les 3 autres sites visités, certains cheminements ou trottoirs s'avèrent inadaptés aux difficultés physiques de certaines personnes âgées : soit trop étroits, soit crevassés, soit présentant des aspérités, soit parce que le mobilier urbain fixe peut gêner la mobilité.



Rue de la Liberté, Villeneuve d'Ascq



Rue du Chanoine Rigaut, Illies

L'encombrement des trottoirs par le stationnement de voitures ou de conteneurs ou de déchets encombrants est une autre problématique constatée sur 2 des 4 sites OCTAVE, notamment le jour de la visite sur le site roubaisien :



Rue Jules Guesde et rue de Bavay, Roubaix

« Beaucoup de trottoirs, dans le quartier, sont très encombrés. Cela est en partie dû à des problématiques de stationnement : en raison du manque de place, les voitures stationnent à des endroits qui ne sont pas réservés à cet effet, empiétant ainsi souvent sur les trottoirs. Mais l'encombrement des trottoirs est également lié à des failles dans la gestion de la propreté urbaine et des déchets encombrants : à de nombreux endroits, des conteneurs ou poubelles encombrant les rues. Des déchets encombrants gênent également ponctuellement le passage. »

Document d'analyse – Promenade technique de Roubaix

Le site de Villeneuve d'Ascq n'échappe pas à cette problématique de l'encombrement des trottoirs par les conteneurs ou voitures. Ainsi, sur le trajet menant du site OCTAVE aux commerces, le trottoir est apparu à plusieurs endroits trop encombré pour être praticable par des personnes à mobilité réduite ou qui utiliseraient un appareillage pour la marche. Les stratégies d'évitement de ces « obstacles ponctuels » obligent à descendre du trottoir pour les contourner avec le risque inhérent pour une personne âgée de chuter ou de se faire renverser par un automobiliste ou un cycliste.



Rue de la Liberté, Villeneuve d'Ascq

Autour des sites Octave de Lille Saint-Maurice et Illies, cette problématique de l'encombrement des trottoirs n'a pas été constatée.

S'agissant de **l'entrée des commerces et services**, elle est réglementée. Pour rappel, il est considéré que pour être accessible, l'entrée d'un établissement ne doit pas présenter un ressaut supérieur à 2 cm tandis que la largeur de passage doit être d'au moins 1,20 mètre. Or, à l'occasion des promenades, l'inadaptation de l'entrée de certains commerces ou services a pu être systématiquement constatée. L'usage d'un fauteuil roulant ou d'un déambulateur est impossible et pour les seniors plus valides, l'accès à ces établissements peut être compliqué : celle-ci court le risque de chuter en enjambant la marche d'accès, d'autant qu'aucune prise n'est possible parfois (absence de rampe ou de barre d'appui).



Rue de Lannoy, Roubaix



Rue Alphonse Leroy, Lille



Rue du Calvaire, Illies

Enfin, l'absence d'assises le long des trottoirs est une problématique partout présente aux abords des sites OCTAVE. C'est d'autant plus dommageable que le mobilier de repos est essentiel pour des personnes âgées, même autonomes : elle allège la fatigabilité sur un trajet. Une recommandation existe en la matière : le mobilier de repos doit être implanté de façon régulière sur les itinéraires piétons soit environ tous les 200 à 300 mètres. Néanmoins, **sur aucun des parcours réalisés entre le site et les équipements les plus fréquentés, la présence d'assise n'a pu être constatée de façon régulière.** La présence de bancs a pu être observée seulement dans les jardins publics ou sur des cheminements réservés uniquement aux piétons et bordés d'espaces verts.

En résumé :

L'environnement urbain autour des sites OCTAVE reste en grande partie conçu pour des personnes en pleine capacité physique. Il reste peu adapté à des publics diminués dans leur mobilité ou plus sujet à la fatigabilité.

Cependant, cette inadaptation n'est pas rédhibitoire et peut être corrigée à l'occasion de travaux d'aménagement de la voirie et des cheminements piétons. Les problématiques liées à l'encombrement des trottoirs par du mobilier non fixe (voitures, conteneurs, déchets encombrants...) peuvent également être discutées à l'occasion d'espaces de concertation organisés parfois par les services municipaux et communautaires en charge de la gestion des déchets, de la propreté urbaine, ou encore du plan de stationnement des véhicules. Des leviers incitatifs devraient également être trouvés en direction des commerces et services s'ils ne peuvent engager des moyens techniques ou financiers pour leur mise en accessibilité.

L'OUVERTURE SUR LE QUARTIER

La recherche du bien-être de la personne âgée est au cœur des préoccupations quant aux réflexions et actions en termes d'habitat adapté.

Cette recherche du bien-être doit pouvoir s'articuler autour de trois enjeux majeurs :

- **l'autonomie de la personne**, en lien avec sa capacité à agir et à être autonome dans sa vie quotidienne, dans sa mobilité, dans ses choix, à vivre en autonomie financière.
- **les liens sociaux tissés par la personne** en lien avec sa capacité à interagir avec son environnement, son entourage.
- **et la participation citoyenne** en lien avec la capacité des personnes à être actrices (de leur vie et dans la ville). Se pose ici la question de son rôle et de sa place dans la cité, dans la ville, son implication dans une communauté de vie.

Ces 3 éléments concourent au sentiment de bien-être pour habiter « mieux » à tout âge de la vie, résider dans un lieu ouvert sur le quartier et se sentir en sécurité chez soi. Avec l'avancée en âge, des fragilités apparaissent qui peuvent faire naître des sentiments nouveaux : la vulnérabilité, le repli ou le sentiment d'insécurité. Un environnement urbain qui se destinerait à accueillir des logements pour seniors doit en tenir compte pour favoriser le bien-être lorsque l'on sort de chez soi.

La sécurisation des espaces communs est essentielle au développement du sentiment de sécurité chez les locataires

La majorité des résidents OCTAVE déclarent se sentir en sécurité dans leur logement du fait surtout de l'inviolabilité des espaces communs.

Seuls les locataires des sites de Lille Saint-Maurice et de Roubaix ont émis des doutes sur la sécurisation de leur OCTAVE. Ces 2 sites avaient fait l'objet d'intrusions dans les parties communes ou dans les jardins antérieurement à la consultation qui a été réalisée pour l'évaluation.

Le site de Lille Saint-Maurice est implanté dans un quartier résidentiel réputé calme. Une résidente OCTAVE s'est vue voler son vélo après avoir constaté une intrusion dans le local à vélo de l'immeuble. Ce type d'événement participe au sentiment de méfiance dans les espaces communs. Par ailleurs, deux d'entre eux se sont montrés soucieux concernant l'accès du site. Témoignages :

“ Les portillons sont toujours ouverts. La barrière d'accès des voitures permet que tout le monde passe dessous, y compris à bicyclette.”

“ Les grilles et la barrière ne sont pas sécurisantes. N'importe qui peut rentrer : la grille n'est pas assez haute, les personnes peuvent passer par au-dessus”

UNE CONVICTION PRÉALABLE

le bien-être de la personne (âgée) s'articule autour de trois enjeux majeurs



L'autonomie de la personne



Le lien social



La participation citoyenne

Le site de Roubaix est implanté dans un quartier populaire en requalification où les petites habitations 1930 sont largement prédominantes et bordent des voies de passage importantes. Cette opération récente contribue à une diversification de l'habitat et à la revalorisation du patrimoine. Néanmoins l'ambiance générale du quartier reste globalement dépréciée notamment par des signes visibles d'un phénomène structurel de vacance (friches, maisons murées...). En outre, des dégradations à répétition dans les espaces communs et à l'encontre des habitants et des problèmes liées à la présence de trafic de drogues dans l'impasse même où est implantée l'opération, génèrent des conflits d'usages, renforcent un climat globalement insécurisant, et questionnent in fine la qualité de l'habiter du quartier.

Globalement, la présence de ces jeunes ne semble pas gêner véritablement les habitants de l'OCTAVE consultés. Le sentiment d'insécurité apparaît plus vif et palpable du fait des intrusions dans leur environnement d'habitation, dans l'environnement « approprié » par les habitants du site et en théorie « sûr ». Ces intrusions sur le site lui-même ont été faites dans les espaces communs et dans les jardins privatifs où du mobilier de jardin a pu être subtilisé. Un logement OCTAVE également a été visité.

A la demande des habitants de l'immeuble et du bailleur LMH, des actions concertées et ciblées sont menées par la Ville pour amener plus de sérénité sur ce quartier. La fermeture au public du square devant l'OCTAVE a été rendue nécessaire en décembre 2020 car il donne un accès direct aux extérieurs du site OCTAVE. Cet espace vert devait être un atout pour le site mais 8 des 9 résidents estiment que toujours que l'entrée du site par ce square n'est pas suffisamment sécurisée. Témoignages :

“Je ne me sens pas en sécurité dans mon logement”

“Autour de l'immeuble, il y a des squats, et souvent des voitures brûlées. Il y a aussi beaucoup de trafic de drogue dans la rue. Maintenant, la police fait des rondes, mais pas assez.”

“Des jeunes squattent l'entrée de l'immeuble.”

“L'entrée de l'immeuble n'est pas sécurisée : la grille reste ouverte. La pièce à poubelles a été vandalisée et la serrure mal remise.”

“Une nuit, des jeunes se sont introduits dans le jardin derrière nos logements et ont tenté de soulever mon volet. J'ai dû appeler la police »

“Je souhaite déménager pour habiter dans un quartier plus sûr”

Si le site OCTAVE de Roubaix fait figure d'exception sur le sentiment de sécurité. Indépendamment de la nécessité de sécuriser qui concourt au bien-être général sur un secteur, l'implantation de logements à destination des personnes âgées qui favorise la mise en place d'une mixité sociale peut aussi faire émerger des dynamiques intergénérationnelles à l'appui d'acteurs appropriés.

La situation vécue sur cet OCTAVE est très spécifique et ne doit pas occulter l'entraide entre les résidents sur le site et leur attachement au quartier. Il y a un fort sentiment d'appartenance des résidents à ce quartier ou à la Ville de Roubaix où beaucoup habitaient déjà auparavant. Une partie des locataires « historiques » sur ce site le confiaient à des représentants de la MEL en charge de la révision du PLH dans le cadre de la consultation citoyenne réalisée au domicile de l'une d'entre elles en décembre 2019.

L'ouverture sur le quartier reste peu évidente sur l'ensemble des sites

Rien de plus différent dans une ville que les quartiers entre eux. De fait, on ne vit pas une ouverture sur le quartier de la même manière que l'on soit par exemple lillois à Bois Blancs, dans le Vieux Lille, à Wazemmes ou à Fives. Les ressources en services ou associatives diffèrent d'un quartier à l'autre : l'offre est +/- dense, variée, spécifique, dynamique, etc. Les équipements et lieux de rencontre sont aussi +/- nombreux : comme les salles municipales ou associatives, les centres sociaux, les clubs pour seniors, les jours de marché, etc. L'état des lieux est peu évident autour des OCTAVE car il nécessite un diagnostic local pour chacun des sites, sachant que l'éparpillement des sites sur la métropole nécessite aussi d'approcher des acteurs différents d'un territoire à l'autre (sans parler des réseaux gérontologiques qui diffèrent aussi : SAD, SSIAD, CLIC, MAIA, établissements de convalescence ou d'hébergement, etc.).

Pour des seniors qui s'installent en OCTAVE sur un nouveau quartier ou une nouvelle commune, cet état des lieux des ressources et potentialités du quartier est utile. Les acteurs précités peuvent en effet être relais d'information ou d'actions pour le bien vieillir, lorsqu'ils n'en proposent pas eux-mêmes. Le SAVELA a mené cet état des lieux, actualisé régulièrement car les acteurs évoluent et leurs représentants de terrain changent parfois (voir la partie accompagnement du rapport).

Autre prérequis pour que les locataires bénéficient des ressources d'un quartier : que l'OCTAVE soit "ouvert" à elles. Cela suppose que les acteurs locaux soient informés de la présence des logements et aillent régulièrement au-devant des locataires : soit directement, soit par l'entremise du SAVELA. La méconnaissance des activités proposées par les acteurs locaux est évoquée par les locataires. Cette méconnaissance pourrait être palliée par une communication accrue du SAVELA concernant les activités proposées localement. Il n'en demeure pas moins que le turn-over de personnel chez certains

acteurs locaux n'a pas favorisé les échanges et a distendu aussi les liens d'information avec le SAVELA. Mais la communication régulière opérée par les acteurs ne saurait suffire : les locataires eux-mêmes doivent avoir la volonté de profiter de ces actions, ce qui n'est pas toujours le cas (voir la partie « public » du rapport).

Le peu d'ouverture sur le quartier est constaté sur la plupart des sites, hormis peut-être à Comines et Lille Centre (très avantage par sa situation géographique pour ce dernier).

Très peu d'habitants ont indiqué lors des consultations participer ou vouloir participer à des activités collectives organisées par des associations ou le CCAS.

29 % des résidents OCTAVE disent ne pas avoir connaissance des activités organisées par leur CCAS

Toutefois, il y a peu d'attente chez ce public âgé autonome qui s'installe dans le logement encore en pleine capacité de ses moyens et tout juste retraité. L'idée aussi que « c'est pour les autres » demeure forte encore. Surtout, comme déjà indiqué (voir la partie « public » de cette évaluation), la grande majorité des résidents OCTAVE ont souhaité intégrer le programme pour bénéficier avant tout d'une offre de logement social neuf, adapté et accompagné à titre individuel (pas nécessairement animé). La participation aux temps collectifs éventuellement proposés s'en ressent et la pratique d'activités individuelles et solitaires reste la norme chez les résidents : marche à pied, couture, lecture...

Les épisodes successifs de confinement dus à la pandémie actuelle de COVID-19 ont empêché la tenue d'actions qui auraient cependant pu les intéresser. Ils ont aussi freiné les partenaires dans le fait d'en proposer de nouvelles durant les périodes déconfinées : voir la partie public et le focus sur les locataires OCTAVE face à l'épidémie de Covid-19. La vie de quartier s'en ressort nécessairement.

Aussi, le SAVELA a entrepris en 2020 une dynamique pour retisser les liens partenariaux au niveau local, dans l'optique de rechercher des lieux proches des sites OCTAVE qui puissent permettre la tenue d'actions spécifiques, voire des temps collectifs si le besoin est exprimé après la pandémie. Le SAVELA a recensé les infrastructures, équipements et salles associatives ou communales qui pourraient être mises à disposition de temps à autre pour les résidents OCTAVE. L'utilisation de ces salles et la fréquentation par ces âgés sont de nature à renforcer la visibilité des locataires vis-à-vis des acteurs locaux et des habitants d'un quartier. Cet apport à la vie de quartier et au bien vivre ensemble devra beaucoup à l'implication du Service d'Accompagnement et aux acteurs présents et impliqués aux abords de chacun des sites.

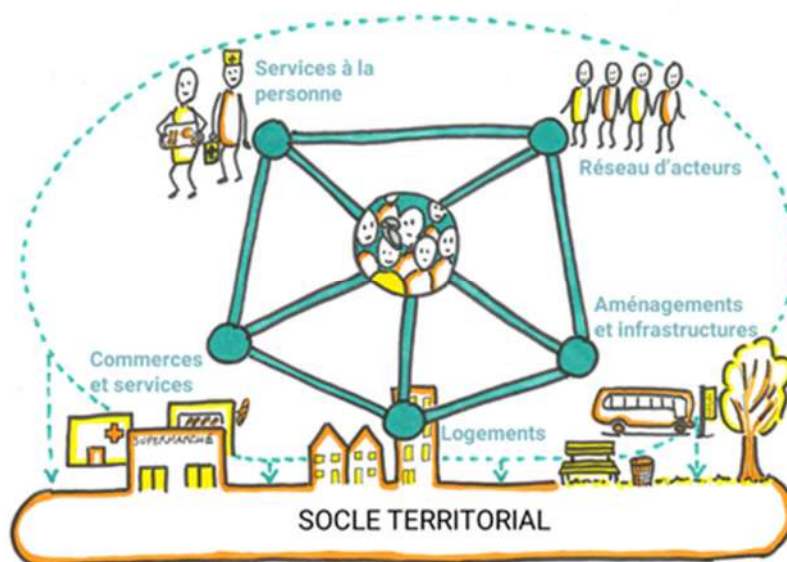
FOCUS SUR UNE REFLEXION EN COURS POUR LE PLH 3 : L'ÉMERGENCE DE TERRITOIRES PROPICES AU « BIEN RESIDER POUR BIEN VIEILLIR ».

Vers le développement de secteurs propices au bien vieillir

La promotion du bien vieillir est une ambition forte inscrite au sein du PLH3 de la MEL. Elle se traduit notamment par le projet de développer des secteurs propices au bien vieillir en tenant compte de la diversité des enjeux territoriaux métropolitains.

Qu'est-ce qu'un territoire propice au bien vieillir ?

C'est un territoire qui bénéficie de tout l'écosystème garantissant les conditions d'un habiter adapté au vieillissement, à savoir, des logements adaptés (issus tant du développement d'une offre nouvelle que de l'adaptation de l'offre existante), mais également un environnement adapté. D'une part l'environnement est urbain et inclut les commerces, services, aménagements et infrastructures permettant aux personnes de bien vieillir tout en restant chez elle. D'autre part, l'environnement est social et intègre l'ensemble des services à la personne et des acteurs contribuant également au bien vieillir des personnes à domicile. Des éléments de cet écosystème doivent pouvoir être implantés et aménagés sur les territoires de vie des personnes (présence de commerces et de services, lieux d'accueil, infrastructures de transports, espaces publics adaptés, etc.). Si d'autres éléments n'ont pas toujours nécessité à être ancré sur un socle territorial, ils doivent néanmoins pouvoir être reliés aux habitants et leurs besoins et interconnectés entre eux au service du projet de vie des personnes (services à la personne, soins médicaux, services d'aide à la mobilité, commerces ambulants, etc.)



Développer le bien vieillir au sein de la MEL en tenant compte de la diversité des enjeux territoriaux

Pour permettre le développement de territoires propices au bien vieillir au sein de la MEL, un travail d'identification de secteurs est réalisé. La catégorisation de ces secteurs en plusieurs types de zonages tient compte de 2 facteurs principaux : d'une part, la concentration des besoins actuels et futurs, et d'autre part, la présence de commerces et services. Il s'agit ensuite d'analyser les enjeux pour chacun des types de zonages identifiés. La promotion du bien vieillir doit pouvoir tenir compte des éléments de l'écosystème déjà présents dans les territoires. Il faut également tenir compte du contexte urbain des secteurs concernés. Les problématiques d'action sont en effet très différentes selon que l'on se trouve dans un secteur en centre urbain pour lesquels les besoins en termes de logements adaptés, d'adaptation de logements existants, de services, etc. sont importants, ou dans une commune périurbaine voire rurale enregistrant de réels besoins malgré une moindre densité de personnes âgées mais au sein de laquelle il est plus difficile de garantir l'implantation physique de tous les commerces et services contribuant à l'écosystème favorable au bien vieillir. Sur la base de ces analyses permettant de spécifier les enjeux, la MEL pourra territorialiser et adapter les actions qu'elle mène en termes de développement d'un habitat favorable au vieillissement.

ENSEIGNEMENTS :

L'Environnement autour des sites OCTAVE, s'il se vit différemment d'une personne à l'autre, est généralement propice au « bien résider pour bien vieillir » dans son quartier : la forte centralité de 8 des 9 lieux d'implantation favorise une densité et une proximité des commerces et services utiles pour les publics âgés sans toutefois garantir les conditions de leur accessibilité pour des personnes à mobilité réduite ou sujettes à la fatigabilité. Ailleurs l'enjeu porte davantage sur les leviers en aménagement ou en attractivité qui permettraient de recréer les conditions favorables d'un accès facilité à des commerces et services qui iraient au-devant des personnes.

La programmation immobilière doit s'accompagner d'une concertation avec les Villes et la MEL pour qu'elle soit concomitante d'aménagements sur la voirie, les équipements de transports, etc. qui favorisent également l'ouverture au quartier.

Le lien social se joue et le rapport aux autres habitants du quartier se joue différemment d'un site à l'autre et nécessiterait que les personnes aient davantage connaissance des potentialités du lieu et des ressources qui leur seraient utiles. Un lien d'échanges resserré entre les CCAS, les Villes et le SAVELA garantirait aux personnes de mieux connaître l'offre locale pour se maintenir dans des activités et favoriser les contacts entre personnes.

PRECONISATIONS SUR LA PARTIE ENVIRONNEMENT :

- Poursuivre la réflexion autour de territoires propices au « bien résider pour bien vieillir » sur la métropole dans le cadre du PLH3, pour que les logements dédiés aux seniors bénéficient d'un environnement urbain globalement adapté (suppose une réflexion en mode projet concerté avant la programmation immobilière).
- Impliquer les Villes et les services de la MEL en charge de la Voirie et de l'Aménagement pour créer les conditions favorables d'un environnement adapté aux seniors : en travaillant sur l'accessibilité dans l'espace urbain et en favorisant l'implication ou l'attractivité de commerces et services au service des personnes potentiellement diminuées ou limitées dans leur déplacement.
- Favoriser l'articulation des différentes parties prenantes contribuant au développement d'un environnement urbain et social adapté à l'échelle de chaque opération : avant la programmation immobilière, en généralisant le principe de la promenade sensible en lien avec les CCAS et les Villes pour mobiliser l'expertise d'usages de participants âgés sur les quartiers envisagés pour une implantation et viser l'amélioration de l'environnement ; avant la mise en location, en prévoyant une visite de quartier le jour de la visite du logement pour en indiquer ses potentialités et ses ressources.
- Poursuivre l'état des lieux du SAVELA des ressources partenariales locales et des équipements mobilisables pour les seniors OCTAVE à proximité des sites, pour tenir des actions ouvertes sur le quartier avec l'ensemble des habitants et avec les acteurs locaux qui peuvent en proposer.



LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DU PROGRAMME

UNE FRAGILITÉ DANS LE MODÈLE ÉCONOMIQUE ACTUEL

Le programme OCTAVE repose sur un modèle économique dont la viabilité pose question. L'évaluation rend compte de sa solidité en matière d'investissement mais de sa grande fragilité sur la partie « fonctionnement ».

UN « BOUQUET DE SUBVENTIONS » EN INVESTISSEMENT

L'offre de logements OCTAVE emprunte au schéma du logement locatif social. Le montage des opérations ne diffère pas : il fait intervenir des prêts et des subventions en investissement. L'équilibre financier des opérations et l'attention portée aux montants des loyers appelés aux futurs locataires fondent les échanges entre les porteurs et les services de la MEL délégataire des aides à la pierre.

Au vu des attendus, le type de prêt ciblé pour la construction de ces logements à loyer modéré conventionnés à l'APL a été :

- le Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) pour 6 logements par site OCTAVE ;
- le Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) pour 2 logements par site OCTAVE.

En 2019, année de dernière livraison de site, les plafonds s'établissaient : pour le PLUS à hauteur de 20 623 euros annuels (soit 1718 euros mensuels) ; pour le PLAII à hauteur de 11 342 euros annuels (soit 945 euros mensuels).

Le tableau ci-dessous reprend les nombreuses subventions en investissement.

Seule l'opération immobilière de Tourcoing n'a pas bénéficié d'apport de financements communaux ou complémentaires, comme l'a proposé le Régime Social des Indépendants (RSI) pour les opérations de Lambersart et Comines. Cela n'est pas sans conséquence dans le calcul des réductions supplémentaires sur le loyer appelé aux résidents. En effet, sur ce programme, les financeurs se sont accordés pour accorder un avantage supplémentaire aux locataires OCTAVE en proposant un surcroît de subventions en investissement. Cet avantage consiste au final à accorder **une réduction de loyer exceptionnelle**. Cette réduction permet de redonner du pouvoir d'achat à des locataires dont les ressources sont modestes Elle est partout de 55 €, sauf à Illies qui a bénéficié de subventions moindres malgré l'effort important de la Ville, et à Tourcoing.

| Ville | Total des réductions mensuelles liées aux subventions d'investissement |
|-------------------|--|
| Lille (2 sites) | 55 € |
| Roubaix | 55 € |
| Santes | 55 € |
| Villeneuve d'Ascq | 55 € |
| Illies | 43,50 € |
| Comines | 55 € |
| Lambersart | 55 € |
| Tourcoing | 41 € |

Les bailleurs font apparaître cette réduction supplémentaire de loyer sur la quittance adressée aux locataires OCTAVE.

| Subventions Investissement | Pour l'Expérimentation (72 logements) | Par Site Octave de 8 logements |
|----------------------------|---------------------------------------|--|
| MEL | 414 000 € | 46 000 € |
| COMMUNES | 238 000 € | <i>Pour les 2 sites lillois, Roubaix, Villeneuve d'Ascq et Santes : 5 750€ par logement soit 46 000 € par site Pour Illies : 8 000 € de la subvention Ville pour le site</i> |
| RSI | 92 000 € | <i>2 sites financés seulement, à raison de 46 000 € chacun (Lambersart et Comines)</i> |
| CARSAT | 216 000 € | 24 000 € |
| AG2R - LAMONDIALE | 216 000 € | 24 000 € |
| HUMANIS | 216 000 € | 24 000 € |
| AGRICA | 144 000 € | 16 000 € |
| Total | 1 536 000 € | 180 000 € par site |

UNE UNIQUE SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT

L'unique subvention de fonctionnement est accordée par le Département du Nord, partenaire du programme depuis le début de la concertation en 2012. Elle est versée directement au SAVELA. Instruite initialement au titre du Fonds Départemental à l'Innovation (FDI) pour un montant de 20 000 €, elle a été augmentée en 2020 pour correspondre à la montée en charge du service (augmentation des effectifs de 1 à 1,5 ETP). Le FDI n'existant plus, la subvention aujourd'hui accordée émerge sur l'enveloppe des crédits disponibles en habitats inclusifs.

L'objectif initial de cette subvention est pluriel :

- soutenir l'activité d'un service expérimental en accompagnement des personnes âgées (*enjeu d'innovation sociale*)
- soutenir cette offre de logement adapté et accompagné (*enjeu du maintien à domicile*)
- agir en réduction du coût du service pour des personnes à faibles ressources (*enjeu d'action sociale*)

La réduction du coût du service est égale pour tous les locataires OCTAVE : les 23 € mensuels sont déduits du coût de l'abonnement sur la facture éditée par le SAVELA. Au lieu de payer mensuellement leur accompagnement 97 €, chaque locataire s'acquitte de son adhésion libre au service à hauteur de 74 € par mois.

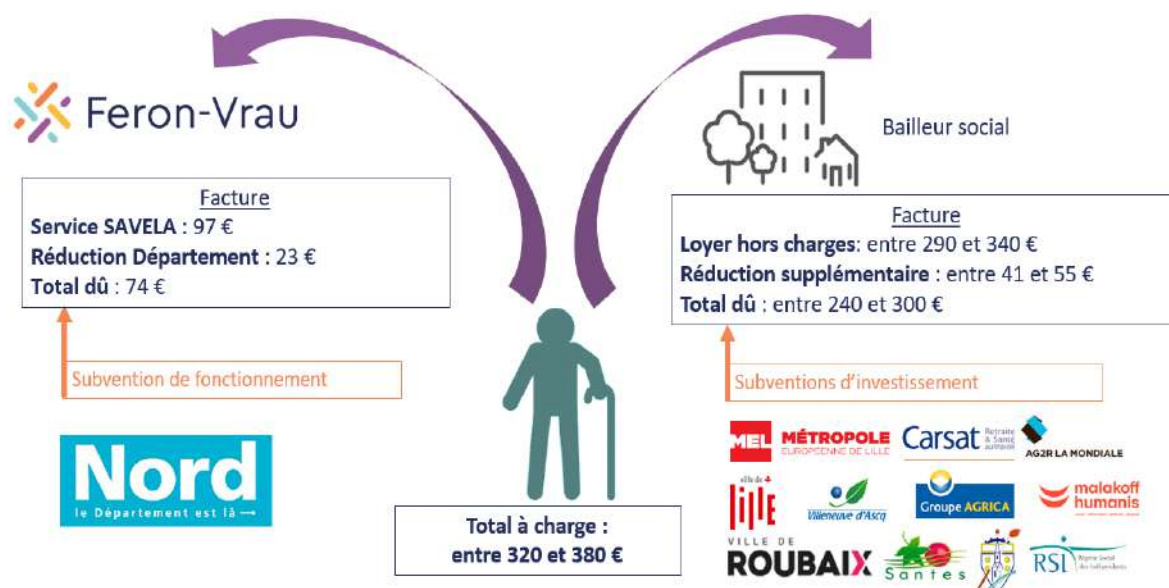
Au total des réductions accordées sur le loyer et sur l'abonnement, les locataires OCTAVE « regagnent » 78 € par mois en pouvoir d'achat (mais seulement 66,5 € pour les locataires d'Illies et 64 € pour ceux de Tourcoing). Pour la grande majorité des locataires, ils n'en ont pas conscience car le mécanisme adopté sur le programme reste assez complexe, comme le montre la modélisation ci-dessous.

Les subventions accordées au titre du programme OCTAVE l'ont été pour des durées variables :

- 34 ans pour l'investissement
- 1 an reconductible pour le fonctionnement

Elles sont accordées au vu des champs de compétence de chaque collectivité ou organisme, en fonction des politiques menées et des orientations poursuivies.

C'est bien la recherche d'un reste à vivre le plus élevé possible pour les locataires qui a conduit à définir ce modèle économique complexe, qui ne reprend pas l'aide versée au titre des APL que beaucoup de locataires perçoivent (35 au total).



**L'INÉGALITE DEVANT LES RESSOURCES DE CHAQUE
FOYER DEMEURE MALGRÉ TOUT**

Prenons le cas d'un locataire seul :

- Ressources mensuelles : 900 euros
 - Loyers + charges : 348 euros (déduction faite de la réduction supplémentaire accordée)
 - Dépenses liées au logement : 130 euros (montant estimé).
 - Coût SAVELA : 74 euros
 - APL : 65 euros
- Reste à vivre mensuel : 413 euros.

Pour un couple en OCTAVE :

- Ressources mensuelles : 1750 euros
 - Loyers + charges : 404 euros (déduction faite de la réduction supplémentaire accordée)
 - Dépenses liées au logement : 130 euros (montant estimé).
 - Coût SAVELA : 74 euros
 - APL : 0 euros
- Reste à vivre mensuel : 1142 euros.

Les couples sont avantagés car ils bénéficient de rentrées mensuelles doubles par rapport à une personne seule tout en bénéficiant des mêmes réductions supplémentaires qu'accorde la formule OCTAVE sur le loyer et l'accompagnement. Néanmoins, **le programme OCTAVE reste financièrement accessible à tout senior qu'il soit célibataire, veuf/veuve, ou en couple.**

24% des locataires estiment que le coût du SAVELA est trop élevé

Comme les personnes n'ont pas la pleine connaissance de ce modèle économique complexe qui fait intervenir différents mécanismes de réduction, le ressenti général est focalisé sur le coût du service que beaucoup jugent trop conséquents au regard de leur « petite retraite » ou pension.

Même si les questionnaires rendent compte d'un niveau de satisfaction très élevé sur ce qui est proposé dans l'accompagnement, leur participation leur apparaît disproportionnée rapportée à la durée mensuellement accordée (30 minutes à domicile qui masque les temps supplémentaires accordés exceptionnellement, les temps collectifs sur site et surtout les temps de bureau sur les situations et les permanences téléphoniques) : voir en ce sens les parties public et accompagnement du présent rapport d'évaluation.

Le SAVELA entreprend de mieux expliquer aux locataires (et aux partenaires) la complexité du modèle, comme le démontre cet extrait de l'actuel support de communication :

COÛT POUR LE LOCATAIRE

Il y a une double facturation : la facturation du logement via une quittance de loyer du bailleur et la facturation du service d'accompagnement via une facture de l'association Feron Vrau.

| FACTURE BAILLEUR | | FACTURE SAVELA | |
|--|-------------------|----------------------|-----|
| Montant loyer hors charges | Environ 330€ | Montant abonnement | 97€ |
| Réduction spécifique | Entre 41 et 55€ | Réduction spécifique | 23€ |
| Total loyer hors charges | Entre 275 et 289€ | Total SAVELA | 74€ |
| TOTAL A CHARGE DU LOCATAIRE LOYER HORS CHARGES ET ABONNEMENT COMPRIS : Entre 349 et 363€/mois | | | |

La réduction sur le loyer s'obtient grâce à des subventions d'investissement octroyées par les partenaires qui soutiennent les Domiciles Accompagnés OCTAVE. Elle s'applique parce que le locataire est abonné au SAVELA et a pour but de minorer sa part à charge. Elle varie en fonction des villes dans lesquelles se situe le logement.
La réduction sur l'abonnement s'obtient grâce à une subvention du département et est soumise à la reconduction annuelle de la subvention.

Le cadre réglementaire doit ici être rappelé :

[Pour plus de précisions sur le cadre réglementaire, se reporter aux « quelques repères réglementaires » proposés en début de rapport].

Le régime juridique du programme OCTAVE en lui-même ne présente pas de spécificités particulières : c'est celui du logement locatif social qui s'applique, avec un régime spécifique pour flécher du public senior obtenu par dérogation ministérielle avant la publication au Journal Officiel de la loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement en décembre 2015.

Le programme respecte la réglementation en vigueur car il ne lie pas le contrat de bail et le contrat d'accompagnement. Par ailleurs il ne rend pas obligatoire l'adhésion des personnes au contrat d'accompagnement.

Les locataires OCTAVE peuvent donc librement se désengager du contrat passé avec le SAVELA, tout en conservant le bénéfice de leur logement adapté (mais plus accompagné).

2 résiliations sont d'ailleurs survenues sur un même site (Lille Saint-Maurice). Elles sont très marginales car les postulants en OCTAVE souhaitent avant tout être suivi et accompagné dans leur vieillissement. Dans le cas d'une résiliation, des propositions de relogement sont faites par le bailleur pour que la personne non-accompagnée puisse céder son logement fléché OCTAVE à un autre senior qui aurait nécessité à être accompagné. La solidarité doit pouvoir s'exercer entre personnes en difficulté. Les 2 foyers concernés à ce jour se voient régulièrement proposés une mutation dans le parc de Vilogia, seul bailleur concerné.

Cette difficulté liée aux résiliations est source d'inquiétudes pour les bailleurs. Les 2 seuls leviers possibles qui limiteraient le risque de résiliation semblent être :

1. **Une sélection renforcée des postulants à l'entrée en OCTAVE** dans un échange systématique entre le bailleur et le SAVELA qui s'entretient avec les personnes et évaluent les attentes.
2. **Un financement intégral du coût de fonctionnement du service pour le rendre gratuit ou le financement d'une part suffisamment significative de ce coût pour rendre l'adhésion la plus attractive possible** (financièrement parlant). Seul le Département du Nord s'est jusqu'ici impliqué en réduction du coût du service, mais ses moyens sont contraints et sujets à révision annuellement. La reconduction annuelle de la subvention est appréciée du SAVELA mais également source d'inquiétudes. En effet, dans l'attente de la subvention en fonctionnement, le SAVELA est contraint à une avance de trésorerie à raison de 23 € mensuel par locataire jusqu'au versement effectif de la subvention départementale. L'hypothèse d'un non renouvellement de cette subvention n'est jamais écartée, ce qui empêche le SAVELA d'embaucher autrement qu'en CDD et d'envisager une pérennité des effectifs.

Aujourd'hui, les comptes 2020 du SAVELA (en cours d'approbation par le Commissaire aux Comptes et au vote du Conseil d'Administration de l'association au moment de la rédaction du présent rapport) s'établissent ainsi :

| CHARGES | Réalisé 2019 | Réalisé 2020 | Prévisionnel 2021 |
|---|---------------------|---------------------|--------------------------|
| 60 – Achats | 686 € | 62 € | 500 € |
| 61 – Services extérieurs | 4 827 € | 3 830 € | 4 350 € |
| 62 – Autres services extérieurs* | 9 945 € | 11 048 € | 12 150 € |
| 64 – Charges de personnel | 55 250 € | 86 137 € | 84 000 € |
| 65 – Autres charges de gestions courantes | 300 € | 74 € | - € |
| 68 – Dotations aux amortissements, provisions et engagements à réaliser | 22 390 € | 1 733 € | 1 100 € |
| TOTAL | 93 398 € | 102 884 € | 102 100 € |

* Les autres services extérieurs comprennent les frais de déplacements, de courrier, de téléphonie et de services supports

| PRODUITS | Réalisé 2019 | Réalisé 2020 | Prévisionnel 2021 |
|---|---------------------|---------------------|--------------------------|
| 70 – Abonnements SAVELA | 53 798 € | 58 686 € | 61 716 € |
| 70 – Prestation de mise en location* | 9 600 € | - € | - € |
| 74 – Subvention Département 59 | 15 000 € | 35 000 € | ? 35 000 € |
| 77 – Produit exercices antérieurs | - € | 27 € | - € |
| 78 – Reprise provision autres droits acquis salariés | - € | 128 € | - € |
| 78 – Report de ressources non utilisées/ subventions attribuées | 15 000 € | 9 043 € | 5 384 € |
| TOTAL | 93 398 € | 102 884 € | 102 100 € |

* cf convention d'expérimentation du 26/04/2017: « Compte tenu de l'importance du temps à consacrer à ces missions entourant les premières mises en location des logements OCTAVE, le gestionnaire du SAVELA facture au bailleur une prestation de service dont le prix est établi à 600 € TTC par logement OCTAVE »

Le modèle économique actuel est difficilement soutenable dans la durée car s'il est solide sur la partie investissement, il est particulièrement fragile dans son fonctionnement. Les risques principaux sont :

Le **risque lié à des résiliations en chaîne**, c'est-à-dire un risque de contributions financières au service qui pourraient grever significativement le budget du SAVELA et le déséquilibrer suffisamment pour le rendre déficitaire.

Le **risque lié au non-renouvellement de la subvention de fonctionnement** c'est-à-dire un risque que l'avance de trésorerie réalisée par le SAVELA chaque début d'année ne soit plus comblée par l'apport de la subvention du Département qui flèche aujourd'hui massivement ces financements vers les formules d'habitat inclusif.

Dans les deux cas, le service serait déficitaire et empêché de poursuivre son action, sauf à opter pour deux solutions non-viables :

Augmenter la contribution demandée aux locataires pour le paiement du service avec le risque très important de résiliations en chaîne (cercle vicieux).

Restreindre les moyens dédiés au fonctionnement actuel du service, ce qui affecterait nécessairement la qualité d'accompagnement, l'importance du suivi et sa régularité qui font toutes les spécificités d'une formule de logements accompagnés.

Aussi, pour stabiliser le modèle existant mais aussi dans la perspective d'une éventuelle relance du programme avec un SAVELA qui nécessiterait davantage de moyens – voir la partie dédiée à l'accompagnement – plusieurs pistes sont à l'étude pour sécuriser le modèle économique.

PISTES POUR SÉCURISER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DANS SON FONCTIONNEMENT

Il est vite apparu utile de réaliser un benchmark des modèles économiques existants en matière de « Domiciles Accompagnés » pour se faire une idée plus juste du champ des possibles sur le programme OCTAVE.

Présentation des 4 modèles les plus représentatifs :

Modèle A : Le modèle dit de l'autorisation de service

C'est le modèle adopté par le programme CEMAVIE en Loire-Atlantique, qui est en quelque sorte le programme « jumeau » des OCTAVE : il a adopté les mêmes caractéristiques et les mêmes modalités de fonctionnement que sur le programme de la MEL. Son modèle économique est extrêmement similaire, hormis sur un point : il permet d'accorder aux locataires un avantage supplémentaire en réduction d'impôt. Cela est rendu possible par l'adhésion au service CEMAVIE, autorisé à titre expérimental pour 3 ans par le Département de Loire-Atlantique. Localement, il est apparu préférable d'opter pour une autorisation SAAD provisoire pour évaluer les effets produits sur plusieurs années par ce type d'accompagnement spécifique plutôt que de proposer un subventionnement annuel. La réduction d'impôt qui en résulte est de l'ordre de 50% du coût en accompagnement pour les locataires. L'autorisation SAAD permet à CEMAVIE de proposer des visites sur site encore plus régulières qu'auparavant par le recours aux Services Civiques.

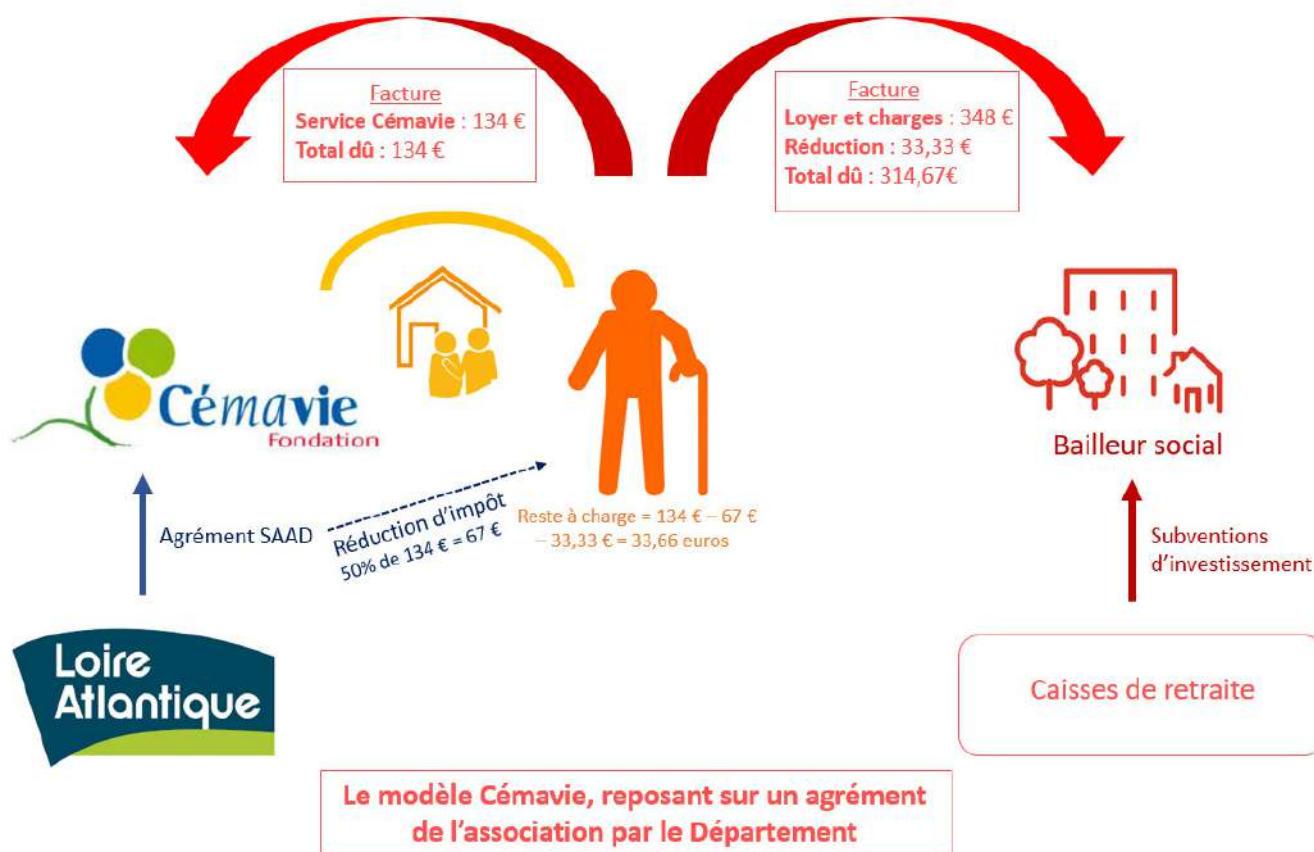
Modèle A : Le modèle dit de l'autorisation de service

C'est le modèle adopté par le programme CEMAVIE en Loire-Atlantique, qui est en quelque sorte le programme « jumeau » des OCTAVE : il a adopté les mêmes caractéristiques et les mêmes modalités de fonctionnement que sur le programme de la MEL.

Son modèle économique est extrêmement similaire, hormis sur un point : il permet d'accorder aux locataires un avantage supplémentaire en réduction d'impôt. Cela est rendu possible par l'adhésion au service CEMAVIE, autorisé à titre expérimental pour 3 ans par le Département de Loire-Atlantique.

Localement, il est apparu préférable d'opter pour une autorisation SAAD provisoire pour évaluer les effets produits sur plusieurs années par ce type d'accompagnement spécifique plutôt que de proposer un subventionnement annuel. La réduction d'impôt qui en résulte est de l'ordre de 50% du coût en accompagnement pour les locataires.

L'autorisation SAAD permet à CEMAVIE de proposer des visites sur site encore plus régulières qu'auparavant par le recours aux Services Civiques.



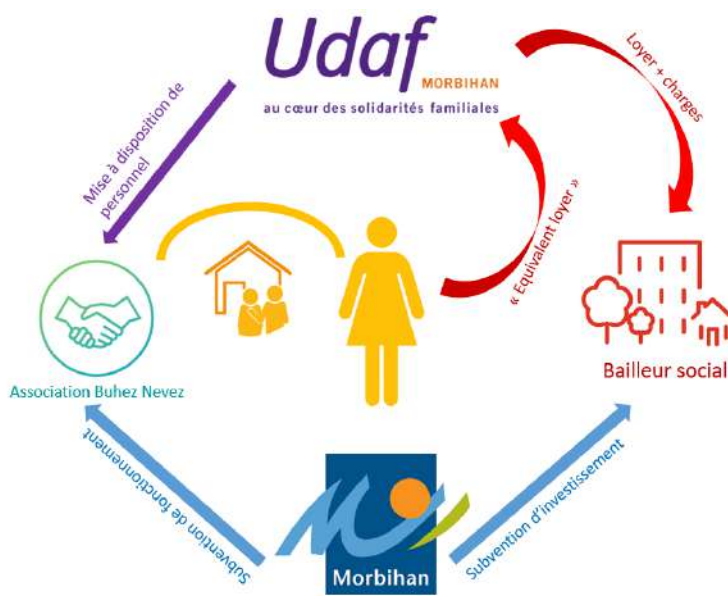
- La piste de l'autorisation de service transposé au modèle OCTAVE présenterait 3 avantages:
- Moins dépendre d'un mode de reconduction annuelle pour le fonctionnement (pérennisation).
 - Reconnaître au SAVELA sa prise en charge spécifique de seniors soucieux de leur vieillissement.
 - Ouvrir un droit supplémentaire aux locataires en leur redonnant du pouvoir d'achat.

C'est cette piste qui semble présenter le plus d'intérêt aujourd'hui pour pérenniser le programme : voir les développements faits à ce sujet dans les pages suivantes.

Modèle B : Le modèle de l'intermédiation locative

L'intermédiation locative « permet de sécuriser et simplifier la relation entre le locataire et le bailleur grâce à l'intervention d'un tiers social (opérateur, organisme agréé ou association) » (ANIL). Elle peut prendre 2 formes : la sous-location (ci-après) ou le mandat de gestion.

Le programme morbihannais piloté par l'UDAF 56 s'adresse à des adultes en souffrance psychique avec ou sans addiction, accompagnées et logées dans le parc social de différents bailleurs. Elles signent un seul contrat pour l'occupation du logement et pour leur accompagnement : « le contrat d'accompagnement en logement groupé accompagné » passé directement avec l'UDAF auprès de qui elles s'engagent à payer un « équivalent loyer » correspondant au loyer, aux charges et au reste à charge qui leur revient pour l'accompagnement. De fait, elles n'ont aucun lien contractuel ou financier direct avec l'association Buhez Nevez assurant l'accompagnement ou avec le bailleur social. L'UDAF reverse ensuite le loyer et les charges aux bailleurs, car elle est locataire des appartements concernés par un contrat de bail conclu avec chaque bailleur). L'association Buhez Nevez est par ailleurs subventionnée par le Département pour son action auprès de publics fragiles.



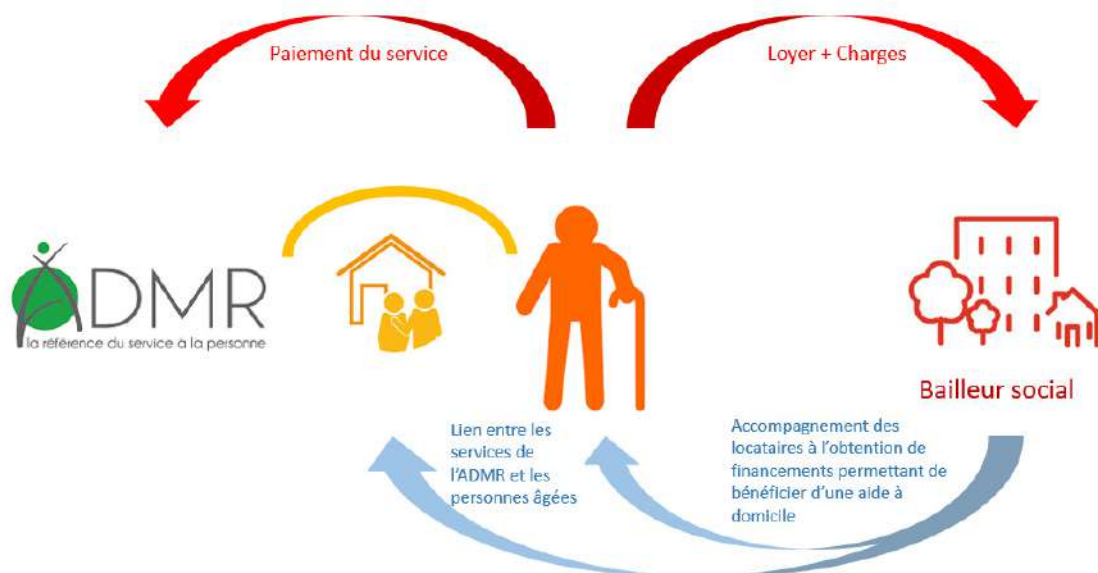
Modèle Buhez Nevez, reposant sur l'intermédiation locative

Transposé aux OCTAVE, cela nécessiterait qu'un organisme local équivalent à l'UDAF se positionne en responsabilité directe sur le programme métropolitain à l'appui d'un agrément de l'Etat en intermédiation locative. Cet organisme assumerait alors les responsabilités d'encaissement des loyers (pour le compte des bailleurs) et des abonnements liés à l'accompagnement (pour le compte du SAVELA), ainsi que les risques afférents comme le non-paiement de mensualités dues. A condition d'obtenir un agrément de l'Etat, l'option pourrait aussi être envisagée que FERON VRAU assume directement ce rôle en concluant un contrat de bail avec chaque bailleur (comme le fait la Fondation CEMAVIE qui gère aussi des établissements et services pour seniors : voir modèle A). Il s'agirait d'une nouvelle activité de gestion pour FERON VRAU qui aurait la gestion directe des logements et en assumerait les risques (vacance et impayés). Avantageux pour les bailleurs qui délègueraient une part de gestion plus importante encore qu'elle ne l'est actuellement, cette solution le serait aussi pour les locataires qui seraient destinataires d'une facture unifiée (au lieu de la double facturation actuelle). Pour le SAVELA enfin, le risque d'une résiliation du contrat d'accompagnement serait diminué, mais il n'est pas certain que le coût de service le soit.

Modèle C : Le modèle de l'accompagnement par le bailleur

Les bailleurs sociaux peuvent jouer un rôle dans l'accompagnement de leurs locataires. Certains en France ont mis en place un dispositif d'accompagnement sans intervention d'une collectivité ou d'une caisse de retraite. C'est le cas du bailleur social Finistère Habitat dans le cadre de l'opération « Riec-sur-Belon », primée lors du congrès HLM de 2015.

Dans le cadre de cette opération, le bailleur a conclu une convention de partenariat avec l'association d'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR) qui s'engage à répondre aux besoins des locataires en aides à domicile « classiques » (repassage, ménage, bricolage), en téléassistance, etc. Le bailleur s'engage à un accompagnement simple dans la vie quotidienne et les démarches administratives liées à l'obtention de nouveaux droits ou à la consolidation des ressources pour pouvoir mobiliser les aides dont les personnes ont besoin. Cet accompagnement vise à proposer aux locataires de plus de 65 ans un accès facilité aux aides à tarif réduit proposées dans le cadre du label « Bien-vieillir à Habitat 29 ». Il est à noter que le bailleur assume un rôle de coordination des acteurs : il s'engage à faire le lien entre les locataires et Quimperlé Communauté, le CCAS, le CLIC et la mairie.

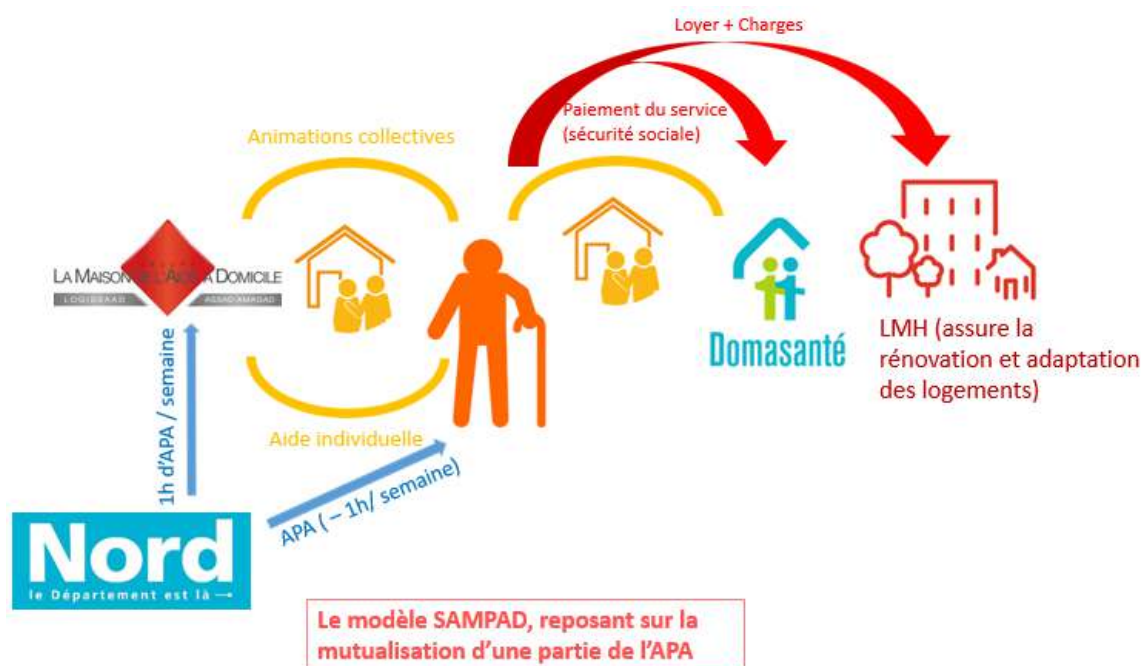


Le modèle Riec-sur-Belon, reposant sur un partenariat avec une association d'aide à domicile

Au vu de ce modèle, un échange avec les bailleurs impliqués dans le programme OCTAVE s'est tenu dans le cadre de l'évaluation. Il s'agissait d'identifier avec eux les possibilités de financement de l'accompagnement en cas de non-renouvellement de la participation départementale. Les bailleurs du Nord sont déjà impactés par la RLS et la réforme de l'APL, ce qui limite considérablement les possibilités de financement pérennes : à la marge sur de l'action ponctuelle. Cela ne permettrait donc pas de sortir de l'annualité. Par ailleurs, la mise en concurrence s'imposerait aux bailleurs qui agiraient en « commanditaire ». Enfin, les bailleurs eux-mêmes sont en recherche permanente auprès des pouvoirs publics et des collectivités de financements en la matière pour tout type de public. L'écueil le plus important serait que le modèle Riec-Sur-Belon repose sur un seul et même bailleur : pas le programme OCTAVE.

Modèle D : Le modèle de la mutualisation des heures d'APA

Sur le territoire de la Métropole : le SAMPAD, Service d'Accompagnement Médico-social pour personne en Perte d'Autonomie à Domicile, intervient dans le parc du bailleur LMH en collaboration avec le GHICL (Groupements des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille), le service DOMASANTÉ et le Département du Nord. Le public est nécessairement allocataire de l'APA avec des marges d'autonomie plus faibles qu'en logement OCTAVE. En intégrant le SAMPAD, la personne âgée s'engage à faire usage du service médical DOMASANTÉ et à mettre à disposition du collectif d'habitants une de ses heures d'APA (mutualisation). Cette heure d'APA, décomptée par le Département, permet de financer un accompagnement collectif réalisé par une employée de La Maison de l'Aide à Domicile. Au sein de l'ensemble immobilier, une salle spécifique est réservée aux temps d'animation et à l'accompagnement collectif auxquels consentent les personnes avant leur entrée dans les lieux.



Ce modèle est celui majoritairement développé dans le Département du Nord pour les actuels habitats inclusifs : il repose sur une mutualisation des prestations dépendance (ou handicap) pour faire intervenir des accompagnants à domicile quotidiennement et rendre viable le modèle économique. Tant que la loi Autonomie Grand Age n'a pas ouvert la possibilité à de nouveaux types de financement (Aide à la Vie Partagée), c'est le modèle le plus équilibré qui ait été trouvé par les porteurs de projet.

Intéressant à noter : ce type d'habitat pourra certainement s'adresser à des publics plus autonomes comme ceux des OCTAVES à la parution de la loi ou du décret se rapportant à l'AVP. L'AVP sera instruite et versée par le Département sous réserve d'un conventionnement spécifique avec le porteur de projet.

Pour les bailleurs notamment, le modèle des habitats inclusifs n'est pas transposable aux OCTAVE qui constituent un autre type d'offre avec des habitants qui ont d'autres attentes (avant tout l'adaptation des lieux, l'animation n'est pas le souhait majoritaire). L'évaluation vient conforter ce constat de seniors qui veulent d'abord vivre une expérience logement assisté pour leurs vieux jours et qui nécessitent moins une animation dans les lieux aussi régulière qu'en habitat inclusif. En outre, l'AVP ne permettra sans doute pas d'envisager une pérennité du fonctionnement OCTAVE car très certainement sujette à l'annualité de financement.

Au vu de ce panorama sur les différents modèles de logements accompagnés, les pistes pour sécuriser davantage le modèle économique OCTAVE et décider des suites à donner sur le programme se sont restreintes. Les pistes majoritaires qui se dégagent seraient :

- **Soit l'obtention par le SAVELA d'une autorisation de service accordée à titre expérimental par le Département du Nord** (à l'instar de ce que peut faire le Conseil Départemental de Loire Atlantique avec CEMAVIE).
- **Soit un financement pluriannuel par le Département du Nord**, qui reste l'acteur le plus directement compétent sur les questions du maintien à domicile, de la perte d'autonomie et de l'action sociale gérontologique dans son ensemble : selon le mode traditionnel de la subvention ou selon le modèle de contractualisation en CPOM (pour Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens) qui permettrait d'assigner des objectifs pluriannuels spécifiques au service.

Les partenaires de l'évaluation ont pu approcher d'autres acteurs publics sur ce sujet, mais leur mobilisation n'est pas envisagée car ils reconnaissent que le Département est le seul acteur légitime pour sécuriser le modèle en fonctionnement au vu du public, des spécificités du programme et de ses compétences.

La MEL envisage de se prononcer en reconduction ou non du programme OCTAVE à l'issue de cette évaluation et de la consultation des maires opérée en mai 2021 dans le cadre du PLH3. Rappelons que les élus métropolitains placent l'habitat des seniors comme la première des priorités depuis 2019. Le temps de la programmation des projets immobiliers ne permettrait pas d'envisager l'ouverture de nouveaux sites avant plusieurs années si tel était le souhait général, ce qui laisserait le temps pour le SAVELA d'expérimenter dès 2021 avec le Département une autorisation de service expérimental sur l'existant du programme auprès des habitants des 72 logements actuels (ou d'organiser les modalités d'un financement pluriannuel).

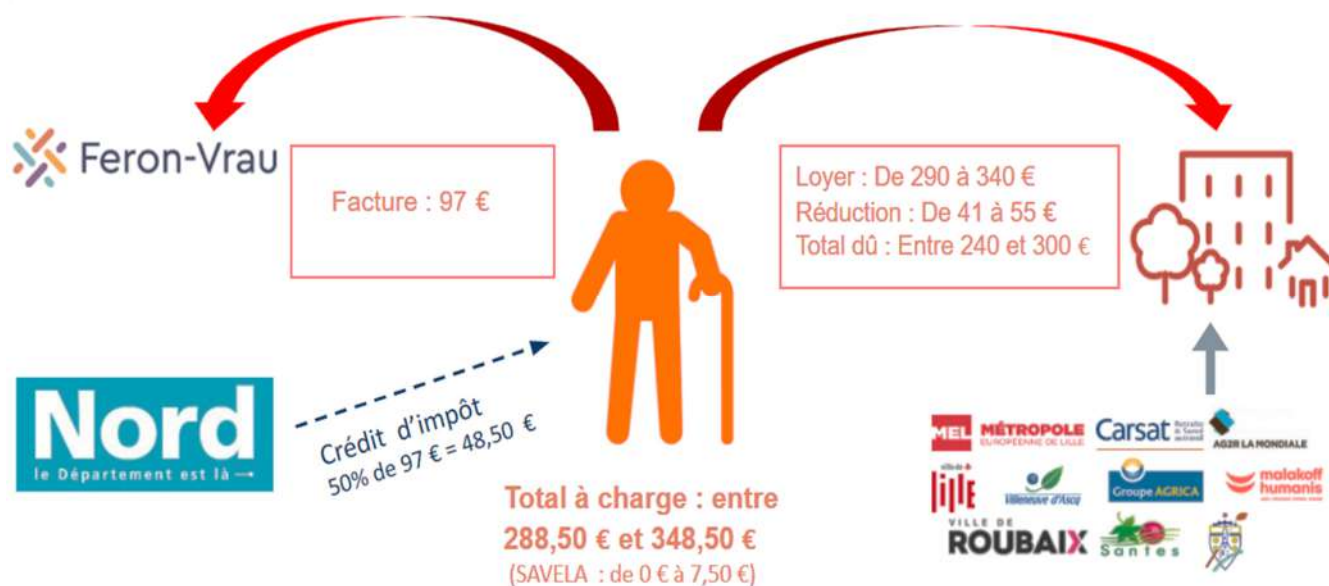
Aussi, pour permettre à ces pistes d'être travaillées dès 2021, des rencontres ont été initiées :

- Entre les Vice-Présidences concernées : Vice-Présidente de l'Habitat à la MEL (Madame Anne VOITURIEZ) et Vice-Présidente de l'Autonomie au Département (Madame Geneviève MANNARINO). L'échange du 1^{er} février a permis d'engager plus avant une réflexion entre services concernés sur la piste d'une autorisation expérimentale pour le SAVELA.
- Entre les administrations de la MEL et du Département. L'échange du 24 mars a permis d'aboutir à la conclusion qu'il serait très complexe de reconnaître la qualité de SAAD au SAVELA mais que les spécificités de service et de l'accompagnement proposé correspondaient davantage à l'activité d'un SAVS pour personnes âgées (les Services d'Accompagnement à la Vie Sociale sont des services autorisés du champ du handicap mais avec des activités très similaires au SAVELA).
- Une autre rencontre technique doit être programmée à l'heure de la rédaction de ce rapport pour préciser les attendus du Département sur le dossier qui serait à déposer par le SAVELA pour correspondre aux attentes générales et expérimenter une autorisation de service « hybride » qui emprunterait aux codes des SAVS voire des SAAD et des CLIC qui sont aussi des services autorisés non tarifés mais subventionnés (comme le SAVELA).

Postérieurement à la délivrance de l'autorisation, le SAVELA et la MEL auront nécessité à se rapprocher de la DDETS (ex-DIRECCT) pour activer la réduction d'impôt à laquelle pourront alors prétendre les seniors des logements OCTAVE.

Pour anticiper un éventuel refus d'autorisation par le Département, le SAVELA envisage de solliciter « classiquement » la collectivité dans le cadre de l'appel à projets annuel réservé en priorité aux habitats inclusifs.

Dans la perspective d'une autorisation du SAVELA, le modèle économique s'établirait ainsi :



Plusieurs améliorations et garanties seraient alors apportées au programme métropolitain :

Pour le bénéficiaire : une facture au SAVELA augmentée de 23€ mais compensée chaque mois par la réduction d'impôt de 50% soit une récupération de 48,50 € qui, au final, permet de redonner du pouvoir d'achat (25,50 € par mois) un public OCTAVE plutôt modeste voire très modeste.

Pour le SAVELA : un fonctionnement plus pérenne car le risque de résiliation serait moins élevé du fait de cette récupération sur l'imposition. En outre, il pourrait envisager des marges de développement de sa masse salariale au gré des ouvertures de sites que pourrait programmer la MEL sans dépendre des modes de subvention traditionnellement accordés à l'année. Autre avantage: il ne serait plus contraint à des avances en trésorerie en début d'année.

Pour les Bailleurs : si le risque de résiliation au service est nettement diminué voire nul, le modèle serait plus fiable et créerait moins de soucis de gestion. En effet, il reste difficile pour eux de proposer à un locataire qui a seulement résilié son contrat d'accompagnement une mobilité vers un autre logement même adapté (rappelons que les personnes conservent le bénéfice de leur logement OCTAVE malgré la résiliation). Cette difficulté est réelle aujourd'hui et la réglementation ne propose aucun levier d'action.

Pour la MEL : un modèle de ce type conviendrait mieux au programme OCTAVE car il vise un maintien dans les lieux dans la durée. L'incertitude de fonctionnement du fait de l'annualité des financements s'accommode mal avec cet enjeu d'un accompagnement au long court. Elle s'accommode mal également avec une prise de décision sur la relance voire la généralisation du programme. La décision sur sa reconduction sera de fait plus aisée à prendre avec un fonctionnement plus pérenne sur le mode de l'autorisation de service ou sur le mode du financement pluriannuel.

Pour les autres partenaires du programme : les Villes, les Caisses de Retraite et les Mutuelles, et pour l'ensemble des financeurs en investissement : un tel modèle, pérenne, fiable et stabilisé, apporterait des garanties certainement suffisantes pour envisager de se réengager financièrement dans de futures opérations OCTAVE et diversifier la réponse en offre pour leur public âgé respectif.

FAUT-IL ENVISAGER UNE LABELLISATION DU PROGRAMME OCTAVE ?

Les travaux menés dans le cadre de l'évaluation ont mis en avant l'intérêt d'une labellisation. Indépendamment de la meilleure visibilité qu'elle apporte dans un environnement de quartier, la labellisation est souvent gage de qualité.

Elle se traduit par une obligation faite aux porteurs de projet et aux Villes d'implantation de respecter des référentiels spécifiques qui peuvent porter sur :

- sur la construction du bâti,
- sur l'adaptation des logements, la domotique ou connectique qui s'y trouve,
- sur l'accompagnement des personnes et la réponse en animation qui leur est faite,
- sur les conditions d'entrée (et de sortie),
- sur les prérequis d'un habiter adapté dans l'environnement proche, etc.

Les labels ont parfois vocation à s'appliquer à un territoire et/ou à un bailleur en particulier. Une labellisation de logements développés sur le parc de plusieurs bailleurs est plus rare.

Exemple du bailleur social Finistère Habitat, qui a développé le label « bien vieillir à Habitat 29 » :

https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/documents/2018-03/presentation_habitat_29_paris_2016_06_14.pdf

L'habitation doit être située à proximité des services (à 500 mètres du bourg) et dans un territoire desservi par les services à la personne. Le logement doit être adapté aux seniors, en étant facile d'accès concernant les abords et les parties communes de l'immeuble, mais aussi facile d'utilisation pour les personnes et les aidants. Un cahier des charges est spécifiquement élaboré par des ergothérapeutes et s'impose à la construction du logement. Enfin, celui-ci doit être sécurisé grâce à la limitation du risque de chutes ou de brûlures. Un accompagnement spécifique doit être proposé par un chargé de clientèle. Si ces 3 conditions sont réunies, le bailleur et le locataire de 65 ans s'engagent dans la signature d'un bail labellisé, qui garantit au locataire la mise en œuvre des services ainsi définis.

D'autres labels ont vocation à s'appliquer à des logements adaptés. Ainsi, le label « Habitat Senior Services », propriété de l'association Delphis :

http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss_fr.htm

Ce label vise à lier le logement à la prévention de la dépendance et ne s'applique qu'aux ensembles de logements présentant un dispositif de maintien à domicile complet : les logements doivent être situés dans un environnement permettant aux locataires d'accéder facilement à des commerces et services adaptés. Les logements doivent également se situer dans un immeuble ou un ensemble immobilier préservant une mixité générationnelle, pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins. Les parties communes et l'intérieur des logements doivent être adaptés pour permettre sécurité, confort et accessibilité. Des services personnalisés doivent aussi être mis en place par le bailleur, pour faciliter le quotidien des seniors. La gestion de l'offre doit par ailleurs être intégrée à la gestion courante de l'organisme, pour assurer la pérennité du dispositif. Enfin, une évaluation externe doit être effectuée par un organisme certificateur, pour garantir aux demandeurs une fiabilité de l'offre. Ce n'est qu'à ces conditions qu'un programme de logements adaptés mis en place par un bailleur peut se voir octroyer le label « Habitat Senior Services ».

Les logements du programme OCTAVE ne font pas aujourd'hui l'objet d'une labellisation puisqu'il était expérimental. En cas de reconduction, la question pourrait être envisagée.

En l'état actuel des documents-cadre OCTAVE, la labellisation est possible. Sa finalité serait à définir en concertation avec l'ensemble des partenaires du programme. La qualité de l'habitat et de son accompagnement dans le parc de logements de différents bailleurs sociaux (une certification « trans-bailleurs » en quelque sorte) fonderaient la labellisation. Une visite de conformité sur les logements et le suivi de l'autorisation de service sur le SAVELA garantiraient la qualité du produit OCTAVE. Des améliorations pourraient être proposées comme le fait de favoriser les mutations en interbailleurs des Octaviens qui souhaiteraient s'établir dans un autre OCTAVE par exemple, etc.

ENSEIGNEMENTS :

Le Modèle Economique du Programme OCTAVE est solide dans son investissement mais fragile dans son fonctionnement. C'est un colosse aux pieds d'argile...

En matière d'investissement, le bouquet de subventions ont permis de financer des logements adaptés mais, mis à part l'espace d'appoint, les pièces ne sont pas « revisitables » au gré des besoins qui pourraient survenir avec une perte d'autonomie de l'habitant. L'investissement devrait mieux garantir le caractère évolutif en introduisant une clause de revoyure qui régulièrement permettrait de réaménager ou de réadapter les lieux au vu des besoins réévalués de la personne.

En matière de fonctionnement, le mode actuel d'un financement du service par une subvention annuelle non garantie d'une année sur l'autre n'est plus tenable. L'annualité s'accommode assez mal avec un accompagnement au long court de la perte d'autonomie des habitants et ne garantit pas une pérennité d'action pour le SAVELA. Le subventionnement actuel limite considérablement aussi les possibilités de développement de l'offre car il faudrait le revoir à la hausse dès lors que de nouveaux sites OCTAVE ouvriraient, pour accompagner de nouveaux seniors.

Au final, l'élément spécifique du « logement adapté » est garanti dans le Programme OCTAVE, mais pas l'élément spécifique du « logement accompagné ». Le programme étant bâti sur ces 2 éléments fondamentaux, il est nécessaire de résoudre la fragilité d'intervention du service avant une relance éventuelle de la programmation immobilière souhaitée par les Villes pour répondre à la demande des métropolitains âgés.

PRECONISATIONS SUR LA PARTIE MODELE ECONOMIQUE :

- Proposer un modèle économique plus attractif encore pour les locataires seuls en recherchant les conditions d'un meilleur reste à vivre et en étudiant la possibilité d'une tarification modulée en fonction de la composition du foyer.
- Sécuriser les fonds dédiés au fonctionnement du service grâce à une garantie pluriannuelle donnée en fonctionnement ou à une autorisation de service permettant aux bénéficiaires de se voir accorder un droit supplémentaire par la réduction d'impôt.
- S'assurer de l'adhésion réelle du locataire au Programme pour limiter le risque de résiliation au contrat d'accompagnement, qu'un coût diminué ou regagné en réduction d'impôt limitera également.
- Envisager une labellisation du Programme OCTAVE en cas de relance pour reconnaître la qualité de cette offre adaptée / accompagnée et la rendre plus visible dans l'environnement. La certification pourrait être garantie par une visite de conformité des lieux avant la première mise en location et par l'autorisation de service qui serait accordée au SAVELA.

EN RESUME :

UNE EXPERIMENTATION REUSSIE, A PARFAIRE ET CONSOLIDER

Les personnes âgées logées et accompagnées dans le cadre du Programme OCTAVE sont majoritairement satisfaites de l'offre qui leur a été proposé par la Métropole et ses partenaires. Il répond à cette catégorie de seniors autonomes qui souhaitent un logement agréable et adapté au quotidien et qui sont soucieux d'une assistance régulière pour leurs vieux jours « au cas où... ».

Pour autant, les publics âgés sont hétéroclites. Ils sont dépendants ou autonomes, en bonne santé ou très fragiles, aisés ou modestes voire parfois précaires, isolés ou non, désireux du collectif ou pas du tout, soucieux de leur vieillissement ou moins inquiets de l'avancée en âge, etc. Ils sont surtout plus nombreux numériquement sur le territoire métropolitain. C'est un défi important à relever pour le PLH3 d'ajuster les réponses déjà existantes et d'en apporter de nouvelles.

L'enjeu pour la Métropole est double : « Massifier » et « Diversifier ».

- Massifier la réponse aux besoins par une programmation immobilière plus importante dans la construction neuve, par une réhabilitation des structures anciennes dédiées aux âgés (Résidences Autonomie certainement), par de l'adaptation de logement dans le parc social et dans le parc privé.
- Diversifier les réponses en soutenant le développement de tous les types d'offre : qu'il s'agisse des formules de colocations entre seniors ou intergénérationnelles, des projets d'habitats participatifs pour jeunes retraités, du logement locatif social fléché pour les seniors ou de l'offre nouvelle et en plein essor des habitats inclusifs. Le Programme OCTAVE fait partie de cette palette des réponses à apporter car il répond à des besoins spécifiques d'un logement adapté AVEC une aide et une assistance régulière dans la vie sociale de ces locataires.

En cela, la présente évaluation amène à considérer que la « solution » OCTAVE qui a été expérimentée ces dernières années incarne bien une réponse utile et appropriée à une partie de la population. Il est donc préconisé, au regard des besoins d'ici à 2030, de la généraliser tout en soutenant d'autres types d'offres pour répondre aux besoins très diversement exprimés.

Les enseignements de l'évaluation indiquent qu'il conviendrait de parfaire certains aspects du programme ou d'en consolider d'autres avant d'envisager sa relance :

Parmi les points à parfaire :

- Revisiter le caractère évolutif des logements proposés pour qu'ils suivent l'avancée en âge et que le bâti s'adapte aux besoins de façon régulière, comme c'est le cas de l'accompagnement qui s'adapte aux situations vécues.
- Introduire davantage de connectique dans les logements OCTAVE pour préserver le lien social de leur occupant avec ses proches lorsqu'il est contre-indiqué pour lui de sortir ou garantir un lien avec le service d'accompagnement lorsqu'il lui est impossible de se rendre à domicile.

D'autres points sont à consolider :

- Favoriser un OCTAVE plus « numérique » de manière à ce que les locataires soient plus autonomes dans leurs démarches, qu'ils s'approprient les outils et recherchent par eux-mêmes l'information sur leurs droits, les ressources de leur quartier, etc. et pourquoi pas créent une communauté virtuelle entre Octaviens de différents sites.
- Mettre en adéquation les ressources du SAVELA et la programmation immobilière de logements OCTAVE par une reconnaissance de ses activités spécifiques à l'égard des occupants, accompagnés de manière globale durant leur avancée en âge. Garantir son fonctionnement est un préalable. La relance du Programme OCTAVE dépend donc surtout de sa capacité à trouver auprès des partenaires un modèle économique stable, plus pérenne et assuré dans son fonctionnement.

D'autres aspects permettront de passer de l'expérimentation à une généralisation :

- Définir une programmation immobilière « éclairée » sur les aménagements prévus en matière de voirie et d'accès aux commerces et services utiles aux seniors, pour que l'OCTAVE s'intègre dans un environnement urbain adapté et dans un territoire propice au « bien résider pour bien vieillir ».
- Envisager une labellisation OCTAVE, de son contenu et de ses modalités pour que les logements produits respectent des cahiers des charges rénovés et fassent l'objet d'une visite multi partenariale de conformité avant leur mise en location.

Plusieurs travaux de groupe et de concertation sont donc à mener encore pour parfaire et consolider avant de généraliser, de manière à améliorer et conforter la réponse OCTAVE aux besoins des seniors de la métropole.

TABLE DES ANNEXES

LISTE DES ANNEXES METHODOLOGIQUES

- Annexe A : Questionnaire aux habitants
 - Annexe B : Questionnaire aux aidants
 - Annexe C : Grille d'Entretien téléphonique
 - Annexe D : Grille Parcours Autonomie/Logement pour les visites à domicile
 - Annexe E : Cahier des charges pour les Promenades Sensibles
 - Annexe F : Cahier des charges pour les Promenades Techniques
 - Annexe G : Cahier des charges MEL / CARSAT défini pour la mission en ergothérapie
-

LISTE DES ANNEXES AU RAPPORT :

- Annexe 1 : Plaquette d'information du SAVELA
- Annexe 2 : Charte d'Entraide et de Bienveillance Mutuelle en OCTAVE
- Annexe 3 : Plaquette d'information sur la Résidence Rives de SIA Habitat à Lille

LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

- ADULM : Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole
- APA : Allocation Personnalisée à l'Autonomie
- APL : Allocation Personnalisée Logement
- ARS : Agence Régionale de Santé
- AS : Assistant(e) Social(e)
- ASV : Adaptation de la Société au Vieillessement (en référence à la loi de décembre 2015)
- AVP : Aide à la Vie Partagée (annoncée par la future loi Autonomie Grand Age)
- CERTU : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les Constructions Publiques
- CESF : Conseiller/ère en Economie Sociale et Familiale
- CIDO : Commission d'Instruction des Dossiers OCTAVE
- CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination
- CPOM : Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens
- CSS : Complémentaire Santé Solidaire (ex CMU-C et ACS qui ont fusionné en 2019)
- DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (par fusion des DIRECCT et DDCS)
- ECLAT : Engagement Commun pour le Logement et les Aides Techniques (Démarche expérimentée à Roubaix)
- GIR : Groupe Iso Ressource (niveau de dépendance de l'APA)
- HQU : Haute Qualité d'Usage (Démarche de Villeneuve d'Ascq)
- MAIA : Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'Aide et de soins dans le champ de l'autonomie
- PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration
- PLH : Programme Local de l'Habitat
- PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
- SAAD : Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
- SAMPAD : Service d'Accompagnement Médico-social pour personne en Perte d'Autonomie à Domicile
- SAVELA : Service d'Accompagnement au Vieillessement En Logement Adapté
- SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
- SCALAA : Solidarité Citoyenne d'Aide Locale aux Aidants
- SLS : Supplément de Loyer de Solidarité
- SPASAD : Services Polyvalents d'Aide et de Soutien A Domicile
- SSIAD : Service de Soins Infirmier A Domicile

La Métropole Européenne de Lille remercie tous les partenaires co-évaluateurs
qui ont contribué à l'évaluation du programme OCTAVE



Données personnelles

Les fichiers faisant apparaître des données personnelles relatives aux bénéficiaires du programme OCTAVE qui ont pu être transmis à la Métropole Européenne de Lille dans le cadre des travaux évaluatifs ont été détruits en intégralité.

L'anonymat de tous les bénéficiaires du programme ayant concouru à l'évaluation au travers des différents outils mobilisés a été respecté.

Les photographies publiées dans le présent rapport et faisant apparaître des habitants sont propriété de l'association FERON-VRAU. L'association FERON-VRAU a consenti à leur usage dans le cadre de la rédaction et de la diffusion par la MEL de ce rapport. Les habitants figurant sur ces photographies ont consenti à l'usage de ces photographies sur tout support d'information relatif au programme OCTAVE.

Les dessins et schémas imagés publiés dans le présent rapport appartiennent à l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole qui a consenti à leur utilisation par la MEL.



Conception / Rédaction du Rapport – Avril 2021 :

- **Grégory DELAHAYE, Chargé de mission Hébergement et Habitat Adapté /
Direction Habitat, Métropole Européenne de Lille**
- **Juliette LE BERDER, Assistante chargée d'études /
Direction Habitat, Métropole Européenne de Lille**