

Société vieillissante, société innovante

l'ESS au défi du vieillissement démographique

Monographie

L'Ilot Bon Secours

Du logement social intergénérationnel

Des personnes âgées, des personnes handicapées, des familles et des personnes seules, aux profils socio-économiques variés, réunis dans un seul et même lieu de vie.

Une animatrice intergénérationnelle pour renforcer l'implication des résidents dans l'organisation de leur lieu de vie.

Une conciergerie de services animée par une association.

Un portail numérique pour faciliter les communications entre les habitants et optimiser leur accompagnement.



Genèse du projet

Un projet de transformation d'une clinique sur le déclin porté par l'OPH Pas-de-Calais Habitat

L'« Ilot Bon Secours » est une résidence intergénérationnelle et socialement mixte, installée sur le site de l'ancienne Clinique Bon Secours, fondée à la fin du XIXe siècle par une congrégation religieuse grâce au don d'une femme de bonne famille sauvée de la noyade par une bonne sœur. Propriété de l'évêché, cette clinique, dont les activités déclinaient, est vendue, en 2007, au bailleur social Pas-de-Calais Habitat (PDCH), contre la promesse de conserver sa « vocation sociale ». Le projet consiste ainsi à convertir les bâtiments de la clinique en une résidence intergénérationnelle, qui maintiendrait leur mission sociale originelle.

Un projet de résidence intergénérationnelle et socialement mixte

Créé en 1931 par le Conseil Général du Pas-de-Calais, PDCH est un office public d'habitat (OPH) départemental et, aujourd'hui, le premier bailleur social du département. Il a non seulement pour fonction de proposer des logements sous condition de ressources mais possède également, en tant d'opérateur urbain, des compétences élargies à la conduite et à la coordination de l'aménagement du territoire urbain.

Au moment de concevoir son projet et de définir sa « vocation sociale », PDCH part d'un double constat. D'une part, le territoire d'Arras, centre urbain de services et de commerces où s'implante l'Ilot Bon Secours, présente une certaine mixité sociale, mais le département du Pas-de-Calais au sein duquel il s'inscrit est pour une large partie recouvert par un bassin minier largement désaffecté, et contient d'importantes poches de pauvreté. D'autre part, même si la population du département n'est pas traversée par un phénomène marqué d'augmentation des classes d'âges âgées, une part importante des personnes vieillissantes sont confrontées à des difficultés sociales accélérant leur perte d'autonomie. Une population-cible du projet

doit donc être celle des personnes vieillissantes et vulnérables du point de vue de leur situation sociale.

PDCH avait déjà expérimenté l'adaptation de certains logements de son parc social aux besoins de locataires vieillissants. Le bailleur social s'était alors notamment inspiré des béguinages flamands, afin de concevoir des logements sociaux ouverts sur leur environnement urbain, permettant aux personnes vieillissantes de recevoir leurs proches de manière ponctuelle et accueillant des animations locales. Le projet initié sur le site de l'ancienne Clinique Bon Secours s'inspire néanmoins d'une autre expérience, initiée à Liège (Belgique) : celle du Balloir, lieu de vie hébergeant à la fois des personnes âgées et des jeunes mères en difficultés sociale et financière, dans un objectif de prévention de l'isolement des personnes âgées, et de lutte contre l'exclusion sociale des jeunes mères, au moyen de la mixité sociale et générationnelle. En partant de cette réalisation, PDCH en arrive à concevoir un lieu réunissant en son sein des personnes âgées, des personnes handicapées, des familles et des personnes seules, aux profils socio-économiques variés.

Le partenariat avec Down Up

Dès sa phase de conception, le projet de l'Ilot Bon Secours a inclus l'association d'Arras Down'Up, qui rassemble des parents d'enfants porteurs de la trisomie 21. Prônant l'autodétermination individuelle et cherchant des alternatives aux solutions purement institutionnelles, ses membres trouvent dans le projet de l'Ilot Bon Secours un lieu d'expérimentation et de réalisation des nouvelles formes d'accompagnement individualisé, moins coûteuses qu'une prise en charge en milieu fermé et permettant surtout aux personnes handicapées d'avoir une vie sociale, de faire du sport, d'aller au cinéma, ou de pratiquer des activités artistiques (théâtre, musique, etc.).

Passés les premiers travaux de ravalement de la façade de ce bâtiment classé patrimoine historique, imposés par les Bâtiments de France, les travaux de réaménagement du site sont lancés, et aboutissent au premier trimestre de l'année 2011.

Description de l'activité

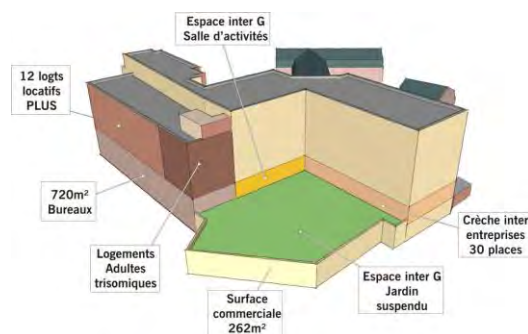
La répartition des logements

L'îlot Bon Secours offre 70 logements, adaptés aux besoins des différents types de locataires (personnes âgées, personnes handicapées, familles, personnes seules, présentant une diversité de profils socioéconomiques) :

- Une zone comprenant 10 logements réservés aux personnes porteuses de la trisomie 21 ou, le cas échéant, à des personnes handicapées.
- Une « zone intergénérationnelle », contenant 20 logements réservés aux personnes âgées et 14 à des familles avec enfants.
- 25 logements ne sont pas dédiés à des catégories de population spécifiques.
- 1 logement en « zone hôtelière », pouvant par exemple accueillir des proches des résidents.

Des espaces collectifs

La résidence comprend, en outre, plusieurs espaces collectifs. Une grande salle commune, ouverte à l'ensemble des résidents, est un lieu de convivialité : elle comprend une cuisine, des ordinateurs, des livres, des jeux de société et un équipement de projection. Elle accueille notamment des cafés-rencontre quotidiens, et des animations y sont régulièrement organisées (atelier floral, atelier de stimulation de la mémoire) par les bénévoles d'un Centre social d'Arras. Elle accueille également le Club des aînés du quartier, qui y occupe un local loué par la mairie. Certains résidents se mêlent parfois aux membres du Club pour jouer à des jeux de société ou discuter. Un jardin suspendu a également été aménagé.



Le kiosque de services est situé à proximité de l'entrée principale. Y ont été installées des tables et des chaises ainsi qu'un relais presse. Animé, au quotidien, par l'association Down Up, il permet aux résidents de se réunir au sein du café associatif qu'il abrite.

Ce kiosque donne un ancrage physique à la conciergerie de quartier, qui propose aux résidents d'être mis en relation avec des services (repassage, ménage, couture, accompagnement aux courses, etc.). La fonction de la conciergerie de quartier est donc celle d'un intermédiaire entre les locataires de la résidence et les services de proximité. Elle a pour vocation d'ouvrir la résidence sur son territoire, en créant des liens entre les locataires et les acteurs de leur environnement direct. Cette conciergerie est coordonnée par l'animatrice intergénérationnelle et a pour support un portail numérique.

Une animatrice intergénérationnelle

L'animatrice intergénérationnelle joue le rôle de référent pour l'ensemble des locataires. Ses responsabilités sont multiples. Elle est d'abord la responsable de site, dont elle assure la gestion locative. A ce titre, elle accompagne les résidents dans leurs tâches administratives, notamment d'accès aux aides au logement.

Elle assure, en outre, le lien entre les résidents avec leur environnement extérieur, qu'il s'agisse de l'accès aux services à domicile ou à des services de proximité (dans le cadre de la conciergerie qu'elle anime), ou de leurs relations avec leurs familles et leurs proches.

Son rôle est également d'animer la résidence, et plus particulièrement de stimuler l'implication des locataires dans la vie de l'îlot Bon Secours. L'animatrice intergénérationnelle anime ainsi le Comité des locataires (voir *supra*, « Gouvernance et organisation »).

L'animatrice intergénérationnelle est secondée par un outil, le portail numérique.



Un portail numérique

Le portail numérique est une plateforme intranet conçue pour l'usage des résidents. Il a pour fonction d'accompagner l'action de l'animatrice générationnelle à partir d'applications spécifiquement conçues pour faciliter les échanges et la communication entre les différentes populations de la résidence. Ce portail contient notamment une messagerie en ligne, un agenda partagé, une visiophonie et des jeux multi-joueurs.

Selon les usages, le portail a été installé sur l'ordinateur du foyer ou sur une tablette mise à disposition des résidents dont l'autonomie est plus contrainte, l'ensemble de la résidence étant équipé avec la fibre optique. Un « ambassadeur de l'habitat connecté » est chargé de former les résidents à la maîtrise de ces technologies, et d'identifier leurs points d'amélioration à l'aune des retours de leurs usagers. Les remontées de ces expérimentations alimentent notamment le « Laboratoire des Usages » de Pas-de-Calais Habitat, rassemblant des experts et des prestataires de service autour de problématiques liées à l'innovation sociale et technologique.

Un autre outil numérique, développé par Down Up, sert de support au suivi et à l'accompagnement des personnes porteuses de la trisomie 21. Il permet notamment de gérer les rendez-vous médicaux et, plus largement, de partager des informations entre accompagnants autour de la personne accompagnée. Il intègre également un système d'appel prioritaire, « Call Up », qui permet à son usager de joindre, en cas de difficulté et sans avoir à composer de numéro, son réseau d'accompagnants (parents, professionnels, amis, chacun ayant au préalable renseigné dans l'application ses créneaux de disponibilité).

Le projet est de concevoir une interface numérique unique, rassemblant l'ensemble des fonctionnalités des deux interfaces déjà existantes. Cela permettrait notamment d'étendre les fonctions de suivi médical et social aux personnes âgées.

L'accompagnement quotidien des résidents porteurs de la trisomie 21

L'accompagnement des résidents porteurs de la trisomie 21 est réalisé par les bénévoles de Down Up. Trois d'entre eux sont présents quotidiennement à l'îlot Bon Secours. Ils assurent notamment l'accueil et le service lors des cafés-rencontres organisés chaque jour, ainsi que l'accompagnement lors de certaines activités. Les bénévoles ont également réalisé des ateliers de sensibilisation des autres résidents aux réalités des personnes porteuses de la trisomie 21. Ils sont accompagnés dans leurs tâches par quatre volontaires en service civique.

A leur demande, a été mobilisée une animatrice coordinatrice à la vie sociale, relevant du Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS). Elle accompagne les personnes porteuses de la trisomie 21, notamment dans la construction de leur trajectoire professionnelle, par exemple assurant le lien avec des ESAT (établissements et services d'aide par le travail), leur permettant d'exercer un travail dans un environnement protégé. La coordinatrice à la vie sociale rencontre également les autres résidents de l'îlot Bon Secours.

La crèche Aux Clairs de Lune

La résidence contient en son sein une crèche, baptisée « Aux Clairs de Lune ». Il s'agit d'une crèche d'entreprise, dont les places sont réservées, en priorité, aux enfants des employés qui cotisent, via leur entreprise, à un fonds alimentant le budget de fonctionnement de la crèche. Les 35 enfants qu'elle accueille peuvent l'être de manière régulière, occasionnelle ou en cas d'urgence.

Les enfants, dont les activités s'effectuent fréquemment dans la cour intérieure, sont en relation directe avec les résidents. Des activités intergénérationnelles sont par ailleurs organisées :

ateliers de lecture aux enfants, accompagnement à la bibliothèque ou dans les cadres de sorties, jeux, etc.



Organisation et mode de gouvernance

L'Ilot Bon Secours fait partie du parc social de PDCH et n'a pas d'entité juridique en soi. Tout autant que dans ses formes institutionnalisées, les spécificités de la gouvernance de la résidence résident ainsi dans des modalités d'organisation informelles, et de coordination entre les différents acteurs impliqués dans la vie de la résidence.

« L'Atelier » au sein de la Direction de l'innovation et du développement de PDCH

Si le Conseil d'Administration de PDCH, où sont notamment représentés les collectivités territoriales, est le décisionnaire concernant les grandes orientations de l'organisation et l'approbation des budgets, la gouvernance du projet est essentiellement réalisée par la Direction de l'innovation et du développement, et plus particulièrement d'une cellule spécifiquement dédiée au projet, « l'Atelier ». Ses fonctions sont d'assurer une veille scientifique sur les innovations, à partir de laquelle conceptualiser et proposer, dans le cadre de « fiches-enjeux », des solutions innovantes en réponse aux objectifs du projet, comme le portail numérique ou la conciergerie de services.

L'Atelier a également été l'initiateur de nouveaux liens avec le monde de la recherche. Des membres de l'université d'Artois ont notamment réalisé des travaux théoriques sur les relations entre portail numérique, mobilités et espaces de vie, sur les représentations liées à l'Ilot Bon Secours ou encore

sur l'implication des usagers dans la gouvernance des habitats intermédiaires.

La Direction de l'innovation et du développement de PDCH a, par ailleurs, noué des relations avec divers acteurs impliqués dans le Réseau Habitat Francophonie d'échange et de réflexion sur l'habitat social, et notamment les Habitations populaires du Québec, qui développe des projets de logement social innovants, et les universités québécoises.

Une équipe de proximité resserrée

Le seul salarié de PDCH investi de manière quotidienne à l'Ilot Bon Secours est l'animatrice intergénérationnelle. Son supérieur immédiat, le directeur des services à la clientèle, tout comme le directeur de l'innovation et du développement, sont également très investis, ou du moins l'ont été lors de la phase d'expérimentation.

Les salariés de PDCH se coordonnent avec l'équipe de bénévoles de Down Up dans le cadre de réunions mensuelles informelles, sans ordre du jour ni procès-verbal. Ces réunions constituent un temps de communication et de planification. Toutefois, des liens informels existent entre le Président de Down Up et le DG de PDCH, qui court-circuitent fréquemment ces modes de décision par une intervention directe dans la conceptualisation, la planification, la réalisation, les aspects financiers et la promotion du projet.

L'implication des résidents

La conception de la résidence n'a que peu mobilisé les futurs locataires, exceptés les parents des personnes porteuses de la trisomie 21. Toutefois, les logements des personnes âgées ont été conçus pour pouvoir s'adapter selon l'évolution des besoins de ces dernières. Non meublés au départ, ils offrent également à leur locataire la possibilité de personnaliser leur lieu de vie.

Deux instances formelles ont vocation à impliquer les locataires dans la vie et l'évolution de la résidence :

- Le Comité ECHO («Espace de création des habitants organisés») a vocation à réunir l'ensemble des résidents. Il a été mis en place en décembre 2012 afin d'inclure ces derniers dans la construction de projet destinés à améliorer la résidence. Il est prévu qu'une fois véritablement structuré, il prenne le relais de l'animatrice intergénérationnel dans le portage du kiosque de services et de la conciergerie de quartier. Dans les faits, le Comité ECHO rassemble un noyau de locataires actifs assez restreint (une dizaine), dont une personne atteinte de la trisomie 21; la majorité des résidents ne s'y implique donc pas. On y échange sur le quotidien à l'Ilot Bon Secours, sur la nature des nouvelles activités et les besoins relatifs à leur mise en œuvre des projets. L'animatrice intergénérationnelle a développé une méthode en plusieurs étapes: identification des acteurs, définition de l'intérêt collectif, rencontre des acteurs, engagement dans l'action, évaluation pour consolidation, pérennisation et renouvellement.

- Un comité est également organisé pour les seuls résidents porteurs de la trisomie 21. Il s'agit d'un espace de parole, davantage qu'un comité de planification de projets.

Modèle socio-économique

Le financement de l'acquisition et de la rénovation de l'Ilot Bon Secours

La grande majorité des 21 millions d'euros qu'a coûtée la construction de la résidence, et des 125 000 euros qu'a coûtée l'implémentation du portail numérique, a été financée par des prêts contractés auprès de caisses ou de banques publiques. PDCH a notamment pu bénéficier de prêts à taux préférentiels de la Caisse des Dépôts et Consignations (et des prêts à taux zéro de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT).

Les subventions ne représentent ainsi qu'une faible part du financement. Elles proviennent de l'Etat (126 000 euros), du Fonds national d'aide au logement (466 000 euros, financés par le «1% logement» correspondant à la participation des employeurs à l'effort de construction), de la Caisse d'allocations familiales (CAF) du Pas-de-Calais

(225 000 euros), du Conseil Général et de la Communauté Urbaine d'Agglomérations (300 000 euros).

Le montant des loyers

Sur les 70 logements de la résidence :

- 10 logements sont offerts à coût réduit (logement PLAI), réservés aux personnes porteuses de la trisomie 21 ou, le cas échéant, à des personnes handicapées.

- 44 logements sont offerts au coût standard du marché (logements PLUS).

- 15 logements sont offerts à coût supérieur (logements PLS). En 2013, nombre d'entre eux demeuraient vacants, et l'hypothèse de baisser le coût de la location étaient à l'étude.

Pour la plupart de ces logements (logements PLS exceptés), le prix du loyer bénéficie d'une TVA à taux réduit (5,5%).

L'aide personnalisée au logement (APL), calculée en fonction du revenu des locataires et du loyer, est directement versée par la CAF à PDCH, et donc déduite du prix du loyer.

Le budget de fonctionnement

Le budget de fonctionnement de l'Ilot Bon Secours avoisine les 90 000 euros annuels. Si l'essentiel est consacré à l'entretien des lieux, les sommes allouées au soutien aux initiatives des habitants (7000 euros) et aux frais de réception (3000 euros) sont relativement importantes.

Concernant les ressources humaines :

- L'animatrice intergénérationnelle, salariée de PDCH : environ 65 000 euros annuels.

- 4 bénévoles de l'association Down Up

- la coordinatrice à la vie sociale, dont l'intervention est financée par le Conseil Général.

Perspectives de développement et d'essaimage

L'analyse des usages pour reproduire le modèle ?

L'îlot Bon Secours a été conçu comme un projet pilote, devant à terme permettre de donner forme à un modèle répliquable d'habitat social intergénérationnel et pluri-populationnel, fondé sur l'innovation sociale et technologique.

La création d'un « Laboratoire des Usages » par Pas-de-Calais Habitat a ainsi pour vocation d'améliorer l'interface numérique qui sert de support à la vie du centre, à partir des usages qui en sont faits par les habitants de l'îlot Bon Secours. La plateforme, son ergonomie, les applications qu'elle contient, ont ainsi été conduites à évoluer à partir de la remontée de ces usages.

L'importance des ressources humaines bénévoles

La réalisation de ce projet d'habitat social a impliqué, dès l'origine, une association de bénévoles, parents de personnes handicapées. Le rôle de ces bénévoles dans le bon fonctionnement de ce lieu de vie semble crucial. L'absence de ces ressources humaines bénévoles constituerait inévitablement un frein à la réplification du modèle. ■