

Les services d'Action Logement et de ses partenaires **en faveur du bien-vieillir**

Book des Références Services
Édition 2026

Énéal
Groupe ActionLogement

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

SOMMAIRE


Un contexte singulier à appréhender 06


Du repérage à l'accompagnement 14


Des réponses concrètes pour favoriser le bien-vieillir à domicile 46


Les trois modèles d'intervention des filiales d'Action Logement 74


Les freins et les facteurs de réussite 80


Les cinq enseignements majeurs 88

Glossaire 93
Bibliographie 94
Notes 94



© Gunther Vicente

Au-delà du logement, **proposer les services** du bien-vieillir à domicile

Le logement constitue l'une des conditions essentielles de la sécurité, de l'autonomie et de la qualité de vie. Aujourd'hui, face au défi sociétal et social que représente le vieillissement de la population, il est bien davantage : le point d'ancrage d'un accompagnement global permettant à chacun de continuer à vivre chez soi, le plus longtemps possible, dans les meilleures conditions.

Cette évolution transforme profondément notre manière d'agir. Longtemps, la réponse des bailleurs sociaux s'est concentrée sur la production, la gestion et l'adaptation des logements. Ces missions demeurent essentielles, mais elles ne suffisent plus à répondre aux attentes d'une société où les parcours de vie s'allongent, les fragilités se diversifient et où le maintien à domicile repose autant sur l'environnement humain et serviciel, que sur la qualité du bâti.

Accompagner le vieillissement ne consiste donc plus uniquement à adapter un logement ou à créer un habitat spécifique. Il s'agit aussi d'anticiper et de détecter les fragilités, de prévenir les ruptures de parcours, de favoriser l'accès aux droits, de préserver le lien social, de soutenir les aidants et d'orienter vers les bons partenaires. Notre mission est de construire, autour de chaque personne, un écosystème cohérent de solutions pertinentes et accessibles.

C'est cette conviction qui guide aujourd'hui la stratégie d'Action Logement. Avec ses filiales, le Groupe fait le choix d'une approche où l'habitat et les services ne s'opposent pas mais se renforcent mutuellement. Une approche qui reconnaît pleinement le rôle du bailleur social comme acteur de proximité, capable de fédérer les compétences présentes sur son territoire, de créer des coopérations durables et de faire émerger des réponses adaptées à la diversité des besoins.

Mandatée par le Groupe, Énéal, foncière médico-sociale, travaille depuis 2022 à l'élaboration et au déploiement de la politique Bien-vieillir d'Action Logement. Dans le cadre de cette mission, elle développe une offre plurielle et innovante en matière d'habitat et de services seniors, tout en accompagnant les filiales du Groupe dans l'intégration et le développement de ce chantier stratégique au cœur de leurs politiques d'habitat.

Le présent Book des Références Services, réalisé par Énéal pour le compte du Groupe, s'inscrit dans cette ambition collective. À la fois outil de référence, de partage d'expériences et de diffusion des pratiques, il illustre la capacité des filiales d'Action Logement à expérimenter, mutualiser et apprendre les unes des autres. Avec l'appui de partenaires experts aux compétences complémentaires, elles construisent progressivement une culture commune de l'accompagnement.

Car le véritable enjeu n'est pas seulement de proposer davantage de services, mais aussi de faire évoluer notre conception du logement social. Demain, un logement ne sera plus seulement apprécié pour sa qualité de construction ou sa performance énergétique, mais aussi pour sa capacité à renforcer la prévention, préserver l'autonomie, faciliter les solidarités et sécuriser les parcours résidentiels.

C'est cette vision que porte Action Logement : celle d'un logement qui devient le premier maillon d'une chaîne d'accompagnement au service du bien-vieillir. Une vision fondée sur la coopération, la proximité et l'innovation, afin que chaque territoire puisse apporter aux locataires seniors des réponses toujours plus humaines, coordonnées et efficaces.

Mario Bastone
Directeur général d'Énéal

> ***Demain, un logement ne sera plus seulement apprécié pour sa qualité de construction ou sa performance énergétique. Il le sera aussi pour sa capacité à renforcer la prévention, à préserver l'autonomie, à faciliter les solidarités et à sécuriser les parcours résidentiels.***



Énéal, pilote de la politique habitat seniors d'Action Logement

Énéal, foncière médico-sociale et filiale créatrice de nouvelles solutions d'habitat senior intermédiaire du Groupe, pilote la mission Bien-vieillir, la politique habitat seniors d'Action Logement. À ce titre, elle soutient l'action de ses filiales qui accompagnent le vieillissement de la population.

Créée en 2020 par le Groupe, Énéal apporte des solutions concrètes pour proposer des lieux de vie abordables et de qualité aux aînés en perte d'autonomie ou dépendants.

Énéal collabore avec un groupement de partenaires qui proposent leurs expertises et offrent des solutions nouvelles.

La foncière coopère notamment avec la CNSA, les ARS, les Conseils départementaux, et avec des acteurs de la Silver économie. Elle a également noué des partenariats forts avec des institutions : Agirc-Arrco, la CNSA, La Banque des Territoires, les Carsat, l'UNCCAS, etc.

Énéal participe à plusieurs groupes d'étude et de travail pour développer des initiatives en faveur de l'habitat des seniors.

Les filiales mobilisées avec l'aide d'Énéal

Les filiales d'Action Logement déploient leurs politiques habitat seniors dans leurs parcs, avec l'aide d'Énéal.

- 1 141 collaborateurs des filiales immobilières du Groupe ont été formés sur les enjeux du logement des seniors ;
- 80 % des filiales sont engagées dans des démarches de labellisation « senior » de leur parc ;
- 60 % des filiales disposent de produits d'habitat spécifique dédiés aux seniors (résidences autonomie, Ehpad, foyers logements, résidences seniors, résidences intergénérationnelles…).



Action Logement Services, un levier au service du bien-vieillir

Les pratiques présentées dans ce guide illustrent la diversité des réponses que les filiales peuvent déployer pour accompagner le vieillissement de leurs locataires. Au-delà des actions de repérage, d'accompagnement ou de prévention, l'adaptation du logement demeure toutefois un levier essentiel pour favoriser le maintien à domicile.

En complément des dispositifs mis en place par les filiales immobilières du Groupe pour accompagner le bien-vieillir à domicile, **Action Logement Services** propose des aides permettant d'accompagner les ménages dans leur parcours résidentiels.

Parmi elles, figure notamment le prêt Travaux[1] pour l'adaptation du logement aux situations de handicap, destiné aux propriétaires occupants.

Ce prêt permet de financer de nombreux aménagements favorisant l'accessibilité, la sécurité et le confort du logement :

- remplacement d'une baignoire par une douche adaptée ;
- installation de barres d'appui ;
- adaptation des sanitaires ;
- élargissement des accès ;
- amélioration des circulations intérieures.

En facilitant la réalisation de ces travaux, ce prêt contribue directement à prévenir les accidents domestiques, à préserver l'autonomie des occupants et à retarder le recours à des dispositifs d'accompagnement plus lourds.

Ses bénéfices dépassent d'ailleurs le seul occupant du logement. En sécurisant le maintien à domicile, il facilite également le quotidien des proches aidants et participe à la prévention de leur épuisement.
Plus largement, ce dispositif illustre le rôle complémentaire d'Action Logement Services dans la politique globale du Groupe.

Le renforcement des synergies entre les aides proposées par Action Logement Services et les politiques seniors développées localement par les filiales immobilières constitue aujourd'hui une opportunité majeure. Cette complémentarité permettra de proposer aux locataires vieillissants des parcours résidentiels plus fluides, plus lisibles et mieux adaptés à l'évolution de leurs besoins.

Énéal
Groupe ActionLogement



Un contexte singulier à appréhender

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE



La transition démographique transforme profondément le logement social 08

L'évolution du rôle stratégique des bailleurs sociaux 12

Vieillissement de la population, besoins nouveaux

La transition démographique transforme profondément le logement social

Le vieillissement de la population constitue l'une des principales transformations démographiques, sociétales et sociales auxquelles la France est confrontée. Selon l'INSEE, le pays comptera près de 21 millions de personnes âgées de plus de 65 ans en 2030[2], tandis que le nombre de personnes en perte d'autonomie devrait atteindre 2,7 millions à cette même échéance. Cette évolution modifie profondément les besoins en matière d'habitat.



Si l'adaptation technique des logements demeure un levier essentiel du maintien à domicile, il ne suffit plus à répondre aux attentes des personnes âgées. Vieillir chez soi suppose également de pouvoir accéder à des services de proximité, de bénéficier d'un environnement social favorable, d'être accompagné dans les moments de fragilité et de pouvoir compter sur une coordination efficace entre les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Anticiper, pour éviter les ruptures de parcours

Ces enjeux concernent tout particulièrement le parc social. Depuis plusieurs décennies, une part importante des locataires vieillissent dans leur logement et expriment le souhait d'y demeurer le plus longtemps possible. Cette faible mobilité résidentielle rend indispensable une anticipation des besoins afin de prévenir les ruptures de parcours et favoriser le maintien de l'autonomie. Les situations de fragilité susceptibles de compromettre le maintien à domicile (isolement social, précarité économique, limitations fonctionnelles ou difficultés d'accès aux droits) concernent particulièrement le logement social, où les personnes âgées disposent souvent de revenus plus modestes et présentent un état de santé plus dégradé que dans le reste de la population.

Le logement, clé de voûte de la préservation de l'autonomie

Dans ce contexte, le logement ne peut plus seulement être considéré comme un simple lieu de résidence. Il devient le pivot d'un écosystème de services visant à préserver l'autonomie, renforcer le lien social et sécuriser les parcours de vie.

Cette évolution conduit progressivement les bailleurs sociaux à faire évoluer leur rôle. Au-delà de leur mission historique de production, de gestion et d'entretien du patrimoine, ils sont désormais amenés à développer de nouvelles formes d'accompagnement, à renforcer leurs partenariats territoriaux et à coordonner des réponses adaptées aux besoins de leurs locataires vieillissants. Comme le souligne le Conseil social de l'Union sociale pour l'habitat dans son avis « La population vieillit, les Hlm s'adaptent », le vieillissement appelle une approche globale fondée sur une meilleure connaissance des besoins, le développement des coopérations territoriales et la diversification des solutions résidentielles et des services proposés aux habitants (Constructif, 2025 [3]).

C'est dans cette dynamique que s'inscrit aujourd'hui la stratégie d'Action Logement.



© Batiste Le Quiniou - Unicil



Action Logement : un acteur majeur

Avec un patrimoine de plus d'1,2 million de logements sociaux et intermédiaires, Action Logement est un acteur de référence du logement abordable en France.

Depuis plus de 70 ans, Action Logement gère paritairement la **Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC)** en faveur du logement des salariés, de la performance des entreprises et de l'attractivité des territoires, notamment le cœur des villes moyennes.

Grâce à son implantation territoriale, au plus près des entreprises et de leurs salariés, ses 20 000 collaborateurs mènent, sur le terrain, deux missions principales : construire, réhabiliter et financer des logements sociaux et intermédiaires ; accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle.

Face au vieillissement de la population, l'organisation du Groupe constitue un levier majeur pour développer, avec l'appui des filiales immobilières, une offre de logements adaptés, de services, de partenariats locaux et d'innovations destinés à favoriser le bien-vieillir à domicile.

CHIFFRES CLÉS

21 millions

21 millions de personnes auront plus de 65 ans en France en 2030 (INSEE).

2,7 millions

2,7 millions de personnes pourraient être en perte d'autonomie à l'horizon 2030 (INSEE).

43 filiales immobilières

Le groupe Action Logement compte 42 filiales ESH dédiées au logement social et 1 filiale de logement intermédiaire



+1,2 million

Plus d'1,2 million de logements sociaux et intermédiaires sont gérés par les filiales immobilières d'Action Logement.

Les quatre ambitions de la politique Bien-vieillir d'Action Logement

Action Logement fonde son action sur quatre piliers stratégiques :

1. **Être un acteur de référence du logement abordable** pour répondre aux enjeux du bien-vieillir à domicile.
2. **Proposer une offre diversifiée de solutions « habitat seniors »** répondant à la pluralité des situations et des besoins, des territoires et des habitants.
3. **Construire un bouquet de services personnalisés** facilitant le bien-vieillir à domicile, dans un habitat adapté.
4. **Mobiliser les leviers stratégiques, organisationnels et financiers** nécessaires au déploiement d'une politique seniors ambitieuse.

© P. Robin - Enéal

L'évolution du rôle stratégique des bailleurs sociaux

Le vieillissement de la population ne transforme pas uniquement les besoins des habitants. Il modifie également le métier des bailleurs sociaux.

Les missions principales des bailleurs sociaux sont de produire, gérer et entretenir des logements accessibles aux ménages dont les revenus ne permettent pas d'accéder au parc locatif privé. Si cette vocation demeure inchangée, l'éventail des attentes auxquelles ils doivent aujourd'hui répondre s'est considérablement élargi.

L'adaptation des logements au vieillissement ou au handicap, la prévention de la perte d'autonomie, le développement de nouveaux services, la lutte contre l'isolement, l'accompagnement vers les droits, ainsi que l'aide aux aidants, le changement climatique, l'inclusion numérique ou encore le soutien aux parcours résidentiels, font désormais partie intégrante des enjeux auxquels sont confrontés les bailleurs sociaux.

Ces nouveaux enjeux les conduisent à développer progressivement de nouvelles compétences, à créer des partenariats et parfois de nouveaux métiers, sans que ces évolutions ne s'accompagnent systématiquement de moyens supplémentaires. Ces besoins auxquels ils doivent répondre renforcent leur rôle d'acteur de proximité au cœur des politiques locales de l'habitat, du vieillissement et de la cohésion sociale.

Cette évolution est le résultat d'une longue transformation du logement social français.

Le logement social ne répond plus seulement au besoin de loger de façon abordable. Il contribue désormais aussi à construire les parcours de vie.

1894

La loi Siegfried crée les Habitations à bon marché (Hbm), ancêtres des Hlm.

1945

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, la France fait face à une pénurie massive de logements, à une forte croissance démographique et à l'exode rural (Fourcaut, 2006[4]).

1950

La loi du 21 juillet crée les Habitations à loyer modéré (Hlm), qui succèdent aux Habitations à bon marché (Hbm).

1950-1975

Près de 10 millions[5] de logements sociaux sont construits afin d'accompagner la reconstruction du pays et la croissance démographique.

PARTENAIRE RESSOURCE

Fédération des ESH : accompagner la montée en compétence des organismes

Au-delà de son rôle de représentation du secteur, la Fédération des entreprises sociales pour l'habitat (ESH) accompagne les bailleurs dans le développement de nouvelles pratiques professionnelles.

Elle propose notamment des formations consacrées :
- au repérage des publics vulnérables ;
- au développement de nouvelles offres de services ;
- aux enjeux du vieillissement ;
- aux évolutions du métier de bailleur.

Ces actions contribuent à diffuser les retours d'expérience, à partager les bonnes pratiques et à renforcer la capacité des organismes à construire des politiques seniors structurées.

FOCUS

Services : déterminer les priorités

La Fédération des ESH s'est doté, en 2022, d'une commission « Nouveaux services », afin de partager la diversité des services proposés par les ESH, de rendre compte de leur nécessité et d'y déceler des opportunités d'innovation et d'amélioration.

Composée d'une trentaine de membres parmi lesquels Action Logement, la commission a établi dans le cadre de ses travaux un état des lieux des nouveaux services et a identifié plusieurs axes prioritaires pour contribuer à accroître la qualité de vie des locataires : faciliter le lien social ; favoriser les économies ; améliorer l'entretien et le confort du logement ; encourager le bien-être, etc.

La Commission a également réalisé des modélisations, y compris dans leurs dimensions juridique et économique, sur les thématiques suivantes :
- les espaces de vie sociale tels que les tiers-lieux ;
- l'accompagnement à la mobilité résidentielle des locataires seniors ;
- l'autoconsommation collective électrique ;
- l'assurance multirisque habitation.

Enfin, ces travaux ont permis d'identifier trois champs dans lesquels les stratégies servicielles se développent :
- les services de base, déjà assurés par le bailleur dans le cadre de ses missions (le chauffage par exemple) ;
- les services additionnels en lien avec le logement (énergie, aides, accès aux droits, etc.) ;
- les services innovants (bouquets de services, etc.).

Années 1980

Les bailleurs sociaux assurent la construction et l'acquisition de logements sociaux, la gestion locative (attribution, quittancement, accompagnement des locataires), l'entretien courant, les réhabilitations du patrimoine, la rénovation énergétique, et la gestion de la proximité.[6]

Aujourd'hui

Une part importante des locataires ayant emménagé durant cette période vieillit dans le parc social. Comme le rappelle Baptiste Prestel, directeur des études transversales de l'ANCOLS : *« un tiers des locataires habitent dans leur logement depuis moins de cinq ans et un autre tiers y vit depuis plus de quinze ans. »* (Le Figaro Immobilier, 2024).

Énéal
Groupe ActionLogement



Du repérage à l'accompagnement

Connaître les besoins pour construire une offre de services pertinente



ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

De notre capacité à identifier les besoins, dépend notre capacité à mettre en place des accompagnements adaptés

Au-delà du logement, accompagner les parcours de vie 16

Une ambition commune pour les filiales d'Action Logement 20

Bien connaître les locataires vieillissants 23

Trois approches complémentaires de repérage 24

Informer, orienter et accompagner 32

Le partenariat : un levier indispensable pour enrichir l'offre de services 40

Au-delà du logement, accompagner les parcours de vie

Développer une politique en faveur du bien-vieillir ne consiste pas uniquement à adapter les logements. Si ces interventions demeurent indispensables pour sécuriser le maintien à domicile, elles ne répondent qu'à une partie des besoins exprimés par les locataires âgés.

Vieillir à domicile suppose également de pouvoir accéder à des informations fiables, connaître ses droits, être orienté vers les bons interlocuteurs, bénéficier d'un accompagnement administratif, préserver sa santé, rompre l'isolement ou encore être soutenu lors des différentes étapes du vieillissement. Autrement dit, le logement devient le point de départ, la base indispensable pour bien-vieillir, qui nécessite d'être complété par l'offre de services destinée à sécuriser le parcours résidentiel des personnes âgées.

La chaîne habitat/services

Les services d'accompagnement complètent les interventions sur le bâti. Ils regroupent l'ensemble des prestations humaines, organisationnelles ou sociales proposées aux locataires afin de prévenir les situations de fragilité, de favoriser leur autonomie et d'accompagner leur maintien à domicile.



Le logement devient le point de départ, la base indispensable pour bien-vieillir, qui nécessite d'être complété par l'offre de services destinée à sécuriser le parcours résidentiel des personnes âgées.

Ces services prennent des formes très diverses (voir encadré). Leur point commun est d'agir sur les facteurs sociaux, sanitaires ou environnementaux qui conditionnent durablement la qualité de vie des personnes âgées.

Les travaux d'adaptation relèvent, quant à eux, d'une logique différente. Ils visent principalement à sécuriser le logement ou à compenser une limitation fonctionnelle par des aménagements matériels : remplacement d'une baignoire par une douche, pose de barres d'appui, suppression de seuils, installation de volets roulants motorisés, etc.

Ces deux approches ne s'opposent pas ; elles se complètent. Les adaptations du logement répondent à la question prioritaire : *« comment concourir immédiatement au maintien à domicile ? »*. Les services d'accompagnement répondent à une interrogation plus large : *« Comment accompagner la personne dans son parcours de vieillissement à domicile ? »*.

C'est précisément cette articulation entre habitat et services qui constitue aujourd'hui l'un des principaux leviers de la politique Bien-vieillir portée par Action Logement.



© Olivier Panier des Touches

Logement, services : deux réponses complémentaires au vieillissement

1. L'adaptation du logement

- Il agit sur le bâti,
- sécurise le logement,
- compense les limitations fonctionnelles.

Exemples :
- douche adaptée ;
- barres d'appui ;
- volets roulants motorisés ;
- suppression des seuils ;
- amélioration de l'accessibilité.

2. Les services d'accompagnement

- Ils agissent sur la personne,
- préviennent les situations de fragilité,
- favorisent le maintien à domicile.

Exemples :
- repérage des fragilités ;
- diagnostics ergothérapiques ;
- accompagnement administratif ;
- accès aux droits ;
- aide au montage des dossiers de financement ;
- visites de convivialité ;
- actions de prévention santé ;
- animations collectives ;
- accompagnement des aidants ;
- soutien à la mobilité.

Zoom sur les étapes du parcours d'accompagnement




7
Favoriser le maintien à domicile
6
Prévenir la perte d'autonomie
5
Accompagner
4
Informer et orienter

Une ambition commune pour les filiales d'Action Logement

Pour accompagner le vieillissement de ses locataires, Action Logement a engagé une réflexion approfondie et structurante sur les services susceptibles d'être proposés aux seniors et à leurs proches aidants. Cette démarche s'est traduite par l'élaboration d'une nomenclature commune des services. Et par la définition de plusieurs modèles de bouquets de services destinés à être déployés par les filiales immobilières.



La nomenclature poursuit un double objectif :

1. **Proposer un cadre de référence partagé** permettant à l'ensemble des filiales de développer une offre cohérente sur l'ensemble du territoire.

2. **Mettre à leur disposition des outils opérationnels** facilitant la conception, le déploiement et l'évaluation de nouvelles offres de services.

Cette structuration s'organise autour de plusieurs thématiques répondant aux principaux enjeux du vieillissement :

- le maintien à domicile ;
- la santé et la prévention ;
- l'accès aux droits ;
- le lien social ;
- l'accompagnement des aidants.

Ce cadre de référence permet aux filiales de construire progressivement une offre de services cohérente, tout en conservant la souplesse nécessaire pour répondre aux spécificités locales.

FOCUS

Une logique nouvelle pour les bailleurs sociaux

Auparavant, la question centrale était :
« Comment adapter le logement ? »

Aujourd'hui, elle devient :
« Comment accompagner durablement le locataire tout au long de son parcours de vie ? »

Ce changement de perspective marque une évolution profonde du rôle des bailleurs sociaux. Si le logement reste le pilier central de l'action des bailleurs, il devient aussi le support d'une offre de services mobilisant des partenaires, des professionnels de proximité et des dispositifs de prévention.



FOCUS

Quatre leviers prioritaires

Les filiales d'Action Logement mettent en œuvre des approches complémentaires reposant principalement sur quatre grilles d'analyse :

- ✔ mieux connaître leurs locataires ;
- ✔ repérer les situations de fragilité ;
- ✔ orienter vers les dispositifs adaptés ;
- ✔ accompagner les parcours de vie.

Ces quatre leviers structurent les principales démarches de prévention observées au sein des filiales d'Action Logement.



© Batiste Le Quiniou - Unicil

Bien connaître les locataires vieillissants

La connaissance des besoins est la première condition d'une politique de services pertinente et efficace.

Avant de construire une offre de services, il est nécessaire de savoir à qui elle s'adresse. Pour les bailleurs sociaux, la connaissance des locataires constitue aujourd'hui le premier levier d'action.

Sans une compréhension fine des besoins, des attentes et des fragilités, le risque est important de mobiliser des ressources humaines et financières déjà contraintes sans produire les effets recherchés.

À l'inverse, une bonne connaissance des publics permet de cibler les actions, de prioriser les interventions et d'orienter les locataires vers les dispositifs les plus adaptés.

Les filiales immobilières du groupe Action Logement interrogées dans le cadre de l'élaboration de ce Book des Références Services mettent en œuvre des stratégies complémentaires qui reposent principalement sur trois approches :

- **exploiter les données disponibles ;**
- **mobiliser les équipes de proximité ;**
- **se rendre sur le terrain à la rencontre des personnes éloignées des structures et des dispositifs existants, et mettre ainsi en place une stratégie dite « aller-vers ».**

Ces trois approches ne s'opposent pas. Elles se renforcent mutuellement.

REPÈRES

« Aller-vers », mode d'emploi

La stratégie « aller-vers » consiste à aller à la rencontre des personnes qui, pour différentes raisons, ne sollicitent pas spontanément les dispositifs existants.

Selon l'Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE), c'est un mécanisme visant à réduire la distance entre l'offre et la demande.

Cette démarche peut prendre différentes formes :
- visites à domicile ;
- appels téléphoniques ;
- permanences délocalisées ;
- équipes mobiles ;
- porte-à-porte ;
- actions de proximité dans les résidences.

Elle constitue aujourd'hui l'un des principaux leviers de prévention du non-recours et du repérage précoce des situations de fragilité.

Trois approches de repérage complémentaires

Les pratiques observées au sein des filiales immobilières du groupe Action Logement mettent en évidence trois grandes stratégies pour repérer les besoins, souvent combinées entre elles.



1 DONNÉES
Exploiter les données pour mieux cibler les besoins

Les informations déjà disponibles au sein des organismes constituent un premier niveau de connaissance particulièrement précieux. Croisées et analysées, elles permettent d'identifier des situations de fragilité ou de non-recours aux droits avant même que les difficultés ne soient exprimées par les locataires.
L'utilisation de ces données est encadrée par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) précisé en page 94.

BONNE PRATIQUE

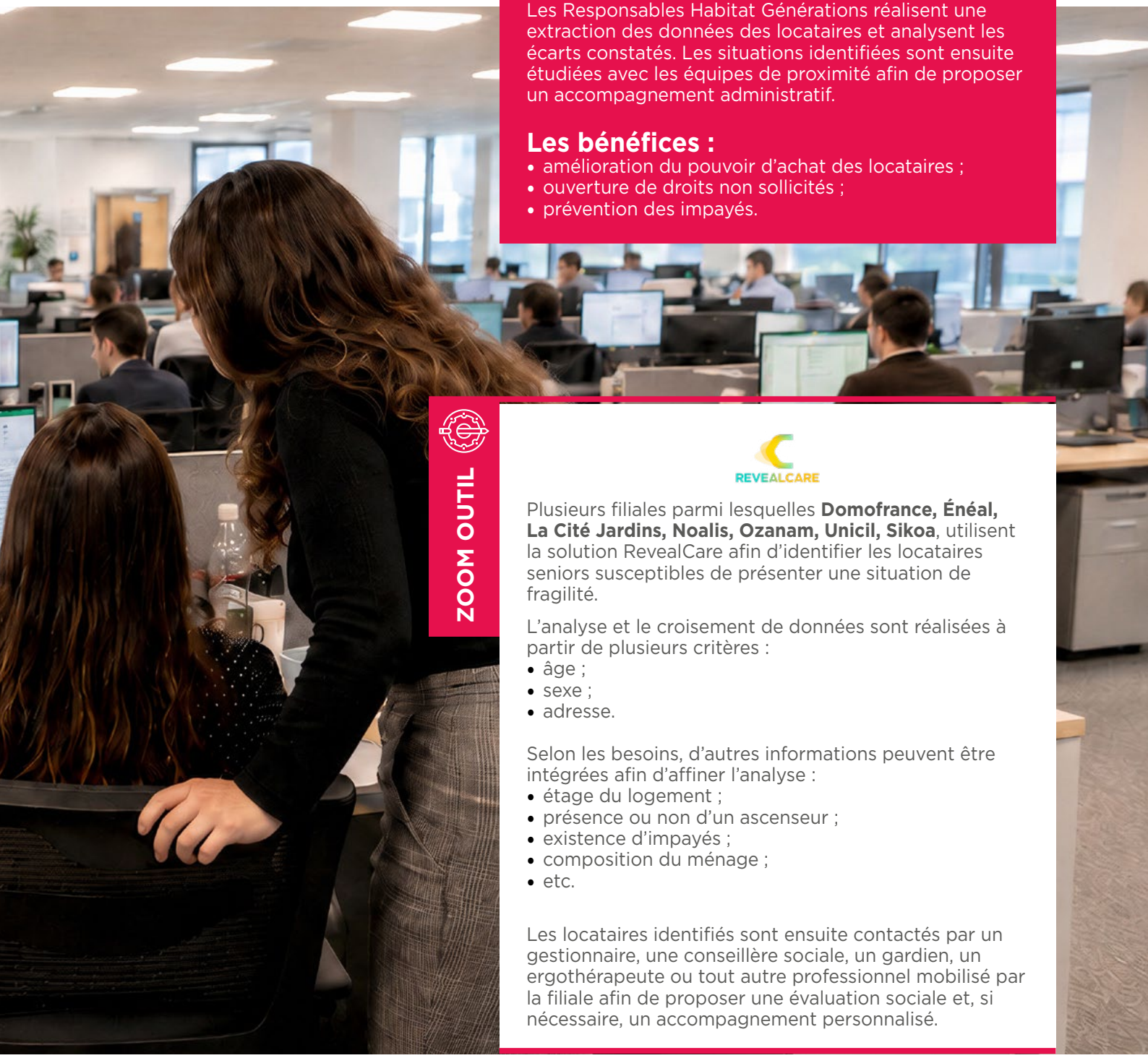
Néolia
Groupe ActionLogement

Repérer les situations de non-recours aux droits grâce aux données

Objectif :
Identifier les locataires âgés dont les droits potentiels aux aides personnalisées au logement (APL) ne correspondent pas aux informations disponibles.

La démarche :
Les Responsables Habitat Générations réalisent une extraction des données des locataires et analysent les écarts constatés. Les situations identifiées sont ensuite étudiées avec les équipes de proximité afin de proposer un accompagnement administratif.

Les bénéfices :
- amélioration du pouvoir d'achat des locataires ;
- ouverture de droits non sollicités ;
- prévention des impayés.



ZOOM OUTIL

REVEALCARE

Plusieurs filiales parmi lesquelles **Domofrance, Énéal, La Cité Jardins, Noalis, Ozanam, Unicil, Sikoa**, utilisent la solution RevealCare afin d'identifier les locataires seniors susceptibles de présenter une situation de fragilité.

L'analyse et le croisement de données sont réalisées à partir de plusieurs critères :
- âge ;
- sexe ;
- adresse.

Selon les besoins, d'autres informations peuvent être intégrées afin d'affiner l'analyse :
- étage du logement ;
- présence ou non d'un ascenseur ;
- existence d'impayés ;
- composition du ménage ;
- etc.

Les locataires identifiés sont ensuite contactés par un gestionnaire, une conseillère sociale, un gardien, un ergothérapeute ou tout autre professionnel mobilisé par la filiale afin de proposer une évaluation sociale et, si nécessaire, un accompagnement personnalisé.



BONNE PRATIQUE

Vivest
Groupe ActionLogement

Former les équipes pour détecter plus tôt les situations de fragilité

Depuis 2023, **Vivest** a engagé un programme de sensibilisation de ses équipes de proximité à l'identification des personnes âgées les plus fragiles. Les formations sont assurées par l'ADMR, les Petits Frères des Pauvres et le CCAS 54. Chaque nouvel arrivant bénéficie d'une demi-journée de formation dispensée par l'ADMR. Les conseillères sociales suivent quant à elles un module approfondi d'une journée.

Plus de 120 collaborateurs de Vivest ont déjà été formés.

Cette montée en compétence permet aux équipes d'identifier plus rapidement les situations complexes et de mieux orienter les locataires vers les partenaires compétents.



2

PROXIMITÉ
Mobiliser les équipes de proximité

Les gardiens, responsables de secteur, chargés de gestion locative, conseillères sociales ou chargés de tranquillité résidentielle sont en contact quotidien avec les habitants. Cette proximité fait d'eux des acteurs essentiels de l'identification des fragilités.

Plusieurs filiales du Groupe, à l'instar de **La Cité Jardins, Néolia, Noalis, Logeo Seine, Ozanam, Unicil** et **Vivest**, ont ainsi choisi de former leurs équipes à mieux détecter les premiers signes de fragilité d'orienter rapidement les locataires vers les interlocuteurs compétents.

Ces formations permettent non seulement d'améliorer les capacités d'identification, mais également de renforcer l'implication des équipes dans la prise en compte des enjeux liés au vieillissement.

Les gardiens d'immeuble occupent, dans ce dispositif, une place centrale. Présents au quotidien dans les résidences, ils sont souvent les premiers à détecter une évolution de situation ou une rupture dans les habitudes de vie des locataires.

BONNE PRATIQUE

Noalis
Groupe ActionLogement

Former l'ensemble des métiers de proximité

Noalis a choisi de former un large panel de collaborateurs : gardiens, chargés de gestion de patrimoine, chargés de tranquillité résidentielle et gestionnaires.

Les formations, assurées par Alogia, sont référencées au catalogue **Action Logement Formation** et financées dans le cadre du plan de développement des compétences de la filiale.

Cette démarche permet d'installer une culture commune du repérage des fragilités à tous les niveaux de la relation avec le locataire.

3 PROACTIVITÉ « Aller-vers » les locataires pour prévenir les situations de fragilité

L'analyse des données et la mobilisation des équipes de proximité ne suffisent pas toujours à détecter les personnes les plus fragiles. Certaines situations restent invisibles jusqu'à ce qu'un événement, une hospitalisation ou une perte d'autonomie les révèle. C'est pourquoi plusieurs filiales ont développé une troisième approche : **le repérage proactif, fondé sur la stratégie « aller-vers »** *(lire l'encadré page 23)*.

Il ne s'agit plus d'attendre qu'un locataire sollicite une aide, mais de prendre l'initiative d'entrer en contact avec lui selon des critères préalablement définis.

Les campagnes peuvent être organisées :
- à partir de l'âge, par exemple les personnes de 75 ans et plus ;
- par résidence ;
- selon le niveau de ressources ;
- après une demande d'adaptation du logement ;
- à la suite d'impayés ;
- selon l'ancienneté dans le logement ;
- dans le cadre d'un programme de réhabilitation ;
- ou à partir de tout autre indicateur jugé pertinent par la filiale.

Cette démarche permet d'intervenir plus en amont, avant que les situations de fragilité ne deviennent critiques.



BONNE PRATIQUE

Néolia
Groupe ActionLogement

Un contact systématique avec les plus de 75 ans

Tous les six mois, **Néolia** contacte systématiquement les locataires âgés de plus de 75 ans. À la suite de ce premier échange, les équipes de proximité réalisent, lorsque cela est nécessaire, des visites à domicile ou des appels complémentaires afin d'évaluer les besoins et d'orienter les personnes vers les dispositifs adaptés.



BONNE PRATIQUE

Unicil
Groupe ActionLogement

Des visites réalisées par les conseillères sociales

Unicil cible également les locataires de plus de 75 ans. La démarche repose principalement sur des visites à domicile conduites par les conseillères sociales : ces visites permettent d'évaluer les besoins, d'identifier les fragilités et de proposer un accompagnement personnalisé.

BONNE PRATIQUE

Logeo Seine
Groupe ActionLogement

Une stratégie graduée selon l'âge

Logeo Seine distingue deux niveaux d'intervention :

Entre 65 et 74 ans
Les locataires reçoivent un courrier présentant les services disponibles ainsi que le numéro d'un service à contacter en cas de besoin.

À partir de 75 ans
Un process « aller-vers » est engagé :
- appel téléphonique ;
- visite à domicile en cas de non-réponse.

Cette organisation permet d'adapter progressivement l'intensité de l'accompagnement en fonction de l'avancée en âge.

Les bénéfices observés

Ces démarches proactives permettent :
- de repérer précocement les situations de fragilité ;
- d'orienter les locataires vers les partenaires compétents ;
- de traiter les demandes relevant directement du bailleur, notamment les adaptations du logement ;
- de prévenir les ruptures de parcours.

© Lucigelma / Shutterstock



BONNE PRATIQUE

SHLMR
Groupe ActionLogement

Une campagne d'appels téléphoniques comme point de départ d'une politique seniors

La **SHLMR** a conduit, à plusieurs reprises en 2025, une campagne d'appels téléphoniques auprès de l'ensemble de ses locataires isolés âgés de 85 ans et plus. La campagne se traduit par des vagues régulières de consultations téléphoniques des locataires seniors ayant des doléances dans différents territoires.

Cette démarche a mis en évidence un constat majeur : un nombre important de seniors ne mobilise pas les droits auxquels ils peuvent prétendre.

Cette campagne a permis de repérer les besoins et a constitué le point de départ de la structuration d'une politique seniors plus globale au sein de la filiale.



RETOUR D'EXPÉRIENCE

La crise sanitaire, accélérateur des pratiques d'identification

La crise de la Covid-19 a profondément transformé les pratiques de nombreux bailleurs sociaux. Afin d'identifier les personnes isolées et de répondre aux situations d'urgence, plusieurs filiales du Groupe, notamment **Domofrance, Énéal, Sikoa et Vivest**, ont organisé des campagnes d'appels de grande ampleur.

Ces démarches, conduites grâce à la mobilisation exceptionnelle des équipes de proximité et, dans certains cas, d'ergothérapeutes ou de prestataires spécialisés, ont démontré l'intérêt d'une identification proactive.

Pour plusieurs organismes, ces campagnes ont constitué un véritable laboratoire. Elles ont fait émerger de nouvelles pratiques qui se sont progressivement inscrites dans les politiques seniors mises en œuvre après la crise.

PARTENAIRES RESSOURCES

Les partenaires impliqués aux côtés des filiales immobilières du Groupe

Les bailleurs sociaux s'appuient sur les dispositifs de leurs partenaires pour mieux connaître leurs locataires : l'Agirc-Arrco, dont le soutien se concrétise tant au travers de son offre de services globale que des expérimentations ou innovations soutenues par ses caisses de retraite, ou encore des organismes tels que la Fédération des ESH.

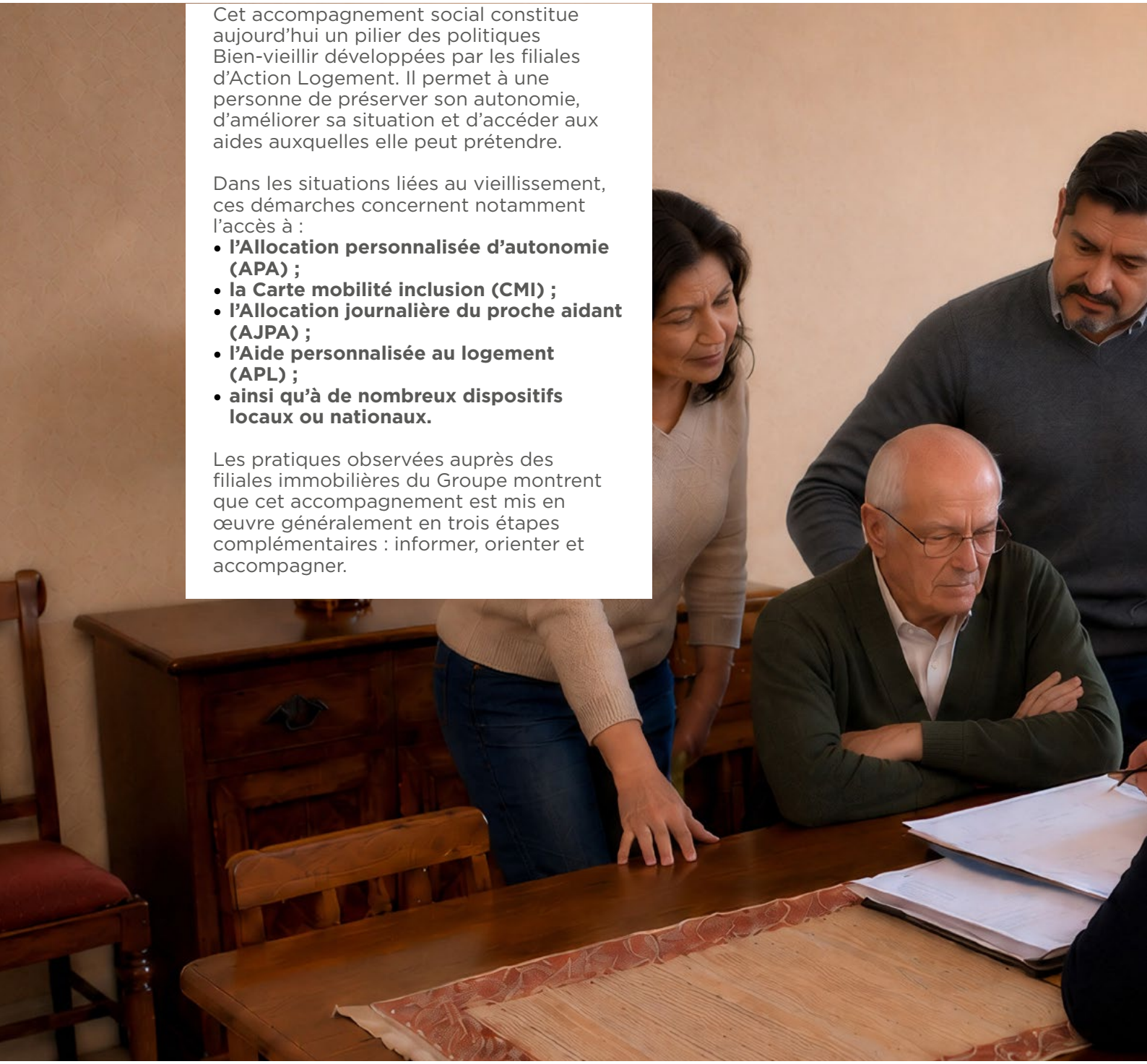
- **L'action sociale territoriale de l'Agirc-Arrco**, à travers ses comités régionaux présents sur l'ensemble du territoire, propose des services ouverts aux bénéficiaires du régime (ligne dédiée, mobilité à la demande, bilan de prévention santé, etc.).
  Les caisses de retraite Agirc-Arrco sont également parties prenantes. Ainsi, sur le territoire aquitain, l'AG2R La Mondiale expérimente en 2026 un dispositif combinant l'identification, avec l'outil RevealCare, et la stratégie « aller-vers », avec un appel d'évaluation de santé réalisé par Autonomia.
- **La Fédération des ESH** propose des formations aux bailleurs sociaux, notamment pour mieux repérer les publics vulnérables.

© Baptiste Le Quiniou - Unicil

Informer, orienter et accompagner

Faire de l'accès aux droits un levier de prévention

Repérer une situation de fragilité n'a de sens que si cette démarche débouche sur un accompagnement adapté. Une fois les besoins identifiés, le rôle du bailleur social consiste à informer le locataire, l'orienter vers les dispositifs existants et, lorsque cela est nécessaire, l'accompagner dans ses démarches.



Cet accompagnement social constitue aujourd'hui un pilier des politiques Bien-vieillir développées par les filiales d'Action Logement. Il permet à une personne de préserver son autonomie, d'améliorer sa situation et d'accéder aux aides auxquelles elle peut prétendre.

Dans les situations liées au vieillissement, ces démarches concernent notamment l'accès à :

- **l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) ;**
- **la Carte mobilité inclusion (CMI) ;**
- **l'Allocation journalière du proche aidant (AJPA) ;**
- **l'Aide personnalisée au logement (APL) ;**
- **ainsi qu'à de nombreux dispositifs locaux ou nationaux.**

Les pratiques observées auprès des filiales immobilières du Groupe montrent que cet accompagnement est mis en œuvre généralement en trois étapes complémentaires : informer, orienter et accompagner.



Acte 1
Informer

La nécessité d'informer les locataires constitue l'un des premiers liens entre les bailleurs et leurs locataires. Encore faut-il que l'information soit efficace et facilement accessible.

Les filiales du Groupe développent progressivement plusieurs canaux d'information afin de permettre aux seniors de mieux connaître leurs droits, les services disponibles et les ressources présentes sur leur territoire.

Le Service public départemental de l'autonomie (SPDA) : une coordination renforcée des acteurs

Les collectivités territoriales interviennent à plusieurs niveaux dans l'accompagnement du vieillissement de la population et sont des partenaires de premier plan. Les Conseils départementaux accompagnent les personnes âgées, attribuent différentes aides financières et assurent notamment le pilotage des politiques d'autonomie, notamment dans le cadre du SPDA.

Afin d'informer et d'accompagner les publics fragiles, le Gouvernement a annoncé en avril 2025 la généralisation d'un service public de proximité pour simplifier la vie des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs aidants : le Service public départemental de l'autonomie (SPDA). Issu de la loi « Bien-vieillir et autonomie » du 8 avril 2024, le SPDA répond à un constat : le cloisonnement des acteurs et la complexité des démarches sont des freins majeurs à l'autonomie des personnes.

Les bailleurs sociaux en première ligne

Le SPDA a été expérimenté dans une quinzaine de départements avant sa généralisation par l'État en avril 2025. Ce dispositif vise à simplifier le parcours des personnes âgées et des personnes en situation de handicap grâce à une coordination renforcée de l'ensemble des acteurs intervenant sur le territoire.

Le SPDA repose sur un socle commun de missions déployé dans chaque département. Il a pour vocation de garantir aux usagers une réponse plus lisible, plus cohérente et plus fluide autour de quatre fonctions essentielles :

- accueillir, informer et orienter les personnes et leurs proches ;
- évaluer les situations et faciliter l'ouverture des droits ;
- coordonner les parcours d'accompagnement ;
- développer les actions de prévention et de repérage précoce des situations de fragilité.

Le dispositif est porté par les Conseils départementaux en lien avec les Agences régionales de santé (ARS), en étroite collaboration avec les Maisons départementales de l'autonomie (MDA) et le réseau France Services. Une convention conclue avec les Préfectures prévoit notamment la formation des agents d'accueil afin qu'ils puissent assurer un premier niveau d'information, orienter les usagers vers les interlocuteurs compétents et faciliter l'accès aux dispositifs existants.

Le Département de la Mayenne se distingue

Les bailleurs sociaux sont pleinement associés à cette dynamique territoriale. Invités à participer aux réunions du SPDA, ils contribuent au repérage des besoins et relaient les informations auprès de leurs locataires. Cette coopération illustre le rôle croissant des bailleurs comme acteurs de proximité, capables de participer à la prévention des fragilités et de faciliter l'accès des habitants aux ressources de leur territoire.

Le Département de la Mayenne figure parmi les collectivités les plus engagées dans le déploiement du Service public départemental de l'autonomie (SPDA).

Ce Département complète, par exemple, le dispositif MaPrimeAdapt', qui s'adresse aux personnes âgées ou en situation de handicap, par une aide spécifique destinée aux bailleurs sociaux et aux collectivités gestionnaires de logements sociaux. Cette aide peut atteindre 2500 euros par logement afin de financer des adaptations lorsque les ressources des ménages dépassent les plafonds fixés par l'Anah.

Sur les 15 000 logements sociaux du département, une dizaine de dossiers sont instruits chaque mois dans le cadre de ce dispositif.

BONNE PRATIQUE

SHLMR Groupe ActionLogement

L'information au plus près des habitants

Dans ses résidences seniors, la **SHLMR** propose des Locaux communs résidentiels (LCR) : ces espaces partagés au sein d'ensembles d'habitations sont des lieux privilégiés pour l'échange d'information.

Les équipes du bailleur et les associations partenaires y diffusent régulièrement des informations relatives aux droits, aux services et aux dispositifs accessibles aux locataires.

Cette présence permanente facilite l'accès à l'information tout en favorisant le lien social et les échanges de proximité.

BONNES PRATIQUES

Développer des espaces numériques dédiés aux seniors

Plusieurs filiales ont créé des espaces d'information spécifiquement destinés aux personnes âgées.

Énéal développe un nouvel espace extranet, simplifié dans son ergonomie, permettant aux locataires d'accéder plus facilement à leurs démarches, aux informations relatives à leur bail et aux services proposés par les partenaires.

D'autres organismes, comme **Espacil, Groupe 3F, Néolia ou Promologis,** proposent également des pages internet dédiées à leur politique seniors, présentant leur offre de services, les modalités d'accès ainsi que des témoignages de locataires.

Au-delà de la dématérialisation des services, ces espaces participent à une meilleure lisibilité de l'offre proposée.

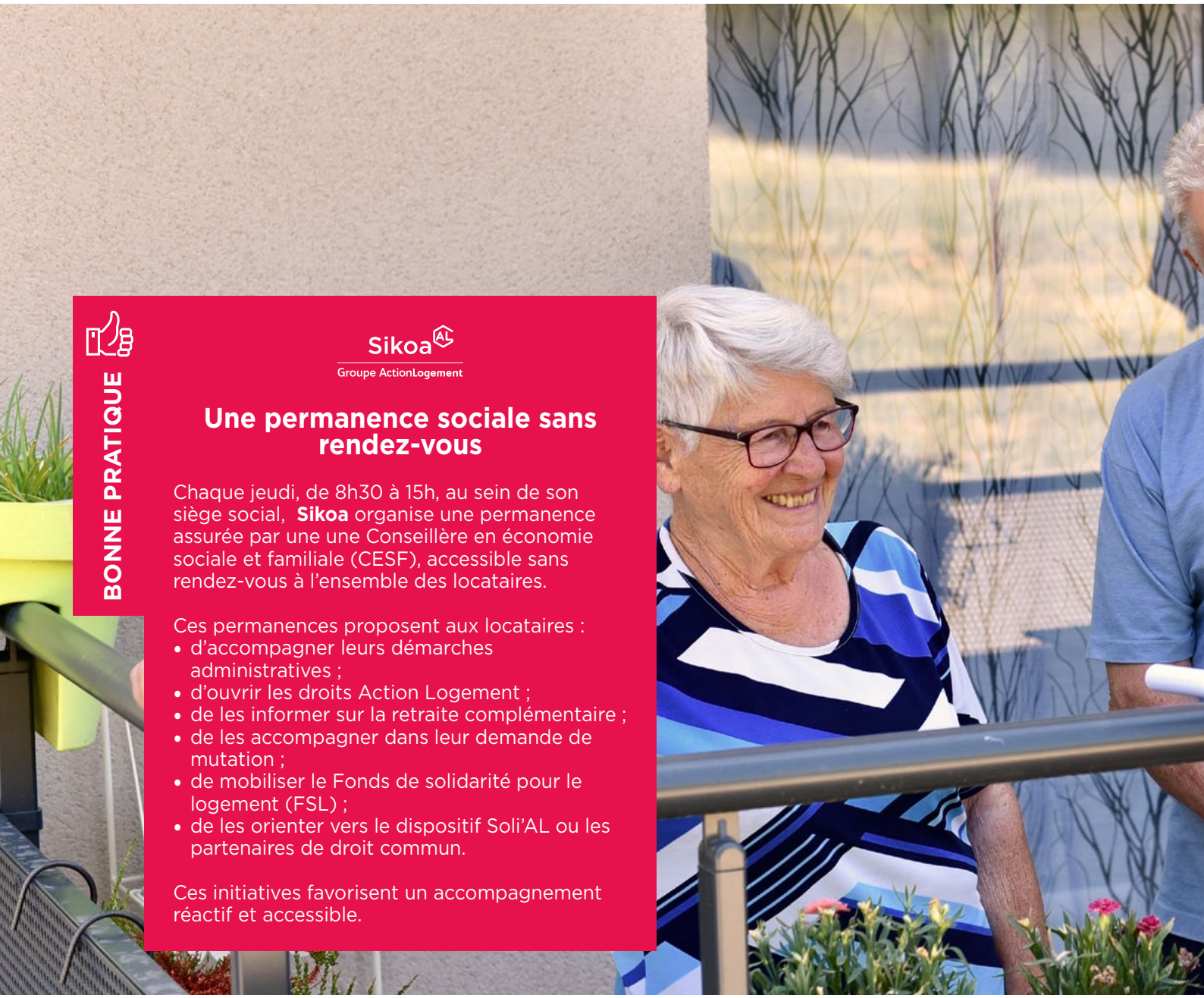
Faire connaître les ressources du territoire

L'information ne se limite pas aux dispositifs portés par le bailleur.

Dans ses résidences intergénérationnelles, **Unicil** valorise les activités, associations, services de mobilité, transports à la demande et initiatives proposées par la commune.

Cette démarche favorise l'ouverture des résidents à leur environnement et suppose un partenariat étroit avec les collectivités, notamment les Centres communaux d'action sociale (CCAS), afin de disposer d'informations régulièrement actualisées.

Cette logique se développe aujourd'hui dans de nombreuses filiales, d'autant qu'un partenariat national entre **Action Logement** et l'Union nationale des Centres communaux d'action sociale (UNCCAS) encourage le renforcement des coopérations locales.



BONNE PRATIQUE

Sikoa
Groupe ActionLogement

Une permanence sociale sans rendez-vous

Chaque jeudi, de 8h30 à 15h, au sein de son siège social, **Sikoa** organise une permanence assurée par une une Conseillère en économie sociale et familiale (CESF), accessible sans rendez-vous à l'ensemble des locataires.

Ces permanences proposent aux locataires :
- d'accompagner leurs démarches administratives ;
- d'ouvrir les droits Action Logement ;
- de les informer sur la retraite complémentaire ;
- de les accompagner dans leur demande de mutation ;
- de mobiliser le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) ;
- de les orienter vers le dispositif Soli'AL ou les partenaires de droit commun.

Ces initiatives favorisent un accompagnement réactif et accessible.

Acte 2
Orienter et accompagner

Si l'information est la première étape, certaines situations nécessitent un accompagnement plus individualisé mis en place par les filiales du Groupe.

Les filiales mobilisent pour cela différents professionnels : pour les conseillères sociales, les Conseillers en économie sociale et familiale (CESF), les assistants de gestion locative ou encore les responsables habitat seniors, il s'agit d'aider les locataires à constituer leurs dossiers, à faire valoir leurs droits et à mobiliser les dispositifs adaptés.

L'objectif est double : faciliter l'accès aux aides et prévenir les situations de fragilité susceptibles d'avoir des conséquences sur le maintien à domicile.



BONNES PRATIQUES

Néolia Groupe ActionLogement · Vivest Groupe ActionLogement · Énéal Groupe ActionLogement

Des rendez-vous personnalisés en agences

Énéal, Néolia et **Vivest** proposent aux locataires qui en expriment le besoin un accompagnement individuel au sein de leurs agences respectives.

Les Conseillères en économie sociale et familiale (CESF), les assistantes de gestion locative ou les responsables habitat seniors accompagnent les personnes dans leurs démarches administratives et la constitution de dossiers.

Ces rendez-vous permettent l'ouverture des droits, et constituent également des moments privilégiés pour repérer d'éventuelles situations de fragilité, prévenir les impayés et renforcer le lien avec les locataires.

© Anne Van Der Stegen

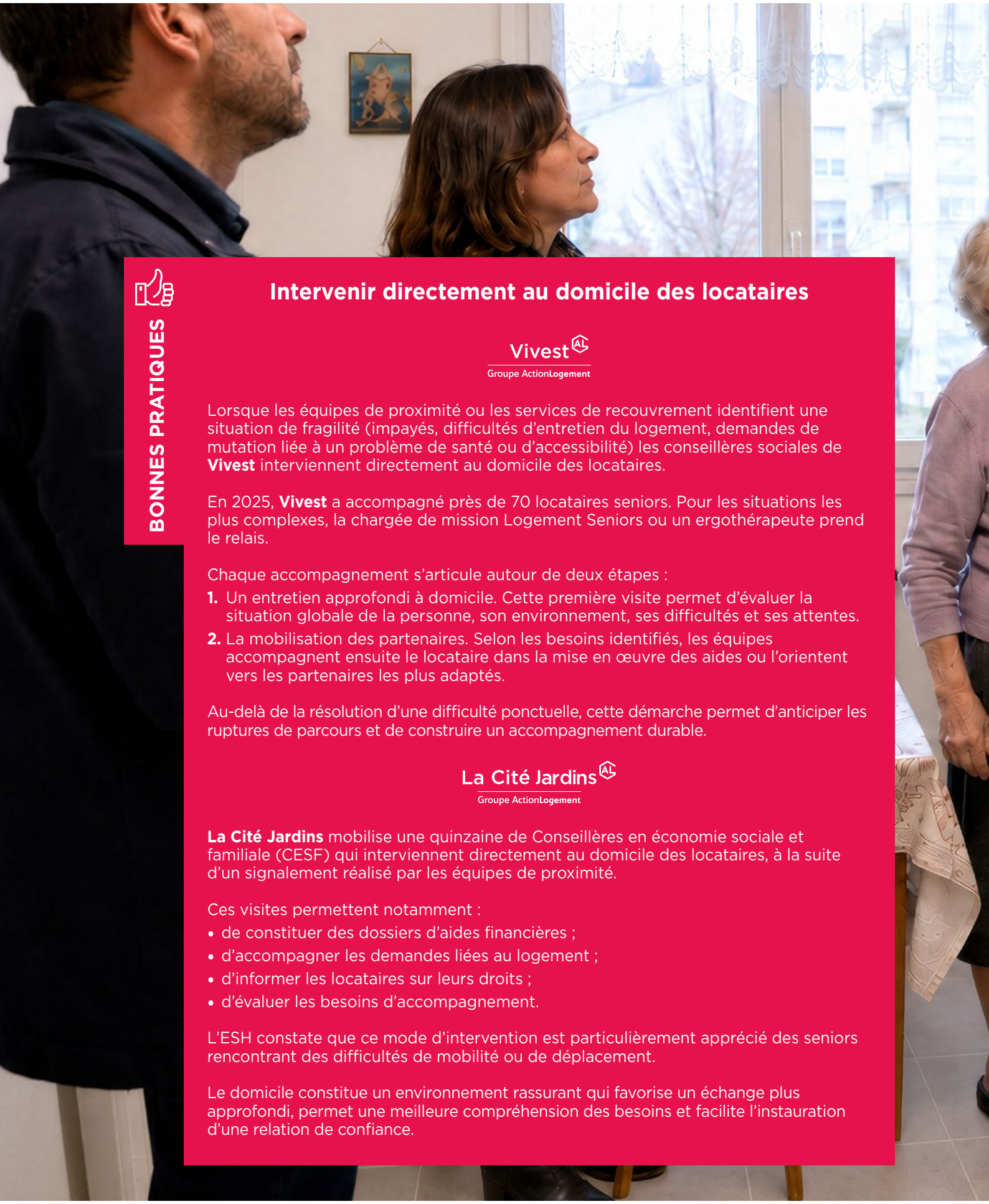
FOCUS

SOLI'AL

Filiale d'Action Logement créée en 2019, **Soli'AL** accompagne les ménages confrontés à des difficultés d'accès ou de maintien dans leur logement.

Soli'AL propose une offre structurée et évolutive, associant prévention, accompagnement social et ingénierie financière, afin de sécuriser durablement les parcours résidentiels :

- prévention des impayés locatifs (Aide sur quittance - ASQ),
- accompagnement social individualisé de proximité,
- dispositif destiné aux bailleurs pour l'accompagnement de leurs locataires fragilisés (Soli'AIDE).



BONNES PRATIQUES

Intervenir directement au domicile des locataires

Vivest
Groupe ActionLogement

Lorsque les équipes de proximité ou les services de recouvrement identifient une situation de fragilité (impayés, difficultés d'entretien du logement, demandes de mutation liée à un problème de santé ou d'accessibilité) les conseillères sociales de **Vivest** interviennent directement au domicile des locataires.

En 2025, **Vivest** a accompagné près de 70 locataires seniors. Pour les situations les plus complexes, la chargée de mission Logement Seniors ou un ergothérapeute prend le relais.

Chaque accompagnement s'articule autour de deux étapes :

1. Un entretien approfondi à domicile. Cette première visite permet d'évaluer la situation globale de la personne, son environnement, ses difficultés et ses attentes.
2. La mobilisation des partenaires. Selon les besoins identifiés, les équipes accompagnent ensuite le locataire dans la mise en œuvre des aides ou l'orientent vers les partenaires les plus adaptés.

Au-delà de la résolution d'une difficulté ponctuelle, cette démarche permet d'anticiper les ruptures de parcours et de construire un accompagnement durable.

La Cité Jardins
Groupe ActionLogement

La Cité Jardins mobilise une quinzaine de Conseillères en économie sociale et familiale (CESF) qui interviennent directement au domicile des locataires, à la suite d'un signalement réalisé par les équipes de proximité.

Ces visites permettent notamment :

- de constituer des dossiers d'aides financières ;
- d'accompagner les demandes liées au logement ;
- d'informer les locataires sur leurs droits ;
- d'évaluer les besoins d'accompagnement.

L'ESH constate que ce mode d'intervention est particulièrement apprécié des seniors rencontrant des difficultés de mobilité ou de déplacement.

Le domicile constitue un environnement rassurant qui favorise un échange plus approfondi, permet une meilleure compréhension des besoins et facilite l'instauration d'une relation de confiance.



BONNE PRATIQUE

SHLMR
Groupe ActionLogement

Une équipe pluridisciplinaire dédiée aux publics fragiles

La **SHLMR** a structuré une organisation entièrement dédiée à l'accompagnement des locataires les plus fragiles.

Elle s'appuie sur :

- **18 travailleurs sociaux ;**
- **1 référent dédié à l'adaptation des logements seniors ;**
- **2 collaborateurs chargés du développement local.**

Cette équipe propose un accompagnement social individualisé complété par des permanences organisées dans les résidences seniors avec les associations partenaires.

Chaque situation est traitée selon une méthodologie commune :

1. **Repérage des fragilités**
2. **Visite à domicile et diagnostic social**
3. **Accompagnement personnalisé et orientation vers les partenaires compétents**

Cette organisation permet de proposer une réponse graduée, adaptée au niveau de fragilité de chaque locataire.

Le partenariat : un levier indispensable pour enrichir l'offre de services

L'accompagnement des personnes âgées mobilise des compétences multiples qui dépassent le champ d'intervention traditionnel des bailleurs sociaux. C'est la raison pour laquelle les filiales du Groupe coordonnent leurs actions avec leurs partenaires institutionnels et locaux.

L'accès aux droits, la prévention de la santé, le soutien aux aidants ou encore l'accompagnement social relèvent d'acteurs spécialisés dotés de dispositifs, de financements et d'expertises complémentaires.

Les filiales du Groupe interrogées soulignent toutes l'importance de construire des partenariats solides afin d'élargir leur offre de services et d'orienter les locataires vers les dispositifs les plus adaptés.

Les exemples de situations concrètes recueillis auprès des filiales montrent que ces partenariats constituent aujourd'hui l'un des principaux facteurs de réussite des politiques Bien-vieillir.



PARTENAIRE RESSOURCE

Favoriser l'accès aux droits et prévenir la perte d'autonomie

L'action sociale de l'Agirc-Arrco, présente sur l'ensemble du territoire à travers ses comités régionaux propose une offre de services destinée aux ressortissants du régime.

Cette offre repose notamment sur :

- un service d'écoute ;
- des conseils individualisés ;
- une orientation vers les dispositifs adaptés ;
- un accompagnement des situations liées au vieillissement ou à l'aidance.

Les conseillers accompagnent les bénéficiaires dans leurs démarches, facilitent l'accès aux aides existantes et orientent les personnes vers les partenaires compétents.

L'Agirc-Arrco propose à ses assurés, actifs et retraités, des services d'accompagnement et de prévention pour leur permettre de prendre soin d'eux et de leurs proches. Ces services sont pris en charge par les caisses de retraite complémentaires. Pour contacter le service téléphonique Écoute Conseil et Orientation, il suffit de connaître sa caisse de retraite. Un site spécifique permet d'accéder facilement à l'information en renseignant son nom, son prénom et son numéro d'assuré social : https://espace-personnel.agirc-arrco.fr/public/dopli. L'annuaire disponible à cette adresse permet ensuite de contacter le service adéquat. Plus d'information sur : https://www.agirc-arrco.fr/caisses-deretraite/



L'importance des centres de prévention Agirc-Arrco

La convention nationale conclue entre Action Logement et l'Agirc-Arrco renforce la coopération entre les filiales du Groupe et les dispositifs de prévention de l'institution de retraite, et tout particulièrement son réseau de centres de prévention. Ce dernier compte aujourd'hui 89 lieux d'accueil répartis sur le territoire. Il constitue l'un des dispositifs majeurs de la politique de prévention portée par l'Agirc-Arrco.

Les centre de prévention répondent à trois besoins :

- **informer et sensibiliser** aux enjeux du vieillissement et de la prévention ;
- **repérer et évaluer** les déterminants du bien-vieillir (bilans de prévention gratuits à partir de 50 ans) ;
- **accompagner les changements de comportement,** comme dans les territoires ultramarins, où les interventions peuvent être réalisées sous des formats adaptés, notamment
  - en téléconsultation,
  - dans des tiers-lieux,
  - au sein de résidences (par exemple dans des locaux mis à disposition par des bailleurs).

Les centres s'adressent principalement à des personnes autonomes ou présentant des débuts de fragilité, dans une logique de prévention.

Ils accordent également une attention particulière aux proches aidants grâce à un protocole spécifique, comprenant une évaluation du risque d'épuisement et un accompagnement renforcé.

En complément de ces accompagnements individuels, les centres organisent régulièrement des conférences de prévention animées par des médecins gériatres et des professionnels de santé.

La convention nationale conclue entre Action Logement et l'Agirc-Arrco vise précisément à renforcer les coopérations entre les filiales du Groupe et ces dispositifs de prévention.

Des expérimentations sont actuellement conduites dans plusieurs régions afin de mesurer l'impact de ces actions auprès des locataires du parc immobilier d'Action Logement.

Klaro : pour lutter contre le non-recours aux droits

Klaro est une plateforme numérique spécialisée dans l'accès aux droits, référencée au sein de l'écosystème de la Silver économie, notamment par Silver Valley.

Son objectif est double :

- identifier les aides auxquelles une personne peut prétendre ;
- accompagner les démarches administratives permettant de les obtenir.

Pour les bailleurs sociaux, cette solution peut constituer un levier intéressant pour :

- renforcer le pouvoir d'achat des locataires ;
- réduire le non-recours aux prestations sociales ;
- prévenir les situations de précarité ;
- favoriser le maintien à domicile.



L'action sociale territoriale de l'Agirc-Arrco organise chaque année plus de 1 000 évènements sur les thématiques de la prévention pour favoriser le vieillissement en bonne santé et du soutien aux aidants. S'il est possible de prendre connaissance de ces évènements sur le site de l'Agirc-Arrco, les bailleurs sociaux peuvent également solliciter les Responsables territoriaux de l'action sociale territoriale de l'Agirc-Arrco pour disposer de la programmation des évènements de leur territoire et la diffuser à leurs locataires.

Les actions s'adressent principalement à des publics autonomes ou présentant des débuts de fragilité, dans une logique de prévention visant à intervenir le plus en amont possible des situations de perte d'autonomie.

Silver Valley : promouvoir les innovations utiles aux filiales

Dans le cadre de la politique « Bien-vieillir », Énéal collabore avec un ensemble de partenaires qui apportent leurs expertises et permettent de proposer des solutions nouvelles. Ainsi, Silver Valley accompagne Énéal dans l'identification de solutions innovantes susceptibles de répondre aux besoins des filiales du Groupe.

Cette coopération prend notamment la forme de rencontres thématiques et de sessions de présentation permettant aux filiales de découvrir de nouveaux prestataires et de nouvelles solutions de services *(lire aussi page 66)*.

LA DÉMARCHE ICOPE : UN REPÈRE POUR PRÉVENIR LA PERTE D'AUTONOMIE

Développée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), la démarche ICOPE (Integrated care for older people) propose une approche structurée de la prévention de la perte d'autonomie. Elle repose sur un repérage précoce des fragilités et une intervention graduée, avant l'apparition de situations de dépendance.

Les centres de prévention Agirc-Arrco s'inscrivent en partie dans cette logique en mettant en œuvre les quatre premières étapes du parcours :

- **Étape 1 – Repérer** - Identifier les premiers signes de fragilité.
- **Étape 2 – Évaluer** - Réaliser un bilan approfondi des capacités intrinsèques de la personne.
- **Étape 3 – Élaborer** un plan personnalisé - Proposer des recommandations adaptées aux besoins identifiés.
- **Étape 4 – Assurer le suivi** - Accompagner la personne dans la mise en œuvre des actions préconisées.

En revanche, la cinquième étape, qui consiste à coordonner les interventions avec les professionnels spécialisés lorsque la situation le nécessite, n'est pas aujourd'hui déployée par les centres de prévention. Cette limite peut, dans certaines situations, réduire la continuité du parcours d'accompagnement.

Une attention particulière est également portée aux aidants, pour lesquels un protocole spécifique a été développé. Celui-ci inclut une évaluation du risque d'épuisement et un accompagnement renforcé, avec six séances proposées, contre trois pour les personnes non aidantes. Aucun critère d'âge n'est appliqué pour ce public.

En complément des accompagnements individuels, les centres peuvent organiser des actions collectives, notamment des conférences de sensibilisation animées par des professionnels de santé, tels que des médecins gériatres ou des médecins intervenant au sein du réseau.

Pour les bailleurs sociaux, cette approche illustre l'intérêt d'une intervention précoce, fondée sur le repérage des fragilités avant l'apparition d'une perte d'autonomie durable.

À retenir

Les expériences conduites par les filiales d'Action Logement montrent que la réussite d'une politique de services repose sur une progression logique.

Cette chaîne d'intervention constitue aujourd'hui le socle des démarches de prévention développées au sein des filiales du Groupe.
Elle prouve que les services ne remplacent pas le logement mais qu'ils en prolongent l'action en sécurisant les parcours de vie des locataires vieillissants.



Énéal
Groupe ActionLogement



Des réponses concrètes pour favoriser le bien-vieillir à domicile

Préserver l'autonomie par des services utiles au quotidien

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE



Proposer des services qui répondent aux besoins de la vie quotidienne 48

Accompagner les transitions 52

Maintenir le lien social et prévenir l'isolement 58

La mobilité, une condition essentielle de l'autonomie 64

Faciliter la mobilité résidentielle lorsque le logement ne répond plus aux besoins 66

Soutenir les aidants 70

Proposer des services qui répondent aux besoins de la vie quotidienne

Les politiques de services développées par les filiales d'Action Logement ne se limitent pas au repérage des fragilités ou à l'accompagnement administratif. Elles incluent également des initiatives destinées à améliorer la qualité de vie des locataires vieillissants.

Ces actions concrètes répondent à des besoins très divers : faciliter l'accès aux soins, préserver le pouvoir d'achat, prévenir les risques sanitaires, accompagner les transitions de vie ou encore favoriser le maintien à domicile grâce à des aides techniques adaptées.

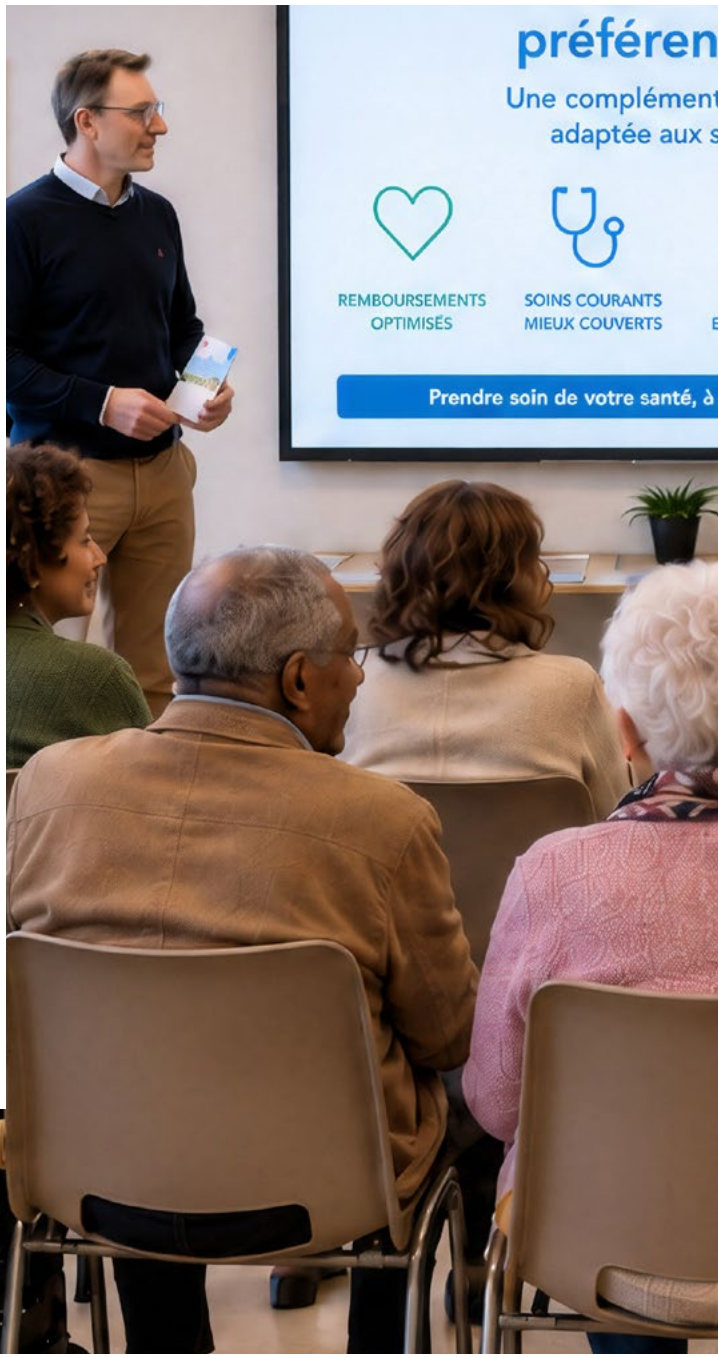
Les expériences conduites par les filiales montrent qu'il n'existe pas de solution unique. Chaque organisme construit progressivement son offre en fonction des besoins de ses locataires, des partenariats qu'il développe et des spécificités de son territoire.

Préserver sa santé : faciliter l'accès aux soins et prévenir le renoncement

Le coût des complémentaires santé constitue encore aujourd'hui un frein pour de nombreux ménages, en particulier parmi les personnes âgées disposant de revenus modestes. Cette situation peut conduire certains locataires à renoncer à des soins ou à différer des consultations pourtant nécessaires.

Plusieurs filiales ont donc choisi d'agir sur ce déterminant essentiel du bien-vieillir en développant des partenariats avec des organismes complémentaires de santé ou en mettant en œuvre des actions de prévention destinées à protéger les personnes les plus fragiles.





BONNE PRATIQUE

Unicil
Groupe ActionLogement

Une complémentaire santé négociée au bénéfice des locataires

Afin de contribuer au pouvoir d'achat de ses locataires et de limiter le renoncement aux soins, **Unicil** a noué un partenariat avec une mutuelle. Cela permet de proposer des tarifs préférentiels.

Les locataires peuvent obtenir un devis de plusieurs façons :

- par téléphone ;
- lors de réunions d'information ;
- en ligne, via une page dédiée du site internet de la mutuelle, personnalisée aux couleurs d'Unicil.

Si l'ensemble des habitants peuvent bénéficier de cette offre, Unicil constate que les seniors sont les principaux utilisateurs du dispositif.

La mise en œuvre du partenariat s'est organisée en plusieurs étapes :

1. Structuration du partenariat avec la mutuelle
Définition du cadre d'intervention et des modalités de fonctionnement.

2. Sensibilisation des collaborateurs
Organisation d'un webinaire destiné aux professionnels de première ligne : gestionnaires, Conseillères en économie sociale et familiale (CESF), plateforme téléphonique, agents d'accueil, chargés du précontentieux et du contentieux.

3. Information des locataires
Diffusion d'un flyer avec l'avis d'échéance, publication d'articles dans le magazine des locataires et sur le site internet du bailleur.

4. Réunions de proximité
Organisation de réunions d'information dans les Locaux communs résidentiels (LCR) ou en partenariat avec les centres sociaux des quartiers accueillant une forte proportion de seniors.

À retenir

Le bailleur ne transmet jamais les coordonnées de ses locataires à la mutuelle.
Les personnes intéressées choisissent librement de communiquer leurs coordonnées lors des réunions d'information ou prennent directement contact avec la mutuelle, par téléphone ou en ligne.





BONNE PRATIQUE

Vivest
Groupe ActionLogement

Une boîte SOS pour faciliter l'intervention des secours

En partenariat avec l'Aide à domicilie en milieu rural (ADMR), **Vivest** distribue à ses locataires seniors une boîte SOS destinée à faciliter l'intervention des services de secours.

Le dispositif comprend :

- une boîte conservée dans la porte du réfrigérateur ;
- un formulaire renseignant les informations essentielles de santé ;
- un autocollant apposé derrière la porte d'entrée signalant la présence de cette boîte aux équipes de secours.

Le formulaire rassemble notamment :

- les coordonnées du médecin traitant ;
- les traitements en cours ;
- les allergies ;
- les personnes à prévenir en cas d'urgence.

Simple à mettre en œuvre, cette solution contribue à sécuriser les interventions d'urgence tout en rassurant les locataires et leurs proches.



BONNES PRATIQUES

Domofrance Groupe ActionLogement
Énéal Groupe ActionLogement
Noalis Groupe ActionLogement
OZANAM Groupe ActionLogement

Des kits de prévention adaptés aux risques climatiques

Plusieurs filiales du Groupe, **Domofrance, Énéal, Ozanam** et **Noalis**, distribuent des kits canicule ou des kits cycloniques afin d'aider les locataires les plus fragiles à mieux faire face aux épisodes climatiques extrêmes.

Trois modèles de kits ont été conçus. Ils peuvent notamment comprendre un sac isotherme, une gourde, un brumisateur, un éventail et une serviette rafraîchissante.

Ces campagnes constituent également une opportunité pour entrer en contact avec les personnes âgées et rappeler les principaux messages de prévention.

Énéal a bénéficié, pendant trois ans, du soutien du fonds innovation du groupe Action Logement, AL'INOV, ce qui a permis la remise de plusieurs milliers de kits aux locataires.

Cette modalité de distribution poursuivait un double objectif :

- présenter les dispositifs proposés par la filiale ;
- établir un premier contact permettant d'identifier d'éventuelles situations de fragilité.

Accompagner les transitions

Des moments clés nécessitent un accompagnement spécifique

Le vieillissement est jalonné d'étapes qui modifient profondément le quotidien des personnes : départ à la retraite, apparition de difficultés de mobilité, adaptation du logement, déménagement, perte d'un proche ou évolution de l'état de santé. Ces transitions peuvent fragiliser les parcours résidentiels lorsqu'elles ne sont pas anticipées ou accompagnées.

Les filiales du Groupe développent des réponses visant à faciliter ces changements et à maintenir l'autonomie des locataires dans la durée.



PARTENAIRE RESSOURCE

Partenariat Action Logement - Agirc-Arrco : des objectifs communs

Partageant un public commun (les personnes âgées, confrontées à des besoins croissants en services liés au vieillissement), Action Logement et l'Agirc-Arrco ont noué un partenariat reposant sur une logique de visibilité réciproque.

Ce partenariat vise à :

- mieux faire connaître les services de l'Agirc-Arrco auprès des bailleurs sociaux ;
- permettre aux locataires du parc social d'accéder à ces services ;
- développer des réponses adaptées aux besoins liés au vieillissement ;
- systématiser la diffusion des services et leur accès.

Un autre objectif structurant concerne la mise en relation des acteurs du territoire avec les bailleurs sociaux de proximité. Un travail d'interconnaissance et d'interconnexion a ainsi été mené, notamment via les comités régionaux d'action sociale.



BONNE PRATIQUE

Logeo Seine
Groupe ActionLogement

Des aides techniques pour compléter l'adaptation du logement

Depuis 2026, **Logeo Seine** expérimente une offre de services organisée autour de trois niveaux d'aides techniques.

Le kit « Essentiel »
Il regroupe les équipements directement liés au logement :
- rehausseur de toilettes ;
- tapis antidérapant ;
- sept aides techniques offertes aux habitants.

Ces équipements peuvent être proposés en attente de travaux, en complément d'une adaptation ou lorsqu'une intervention sur le logement n'est pas possible.

Le kit « Confort »
Il rassemble des équipements non liés au bâti que le locataire peut acquérir.
La filiale peut accompagner les habitants dans la recherche d'aides financières destinées à financer ces équipements.

Le kit « Santé »
Il comprend des matériels tels que :
- lit médicalisé ;
- déambulateur ;
- autres aides prescrites par le médecin.

La mise en place de ces équipements est assurée avec l'appui d'un ergothérapeute prestataire. Les interventions sont prises en charge par l'Assurance maladie lorsqu'elles relèvent d'une prescription médicale.

PARTENAIRE RESSOURCE

Agirc-Arrco : aider à préparer sa retraite

L'Agirc-Arrco propose des accompagnements au moment du passage à la retraite. Il s'agit des formations « Préparer ma vie à la retraite »* qui s'adressent aux entreprises, pour permettre à leurs salariés en fin de carrière d'anticiper leur vie à la retraite. Cette offre est fondée sur des demi-journées de sensibilisation et des formations d'une durée de 1 ou 2 jours.

Destinées à mieux anticiper la retraite, ces formations permettent d'aborder les sujets suivants :

- le montant estimatif de la retraite (comment et quand la demander, auprès de quel organisme, etc.) ;
- le projet de vie à la retraite (changements, nouveau rythme, activités et loisirs, etc.) ;
- les relations sociales (notamment l'engagement associatif) ;
- la prévention (agir sur sa santé pour rester en forme) ;
- se protéger et protéger les siens (succession et patrimoine) ;
- les services Agirc-Arrco (notamment pour l'accompagnement et la prévention).



PARTENAIRE RESSOURCE

Aide à domicile momentanée

L'Agirc-Arrco propose aussi des services pour les retraités de plus de 75 ans, tels que l'aide à domicile momentanée mobilisable rapidement en cas de difficulté ponctuelle, en fonction de la situation de la personne. Dans ce cadre, jusqu'à 10 heures d'aide à domicile peuvent être accordées sur une période de 6 semaines consécutives maximum, pour faire face à une difficulté passagère. Il s'agit de prestations concernant :

- le ménage ;
- les courses ;
- la préparation des repas ;
- l'aide au lever et au coucher.

FOCUS

Le rôle de l'ergothérapeute

Dans le cadre des prestations proposées par l'Agirc-Arrco, l'intervention d'un ergothérapeute peut être proposée et ne se limite pas à préconiser des travaux.

Selon les besoins repérés, plusieurs niveaux d'accompagnement peuvent être proposés :

- visite d'évaluation à domicile ;
- recommandations d'adaptation du logement ;
- préconisation d'aides techniques ;
- accompagnement à leur mise en place ;
- suivi de leur utilisation pendant un an afin d'évaluer leur adéquation dans le temps.

Lorsque les besoins évoluent, une nouvelle évaluation peut être réalisée et le parcours d'accompagnement repris afin d'adapter les solutions proposées.

** https://www.Agirc-Arrco.fr/entreprises/mes-salaries/informer-les-salaries/les-formations-de-preparation-a-la-retraite/*



MOTS CLÉS

“Aides techniques”

Plusieurs filiales mènent actuellement des réflexions ou conduisent des expérimentations visant à faciliter l’accès aux aides techniques lorsque les travaux d’adaptation ne sont pas possibles ou ne répondent pas, à eux seuls, aux besoins des locataires.

REPÈRES

L’Espace idées Bien chez moi de l’Agirc-Arrco

L’Espace idées Bien chez moi, centre expert du bien-vieillir à domicile de l’Agirc-Arrco, est un lieu de démonstration consacré aux aides techniques favorisant le maintien à domicile.

Situé à Paris, il propose un appartement témoin permettant de découvrir et de tester différents équipements.

Une visite virtuelle est également accessible. Elle constitue un outil particulièrement utile, également pour les collaborateurs des filiales immobilières souhaitant mieux connaître les solutions existantes avant d’orienter les locataires.



PARTENAIRE RESSOURCE

Agirc-Arrco : le conseil de proximité des Agences conseil retraite

Le cœur de métier de l'Agirc-Arrco est bien entendu la retraite. Ainsi, dans chaque département, une Agence conseil retraite (ACR) reçoit les actifs et les retraités pour répondre à toutes les questions et lever toutes les difficultés liées à la retraite, qu'il s'agisse de droits directs ou de reversions.

Les conseillers reçoivent, sur rendez-vous ou spontanément, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h. Dans les ACR, des conseillers issus des services retraite complémentaire, experts de la retraite, informent les demandeurs et peuvent les suivre et les accompagner dans leurs démarches, mais réalisent uniquement des orientations. Si besoin, les agences France Services peuvent prendre le relais pour réaliser des accompagnements individualisés.

© Néolia



Maintenir le lien social et prévenir l'isolement

Le lien social : un déterminant majeur du bien-vieillir

Les transitions liées au vieillissement modifient progressivement les habitudes de vie et les relations sociales. Le départ à la retraite, la perte du conjoint, la diminution de la mobilité ou encore l'éloignement de la famille, peuvent contribuer à réduire les interactions sociales, exposant de nombreux seniors à un risque croissant d'isolement. Or, l'isolement social constitue aujourd'hui un enjeu majeur de santé publique.

Les travaux de Holt-Lunstad et al. (2015), des Petits Frères des Pauvres (2025) et de la Fondation de France (2025) montrent que cet isolement social peut avoir des conséquences négatives sur les seniors : la dépression, l'anxiété, le déclin cognitif, la perte d'autonomie, la sédentarité, la dénutrition, le renoncement aux soins et une moindre observance des traitements. L'isolement est également associé à une augmentation du risque de maladies cardiovasculaires, d'hospitalisations et de mortalité prématurée.

L'Organisation mondiale de la Santé estime que l'impact de l'isolement social sur la mortalité est comparable à celui de facteurs de risque tels que le tabagisme ou l'obésité. Au-delà des conséquences individuelles, l'isolement représente également un coût important pour les systèmes de santé et de protection sociale, en raison d'un recours accru aux soins et aux dispositifs d'accompagnement.

Face à cet enjeu, plusieurs filiales d'Action Logement développent des actions visant à recréer du lien, prévenir l'isolement et maintenir les personnes âgées dans une vie sociale active.



BONNES PRATIQUES

Les visites de courtoisie : « aller-vers » les locataires les plus isolés

Les visites de courtoisie constituent l'une des réponses les plus fréquemment mises en œuvre par les filiales du Groupe pour prévenir l'isolement social. Elles permettent de maintenir un contact régulier avec les personnes identifiées comme fragiles, d'évaluer leurs besoins et de les orienter vers les services adaptés.

Néolia
Groupe ActionLogement

Une démarche intégrée au repérage des fragilités

Tous les six mois, **Néolia** contacte l'ensemble de ses locataires âgés de 75 ans et plus.
À l'issue de cette campagne, les Responsables Habitat Générations reprennent contact avec les personnes identifiées comme vulnérables afin d'évaluer leur situation et de leur proposer, si nécessaire, des visites de courtoisie réalisées avec le dispositif Service Civique Solidarité Seniors (SC2S).

Des locataires volontaires sont ensuite mis en relation avec un jeune volontaire en Service Civique.

Logeo Seine
Groupe ActionLogement

Intervenants de proximité et numéro d'appel dédié

À la suite de sa campagne annuelle de repérage, **Logeo Seine** propose des visites de courtoisie aux locataires identifiés comme présentant un risque de fragilité.

Ces visites sont assurées par un coordinateur de proximité ou un gardien. Elles sont complétées par la mise en place d'un numéro de téléphone réservé aux demandes des seniors.

Sikoa
Groupe ActionLogement

Partenariat avec La Poste

Sikoa a expérimenté un dispositif de visites de courtoisie assuré par La Poste auprès de dix locataires seniors volontaires.

L'expérience a montré que les attentes des bénéficiaires portaient davantage sur des services de proximité, tels que la livraison de repas ou de médicaments, que sur les visites elles-mêmes.



© Batiste Le Guillou - Unicil

BONNE PRATIQUE

Unicil
Groupe ActionLogement

Une expérimentation inter-bailleurs à Marseille

Unicil a expérimenté, de novembre 2023 à février 2024 un dispositif de visites de courtoisie assuré par les médiateurs de l'association DUNES dans deux résidences marseillaises accueillant une forte proportion de seniors.

Un objectif triple

L'intervention est centrée sur l'écoute, l'accompagnement, et l'accès aux droits :

- identifier les difficultés rencontrées par les habitants ;
- accompagner leur résolution ;
- favoriser le recours aux dispositifs de droit commun.

Afin de mutualiser les coûts, cette expérimentation a été conduite avec 13 Habitat, 1001 Vies Habitat et Provence Métropole Habitat, dans le cadre d'une convention de partenariat répartissant les financements en fonction de la taille du patrimoine de chaque bailleur.

Le projet a bénéficié du soutien du fonds pour l'innovation sociale (FIS), porté par la Fédération des ESH, de Malakoff Humanis, de la Carsat, d'AG2R La Mondiale et du Conseil départemental.

Les principales étapes

- présentation des médiateurs auprès des locataires ;
- cartographie des acteurs de l'autonomie du territoire ;
- recensement des besoins des habitants ;
- réunions régulières du comité technique (COTECH) et du comité de pilotage (COPIL) ;
- visites de courtoisie et accompagnement vers les démarches administratives ou médicales ;
- développement d'actions collectives dans des lieux de convivialité situés à proximité des résidences.

Les résultats observés

L'expérimentation a permis de disposer d'une connaissance fine des besoins des habitants, d'évaluer son impact lors de visites de courtoisie assurées par les médiateurs de l'association Dunes dans deux résidences marseillaises accueillant une forte proportion de seniors, et de créer une véritable dynamique territoriale.

Les retours des locataires ont été particulièrement positifs. Beaucoup ont exprimé le souhait de voir le dispositif pérennisé en partenariat avec les structures de proximité, notamment les centres sociaux.



REPÈRES

« Voilà l'été, si on bougeait ? »

Porté par l'Agirc-Arrco, en partenariat avec l'Assurance retraite, la MSA, la CNRACL et l'entreprise sociale Été Indien, ce programme propose gratuitement des marches collectives et des séances d'activité physique adaptée.

Au-delà de la prévention santé, le programme poursuit trois objectifs :

- lutter contre la sédentarité ;
- maintenir les capacités fonctionnelles ;
- recréer du lien social.

Lors de l'édition 2025, près de 1 000 retraités, âgés en moyenne de 71 ans, ont participé au programme et lui ont attribué une note de satisfaction de 9/10.

Pour les bailleurs sociaux, cette action constitue une solution clé en main qu'ils peuvent promouvoir auprès de leurs locataires et accompagner par une communication de proximité ou par la mise à disposition de locaux. Les filiales **Mon Logis** et **Promologis** ont notamment prévu de la relayer en 2026.

D'autre part, le dispositif Sortir Plus de l'Agirc-Arrco propose aux retraités dès 75 ans, des sorties accompagnées par des professionnels de l'aide à domicile, à pied ou en voiture, afin de permettre aux personnes isolées de renouer avec la mobilité. Cette action est prise en charge par la caisse de retraite dans la limite d'un plafond annuel. Pour bénéficier de ce service, il est possible de contacter le numéro dédié (0 971 090 971).

© Noalis





PARTENAIRES RESSOURCES

Service Civique Solidarité Seniors (SC2S)

Initié par l'Agirc-Arrco, le Service Civique Solidarité Seniors (SC2S) est un programme national destiné à lutter contre l'isolement des personnes âgées tout en favorisant l'engagement citoyen des jeunes.

Les volontaires, âgés de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap), interviennent auprès des seniors vivant chez eux, en résidence autonomie ou dans un établissement spécifique.

Leurs missions portent notamment sur :

- les visites de convivialité ;
- l'accompagnement à des activités culturelles ou de loisirs ;
- l'aide aux usages numériques ;
- le soutien à la participation à la vie locale.

Plusieurs filiales du Groupe telles que **Domofrance**, **Énéal** ou **Ozanam**, mobilisent déjà ce dispositif, cofinancé par l'Agirc-Arrco.

Une autre entité du Groupe, **L'apes,** dispose d'un agrément collectif de l'Agence du Service Civique afin d'accompagner les filiales souhaitant accueillir des volontaires au service du lien intergénérationnel.

FOCUS

Cohabilis : développer la cohabitation intergénérationnelle

La Fédération des ESH a noué, en 2025, un partenariat avec le réseau Cohabilis afin de favoriser le développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire dans le parc social.

Ce dispositif permet à une personne âgée disposant d'une chambre libre d'accueillir un jeune de moins de 30 ans dans un cadre sécurisé défini par la loi ÉLAN.

Cette solution répond à un double objectif :

- lutter contre l'isolement des seniors ;
- faciliter l'accès au logement des jeunes.

Pour les bailleurs, les bénéfices sont multiples :

- prévention de l'isolement ;
- soutien au maintien à domicile ;
- développement du lien social ;
- meilleure occupation des logements sous-occupés.

© Unicil

La mobilité, une condition essentielle de l'autonomie

Vieillir à domicile suppose de pouvoir continuer à se déplacer. La mobilité conditionne non seulement l'accès aux commerces, aux services et aux soins, mais également la capacité à maintenir des relations sociales et à participer à la vie locale.

Le chercheur en gérontologie Claude Dumas distingue trois formes de mobilité : la mobilité fonctionnelle, c'est-à-dire la capacité physique à se déplacer ; la mobilité spatiale, qui permet d'accéder à différents lieux ; la mobilité sociale, indispensable au maintien des relations et des activités collectives.

Une étude publiée par le CEREMA en 2025 souligne explicitement le lien entre mobilité, maintien de l'autonomie et lutte contre l'isolement social.



BONNE PRATIQUE

Logeo Seine
Groupe ActionLogement

Encourager l'activité physique

Logeo Seine participe au programme « Voilà l'été, si on bougeait ? » en invitant chaque année plusieurs centaines de locataires seniors à participer à des marches encadrées par l'Agirc-Arrco.

Afin de lever les freins à la participation, la filiale organise également le transport des participants.



BONNE PRATIQUE

La Cité Jardins
Groupe ActionLogement

Des scooters adaptés aux seniors

Afin de faciliter les déplacements quotidiens dans certaines résidences éloignées des commerces ou des services, **La Cité Jardins** met à la disposition des locataires des scooters électriques à quatre roues limités à 3 km/h.

Le véhicule est partagé entre les résidents grâce à un système de boîte à clés. Une démonstration est organisée lors de l'inauguration de la résidence afin d'accompagner les habitants dans sa prise en main.

Le dispositif est financé par La Cité Jardins sur fonds propres pour un coût d'environ 3 000 euros par an.

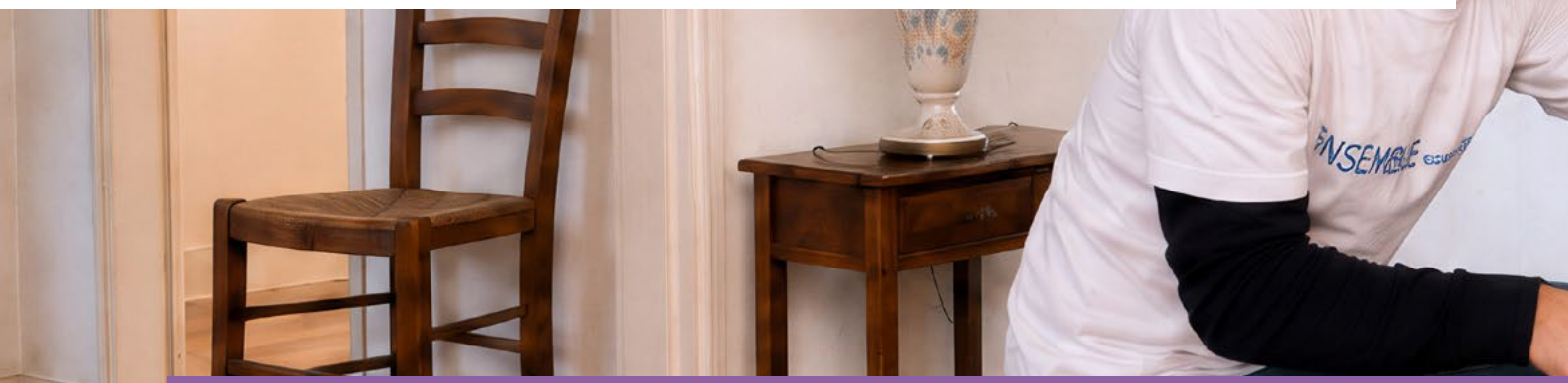
© Ingo Bartussek - Shutterstock

Faciliter la mobilité résidentielle lorsque le logement ne répond plus aux besoins

Le maintien à domicile ne signifie pas nécessairement demeurer dans le même logement. Avec l'avancée dans l'âge, certains logements deviennent inadaptés malgré les travaux réalisés : présence d'escaliers, éloignement des commerces, isolement géographique, sous-occupation ou difficulté d'entretien.

Dans ces situations, accompagner la mobilité résidentielle constitue souvent la réponse la plus pertinente. Encore faut-il que cette transition soit anticipée, expliquée et sécurisée.

Les filiales d'Action Logement développent progressivement des dispositifs visant à accompagner les locataires dans cette étape souvent sensible de leur parcours de vie.



FOCUS

Silver Valley : accélérer l'innovation au service des parcours résidentiels

Créé en 2009, le réseau Silvey Valley fédère aujourd'hui plus de 230 organisations, entreprises, start-up, grands groupes, bailleurs sociaux, collectivités, chercheurs, financeurs, associations et représentants des usagers, engagés dans le développement de produits et de services destinés aux seniors ainsi qu'à leurs proches. Sa mission est de favoriser l'émergence et le développement de solutions innovantes répondant aux défis du vieillissement de la population et de contribuer à la construction d'une véritable « société de la longévité ».

Pour atteindre cet objectif, Silver Valley agit à plusieurs niveaux :

- accompagnement des entreprises dans la structuration de leur projet (business plan, modèle économique, positionnement sur le marché, prise en compte des enjeux liés au vieillissement) ;
- mise en réseau des acteurs de l'écosystème et qualification de solutions innovantes ;
- sensibilisation et diffusion des connaissances autour de la Silver économie et de la transition démographique ;



- organisation d'expérimentations permettant de tester les solutions en conditions réelles auprès des seniors utilisateurs.

Au-delà de son rôle d'animation de l'écosystème, Silver Valley accompagne également les organisations qui souhaitent identifier des solutions fiables et adaptées à leurs besoins.

En partenariat avec les bailleurs sociaux

Cette mission de qualification des offres revêt aujourd'hui une importance croissante dans un secteur où les innovations sont nombreuses mais où leur niveau de maturité reste très variable.

Selon Romain Ganneau, directeur général de Silver Valley, le principal défi de la Silver économie n'est plus tant de faire émerger des solutions que de leur permettre de changer d'échelle.

Dans cette perspective, les bailleurs sociaux disposent d'un rôle stratégique. Par leur proximité avec les habitants, leur présence sur l'ensemble du territoire et leur connaissance des besoins des locataires, ils peuvent devenir de véritables facilitateurs et distributeurs de services au bénéfice des seniors.

Cette évolution suppose toutefois un préalable essentiel : la capacité à identifier et à sélectionner des solutions robustes, éprouvées et adaptées aux réalités du terrain. Les bailleurs n'ont pas vocation à assurer seuls cette qualification. Ils peuvent pour cela s'appuyer sur des acteurs spécialisés comme Silver Valley, capables d'évaluer les solutions disponibles et d'accompagner leur diffusion à plus grande échelle *(lire aussi page 43)*.



BONNE PRATIQUE

Accompagner le changement de logement

Plusieurs filiales immobilières du groupe Action Logement expérimentent des dispositifs destinés à faciliter les parcours résidentiels des seniors lorsque leur logement n'est plus adapté à leur situation.

L'objectif n'est pas uniquement de proposer un nouveau logement, mais d'accompagner l'ensemble de la transition :

- évaluation des besoins ;
- identification d'un logement adapté ;
- accompagnement administratif ;
- préparation du déménagement ;
- installation dans le nouveau logement.

Cette approche permet de limiter les ruptures de parcours et de sécuriser une étape souvent difficile pour les personnes âgées.



PARTENAIRE RESSOURCE

My Jugaad : faciliter la mobilité résidentielle des seniors

My Jugaad accompagne les personnes âgées confrontées à un changement de logement.

Son intervention couvre l'ensemble des étapes du projet :

- analyse des besoins ;
- préparation du déménagement ;
- coordination des différents intervenants ;
- accompagnement administratif ;
- installation dans le nouveau logement.

Cette approche vise à réduire les freins psychologiques et organisationnels qui conduisent souvent les personnes âgées à renoncer à un logement pourtant mieux adapté à leur situation.

Pour les bénéficiaires, ce type d'accompagnement est un levier majeur de prévention de la perte d'autonomie.

© Martinez Jean-Claude - Promoligis



Soutenir les aidants

Les proches aidants : indispensables mais encore peu reconnus

Le maintien à domicile repose amplement sur l'engagement quotidien des proches aidants. Conjoints, enfants, membres de la famille, voisins ou amis assurent, souvent de manière discrète, une part essentielle de l'accompagnement des personnes âgées afin de compenser leur perte d'autonomie. Malgré ce rôle déterminant, les aidants demeurent encore largement invisibles, tant au sein du parc locatif qu'au sein de leur entreprise.

Selon le Baromètre des aidants de la Fondation April (2022), ils apportent principalement :

- une aide domestique (60 %) ;
- une aide administrative (54 %) ;
- un soutien moral (51 %) ;
- une aide pour les déplacements (41 %) ;
- une prise de nouvelles régulière (38 %).

Une invisibilité qui constitue un double enjeu

Cette invisibilité des aidants limite la capacité des bailleurs à identifier les personnes susceptibles d'avoir besoin d'un accompagnement spécifique.

Elle freine également l'accès des aidants aux nombreux dispositifs de soutien pourtant disponibles sur les territoires. Les conséquences peuvent être nombreuses : fatigue physique et psychologique, isolement, difficultés à concilier vie professionnelle et responsabilités familiales, absentéisme, désengagement ou encore problèmes de santé. Autant de situations régulièrement rencontrées chez les aidants.

Aujourd'hui, un nombre croissant de salariés accompagne quotidiennement un proche âgé tout en poursuivant son activité professionnelle, sans toujours oser en parler à son employeur.

Les entretiens réalisés dans le cadre de cette étude montrent qu'un besoin revient de manière récurrente : disposer de temps pour soi, grâce à des solutions de répit et à un meilleur accompagnement.

Pour les filiales d'Action Logement, la première difficulté réside dans l'identification des aidants, préalable indispensable au développement d'une politique de soutien adaptée.



PARTENAIRE RESSOURCE

Agirc-Arrco : une offre complète pour accompagner les aidants

L'action sociale de l'Agirc-Arrco déploie une offre nationale destinée à toute personne accompagnant régulièrement un proche en perte d'autonomie, quels que soient son âge ou sa situation.

Cette offre s'articule autour de deux dispositifs structurants :

- l'initiative Ma Boussole Aidants *(lire aussi page 72)* ;
- le service Écoute, conseil et orientation *(lire aussi pages 72 et 73)*.

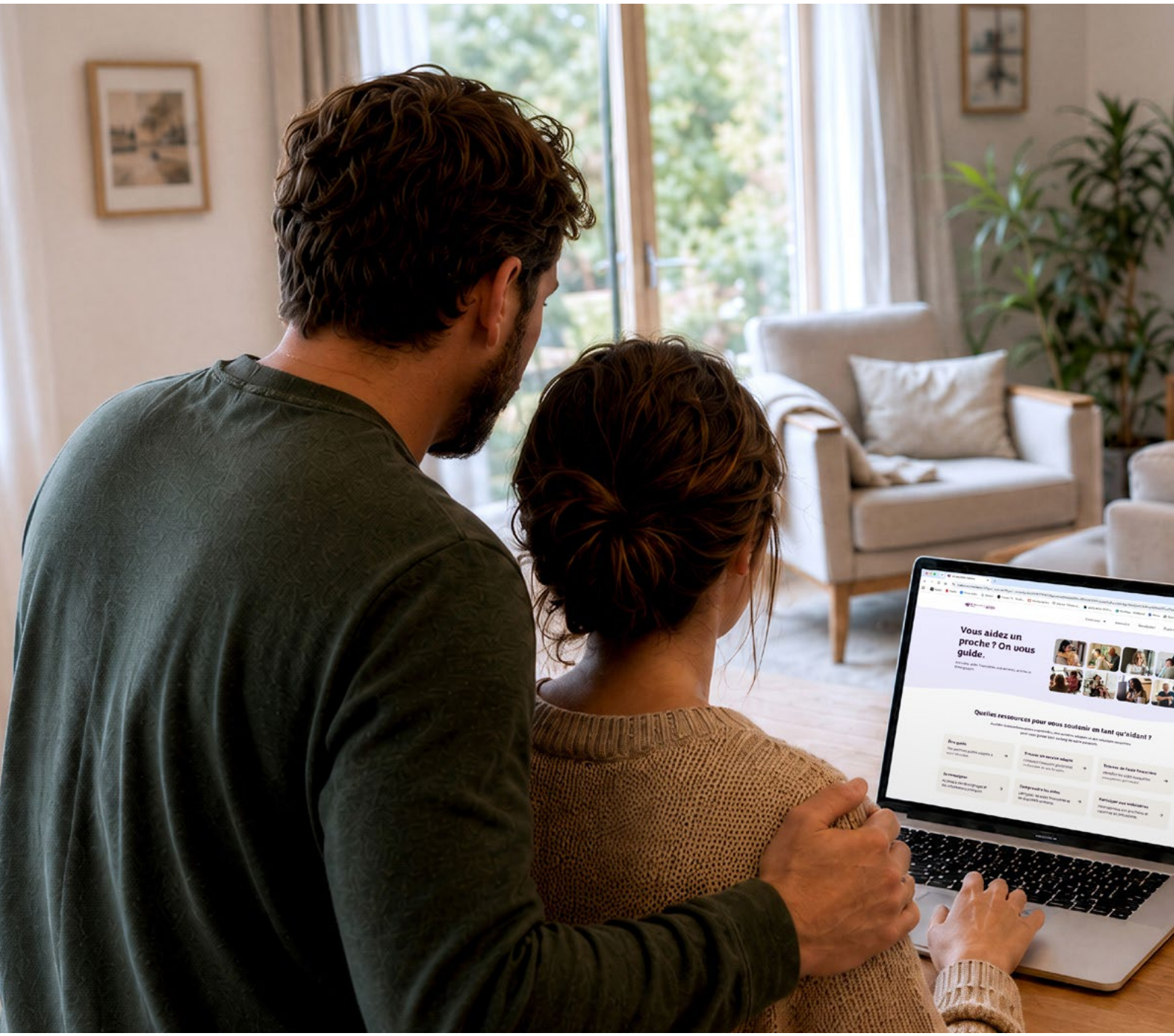
Elle comprend également :

- des bilans de prévention accessibles aux aidants, sans condition d'âge ;
- des solutions de répit et de soutien à domicile ;
- des séjours de vacances répit ;
- des événements d'information et d'échange ;
- des aides financières individuelles mobilisables en cas de difficulté ponctuelle.

L'objectif de cette offre est double : d'une part prévenir l'épuisement des aidants, d'autre part faciliter leur accès aux droits, aux services et aux ressources existantes.

Le service Écoute, conseil et orientation présenté ci-après est également adapté à la situation spécifique des proches aidants. Sur simple appel téléphonique, ceux-ci peuvent exposer leur problématique à des professionnels de l'action sociale et trouver des réponses adaptées.

© Shurkin Son - Shutterstock



Dispositif Agirc-Arrco : Écoute, conseil et orientation

Accessible par téléphone auprès des caisses de retraite complémentaire, le service Écoute, conseil et orientation propose un accompagnement personnalisé aux personnes confrontées à une situation de fragilité ou à un événement de vie nécessitant un soutien spécifique.

Après un diagnostic individualisé de la situation, les professionnels de l'action sociale apportent :

- Des conseils personnalisés
- Des informations ciblées
- Une orientation vers les dispositifs les plus adaptés



Dispositif Agirc-Arrco : Ma Boussole Aidants

Gratuite et accessible sans création de compte, le dispositif Ma Boussole Aidants est une initiative d'Agirc-Arrco : il s'agit d'une plateforme numérique destinée à simplifier le parcours des proches aidants.

Grâce à un système de géolocalisation, elle permet d'identifier rapidement les ressources disponibles à proximité du domicile.

Plus de 100 000 services y sont référencés sur l'ensemble du territoire national.

Les aidants peuvent y trouver des informations concernant :

- les démarches administratives ;
- les aides à domicile ;
- l'adaptation du logement ;
- les solutions de santé ;
- le soutien psychologique ;
- les solutions de répit ;
- la mobilité ;
- les loisirs ;
- les formations.

La plateforme recense également les principales aides financières existantes, un agenda d'événements destinés aux aidants, des conseils pratiques ainsi que de nombreux témoignages d'expérience.

Elle s'adresse à tous les aidants, qu'ils accompagnent une personne âgée, un adulte ou un enfant en situation de handicap ou de perte d'autonomie.

Le service peut être sollicité dans de nombreuses situations :

- Perte d'autonomie
- Adaptation du logement
- Déménagement vers un habitat plus adapté
- Besoin de soutien psychologique
- Situation d'aidance

Lorsque cela est nécessaire, les conseillers orientent les bénéficiaires vers les aides légales, les services proposés par l'Agirc-Arrco, les dispositifs locaux ou encore des aides financières individuelles.

Énéal
Groupe ActionLogement



Les trois modèles d'intervention des filiales d'Action Logement

Une même ambition, des approches différentes



ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

Le bailleur facilitateur 78
Le bailleur coordinateur 79
Le bailleur opérateur 79

Trois niveaux d'intervention

Les entretiens réalisés auprès des filiales d'Action Logement ont révélé qu'il n'existe pas un modèle unique de déploiement des services destinés aux locataires vieillissants.

En fonction de leur stratégie, de leurs ressources humaines, de leur organisation et de la maturité de leur politique seniors, les bailleurs du Groupe peuvent intervenir à trois niveaux complémentaires. Certains privilégient un rôle de mise en relation, d'autres coordonnent un réseau de partenaires, tandis que d'autres développent directement leurs propres services.

Ces trois approches ne s'opposent pas. Elles traduisent des niveaux d'intervention différents et peuvent coexister au sein d'une même organisation.




© Néolia

Le bailleur facilitateur

Informer, orienter et promouvoir les solutions existantes

Le premier niveau d'intervention consiste à faciliter l'accès des locataires aux services déjà présents sur le territoire.

Grâce à leur proximité avec les habitants et au lien de confiance qu'ils entretiennent avec eux, les bailleurs sociaux constituent des relais privilégiés entre les seniors et les nombreux dispositifs proposés par les collectivités, les caisses de retraite, les associations ou les acteurs de l'autonomie.

Cette fonction apparaît d'autant plus stratégique que les partenaires rencontrent souvent des difficultés à identifier les personnes les plus fragiles.

Les bailleurs disposent, à l'inverse, d'une connaissance fine de leur patrimoine et de leurs locataires, ainsi que de véritables capacités à mettre en oeuvre la démarche «Aller-vers».

Leur valeur ajoutée ne réside donc pas uniquement dans la création de nouveaux services, mais aussi dans leur capacité à rendre visibles et accessibles ceux qui existent déjà.



Le bailleur coordinateur

Fédérer les acteurs autour des besoins des locataires

Un deuxième niveau d'intervention pour les filiales consiste à participer, initier, voire piloter un réseau de partenaires. Plusieurs filiales ont opté pour ce mode d'intervention.

Néolia par exemple, mobilise les partenaires présents sur ses territoires d'intervention pour organiser la cohésion et répondre aux besoins des clients seniors : notamment Unis-Cité, Les Petits Frères des Pauvres, ou encore des structures associatives de proximité telles que les centres sociaux ou les Maisons des jeunes et de la culture (MJC). Ce modèle se fonde sur la gratuité ou sur une subvention de la commission des financeurs.

La Cité Jardins met également en œuvre des actions avec des partenaires tels que Les Petits Frères des Pauvres, le Service Civique Solidarité Seniors, ou encore l'association Faits de Coeurs.

En 2026, **Logeo Seine** a déposé une demande d'agrément auprès des services civiques sur la thématique de la solidarité (les Délégations régionales académiques à la jeunesse, à l'engagement et aux sports - DRAJES). L'objectif est de proposer des services civiques pour la solidarité à l'ensemble des résidents du parc (jeunes actifs et seniors).

La même année, **Ozanam** a lancé un Appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour constituer un répertoire des intervenants locaux auprès des seniors.
Par cet AMI, Ozanam a souhaité renforcer sa connaissance du réseau d'acteurs du territoire afin d'améliorer la qualité de vie de ses locataires résidents.

Pour les bailleurs sociaux, le bénéfice d'un maillage de partenaires, est de faire profiter leurs locataires des dispositifs existants afin d'améliorer leur quotidien. Néanmoins, cela demande des ressources humaines et des compétences, parfois non disponibles dans les filiales.

Le bailleur opérateur

Investir dans une production et une gestion internalisée des services

Enfin, le troisième niveau d'intervention des bailleurs sociaux se concentre sur la production internalisée de services. Ce choix stratégique permet de porter une vision claire et ambitieuse et d'opérer une gestion optimale des actions menées. Mais il nécessite des investissements.

Seuls les bailleurs disposant de ressources dédiées à la politique seniors peuvent aujourd'hui tendre vers ce type de modèle. Des limites juridiques peuvent également restreindre la possibilité, pour le bailleur, de s'emparer pleinement de ce modèle.

Ce troisième niveau d'intervention correspond au modèle le plus intégré.

Dans cette configuration, le bailleur ne se limite plus à orienter ou à coordonner : il conçoit, développe et pilote directement une partie de son offre de services.

Cette démarche présente plusieurs avantages :

- une meilleure maîtrise des actions conduites ;
- une plus grande cohérence des parcours proposés aux locataires ;
- une capacité d'innovation renforcée.

Elle suppose toutefois des investissements importants, des compétences spécifiques et des ressources humaines dédiées.

Aujourd'hui, seules les filiales ayant structuré une véritable politique seniors disposent généralement de la capacité d'évoluer vers ce modèle.

Énéal
Groupe ActionLogement



Les freins et les facteurs de réussite

Les retours d'expérience des filiales et de leurs partenaires sont riches d'enseignements, donc éclairants.



Les entretiens réalisés auprès des filiales d'Action Logement et de leurs partenaires montrent que les difficultés rencontrées sont largement partagées.

Parmi les solutions proposées par les filiales du Groupe, les initiatives les plus abouties reposent sur des facteurs de réussite récurrents qui peuvent inspirer l'ensemble des organismes souhaitant structurer une politique de services en faveur du bien-vieillir.



Freins et leviers d'action

Un modèle économique encore fragile

Constat

Les bailleurs disposent de moyens limités pour financer durablement des services qui relèvent parfois de la solidarité nationale.

Pistes d'action

Les retours d'expérience des filiales du Groupe ont permis de mettre en lumière trois pistes d'action :

- mobiliser des financements croisés (FSI/CGLLS, FIS/FESH, Carsat, Agirc-Arrco, caisse de retraite Agirc-Arrco, collectivités, fondations, appels à projets, etc.) ;
- s'appuyer sur les travaux de la Cellule de financement d'Action Logement et sur le Guide des financements en faveur du bien-vieillir dans le cadre de travaux réalisés en 2025 avec les référents bien-vieillir.
- développer une démarche de mesure d'impact afin de démontrer les bénéfices sociaux et économiques des services et de sécuriser leur financement dans la durée.



Un cadre juridique complexe et contraignant

Constat

Les bailleurs sociaux restent aujourd'hui limités dans la commercialisation de certains services payants, notamment dans le cadre des bouquets de services Action Logement.

Piste d'évolution

L'objectif est de faire évoluer le cadre réglementaire afin de permettre, lorsque cela est pertinent, la facturation de certains services optionnels destinés aux locataires âgés.

Repérer les personnes les plus fragiles

Constat

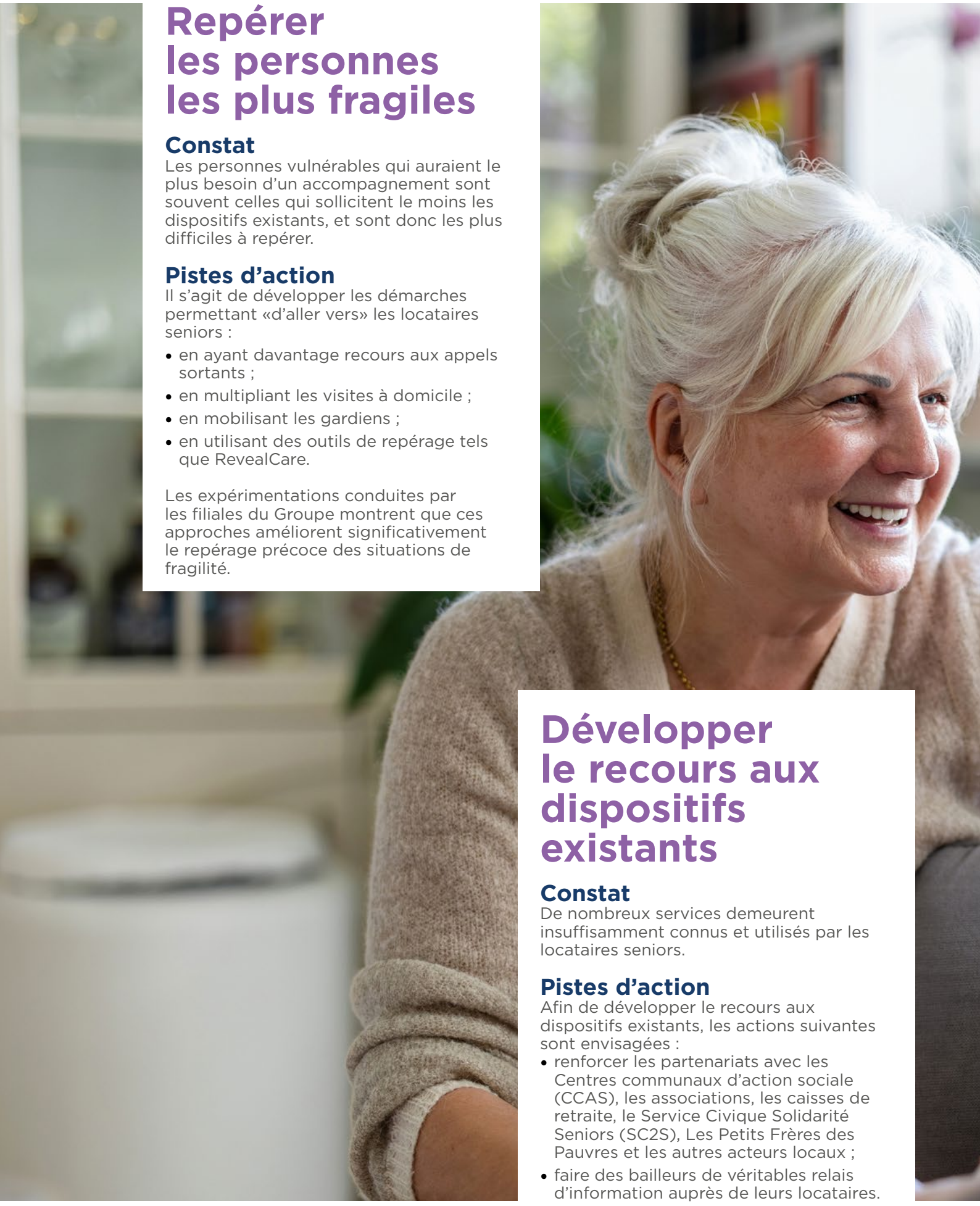
Les personnes vulnérables qui auraient le plus besoin d'un accompagnement sont souvent celles qui sollicitent le moins les dispositifs existants, et sont donc les plus difficiles à repérer.

Pistes d'action

Il s'agit de développer les démarches permettant «d'aller vers» les locataires seniors :

- en ayant davantage recours aux appels sortants ;
- en multipliant les visites à domicile ;
- en mobilisant les gardiens ;
- en utilisant des outils de repérage tels que RevealCare.

Les expérimentations conduites par les filiales du Groupe montrent que ces approches améliorent significativement le repérage précoce des situations de fragilité.



Développer le recours aux dispositifs existants

Constat

De nombreux services demeurent insuffisamment connus et utilisés par les locataires seniors.

Pistes d'action

Afin de développer le recours aux dispositifs existants, les actions suivantes sont envisagées :

- renforcer les partenariats avec les Centres communaux d'action sociale (CCAS), les associations, les caisses de retraite, le Service Civique Solidarité Seniors (SC2S), Les Petits Frères des Pauvres et les autres acteurs locaux ;
- faire des bailleurs de véritables relais d'information auprès de leurs locataires.



Qualifier et sécuriser le choix des prestataires

Constat

La multiplication des offres, notamment dans la Silver économie, rend parfois difficile l'identification de solutions fiables.

Pistes d'action

Afin de sécuriser le choix de prestataires, il est recommandé de s'appuyer sur des organismes spécialisés tels que Silver Valley, afin de qualifier les solutions avant leur déploiement.

© pikselstock - Shutterstock

Veiller à actualiser l'information

Constat

Les dispositifs évoluent rapidement et diffèrent selon les territoires. Pour maintenir le bon niveau d'information, il est nécessaire de mettre en place des stratégies d'échanges entre acteurs et de mailler un réseau local dynamique.

Pistes d'action

Pour favoriser ces échanges, il sera nécessaire de développer un réseau local actif et d'organiser des échanges réguliers entre les partenaires afin d'actualiser les connaissances de chacun.



Porter une véritable stratégie seniors

Constat

Les politiques de services les plus structurées sont systématiquement observées dans les organismes où la politique seniors est portée au niveau de la direction.

Pistes d'action

Pour favoriser le déploiement d'une politique de services structurée, les pré-requis suivants apparaissent nécessaires :

- inscrire le bien-vieillir dans la stratégie de l'organisme ;
- faire porter cette stratégie, cette politique par la direction générale ;
- mobiliser des moyens humains dédiés ;
- sécuriser les financements ;
- développer une gouvernance adaptée.



© Olivier Panier des Touches

Construire une offre lisible

Les retours d'expérience montrent que les dispositifs les plus efficaces présentent trois caractéristiques communes :

- une bonne connaissance des besoins du territoire ;
- des solutions simples répondant à des besoins clairement identifiés (accès aux droits, mobilité, isolement, aidance, etc.) ;
- des outils communs favorisant le partage des connaissances : catalogues de solutions, sessions de présentations avec Silver Valley, communautés de référents ou partages de bonnes pratiques.

Énéal
Groupe ActionLogement



Les cinq enseignements majeurs

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE



Les entretiens menés auprès des filiales d'Action Logement, de leurs partenaires institutionnels et des acteurs de la Silver économie, ont permis de dégager cinq enseignements structurants.

1 ORIENTATION

Le principal défi n'est plus de créer de nouveaux services, mais de permettre aux locataires d'accéder plus facilement aux solutions déjà disponibles sur leur territoire, de les orienter vers les services existants.

2 REPÉRAGE

Le repérage précoce des fragilités constitue le point de départ de toute politique de services en faveur du bien-vieillir.

3 INTERVENTION

Le bailleur social peut intervenir à trois niveaux complémentaires : facilitateur, coordinateur ou opérateur de services.

4

RESSOURCES

Le modèle économique demeure aujourd'hui le principal enjeu pour permettre un déploiement durable et à grande échelle des politiques seniors et de leur offre de services.

5

PARTENARIATS

Les partenariats territoriaux constituent le premier facteur de réussite des politiques de services. Ils reposent sur une bonne connaissance des acteurs, des dispositifs et des ressources locales, ainsi que sur une coopération active entre les différents intervenants.

ALLER PLUS LOIN

Les dix questions posées par Silver Valley

Forte de son expérience auprès des acteurs de la Silver économie, Silver Valley a élaboré un questionnaire destiné à accompagner les organismes souhaitant développer ou déployer un nouveau service auprès des seniors du parc social.

Ces dix questions constituent une grille d'analyse permettant d'évaluer la pertinence d'un projet, son adéquation avec les besoins des habitants, son modèle économique, ses conditions de déploiement et ses perspectives de développement.

Elles peuvent utilement servir de support à la réflexion des filiales d'Action Logement dans la construction ou l'évolution de leur offre de services.

1. **La solution implémentée rentre-t-elle dans mon périmètre de prise en charge en tant que bailleur social ?**
2. **La solution a-t-elle fait l'objet d'une évaluation ?**
3. **La solution se base-t-elle sur des référentiels de confiance ?**
4. **Sa mise sur le marché est-elle conditionnée à des agréments ?**
5. **L'équipe et la gouvernance qui portent la solution sont-elles robustes ?**
6. **La solution est-elle complémentaire avec les solutions et les parcours déjà déployés sur le territoire ?**
7. **Sur quels territoires se déploie la solution ?**
8. **Dans le cas du déploiement d'une solution numérique ou d'intelligence artificielle, sont-elles interopérables avec les autres solutions déjà en place ?**
9. **L'intégration de la solution nécessite-t-elle une formation des équipes à son utilisation ?**
10. **L'IA est-elle forcément la meilleure réponse à ma problématique ?**



Méthodologie

Pour élaborer ce guide de références consacré aux services déployés dans les filiales du groupe Action Logement, le cabinet de conseil Alogia Groupe a conduit neuf entretiens auprès de filiales volontaires proposant des services destinés à leurs locataires seniors.

Plusieurs filiales du Groupe ont été consultées :

NÉOLIA
27 492 logements en Bourgogne-Franche-Comté et en Grand Est.
NOALIS
11 290 logements en Nouvelle-Aquitaine.
SIKOA
7 463 logements en Guadeloupe.
ÉNÉAL
8 249 équivalents logements en Nouvelle-Aquitaine.
UNICIL
33 400 logements en Provence-Alpes-Côte d'Azur - Corse.
LA CITÉ JARDINS
8 497 logements en Occitanie.
VIVEST
24 298 logements dans le Grand Est.
LOGEO SEINE
25 156 logements en Normandie et en Île-de-France.
SHLMR
29 579 logements à La Réunion.

Ces échanges ont permis de mettre en lumière, dans le cadre de la réalisation de ce « Book des références services », les logiques de mise en œuvre de services par les filiales du groupe Action Logement ainsi que les besoins exprimés par les équipes de terrain.

Pour mettre en perspective ces informations et la trajectoire démographique, des entretiens avec sept partenaires et acteurs du territoire ont été réalisés.

Les partenaires / acteurs interrogés :
Agirc-Arrco – Nicolas Pailloux, Direction de l'action sociale, responsable structuration de l'offre
Centre de prévention Agirc-Arrco – Claudine Catinaud, directrice générale
AG2R La Mondiale – Magalie Doray, responsable Développement Action Sociale Aquitaine ; Sandrine Josse, responsable des territoires Ouest de l'Action Sociale
Silver Valley – Romain Ganneau, directeur général
Fédération des ESH – Betty Hervé, chargée de mission
Départements de France - Olivier Richefou, président du Conseil départemental de la Mayenne et du groupe de travail « Grand Âge » de Départements de France (DF) ; Léo Lesne, conseiller spécial du cabinet du président

Lors de ces entretiens, les partenaires ont présenté les actions déployées ainsi que les synergies envisageables avec les filiales du groupe Action Logement. L'objectif étant de contribuer à offrir aux locataires du parc social un parcours résidentiel optimisé sur l'ensemble des territoires.


© Shulers - Shutterstock

Glossaire

AL'INOV : le fonds innovation du groupe Action Logement soutient et accompagne des projets innovants au service des territoires ; en 2025, le fonds a accompagné 109 projets pour un montant de 14,6 millions d'euros, en subventions ou en prêts.

APA : Allocation personnalisée d'autonomie : *https://caf.fr/allocataires/aides-et-demarches/droits-et-prestations*

AJPA : Allocation journalière du proche aidant : *https://caf.fr/allocataires/aides-et-demarches/droits-et-prestations/handicap/l-allocation-journaliere-du-proche-aidant-ajpa*

CEREMA : (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement) ; référent public en aménagement, le Cerema mobilise son expertise au service de l'État, des collectivités et des entreprises pour adapter les territoires au défi climatique.

CGLLS : Caisse de garantie du logement locatif social

CNRACL : Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales

ESH : Entreprise sociale pour l'habitat

FESH : Fédération des ESH

FIS : Fonds pour l'innovation sociale

FSI : Fonds de soutien à l'innovation

ICOPE : *Integrated care for older people* est un programme de santé publique développé par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et mis en œuvre en France pour prévenir la perte d'autonomie chez les personnes âgées de 60 ans et plus. *https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2025-08/Flyer-A4-Programme-ICOPE-2025.pdf*

LCR : Local commun résidentiel

MSA : Mutualité sociale agricole

SC2S : Service civique solidarité seniors. *https://www.sc-solidariteseniors.fr/*

UNCCAS : Union nationale des centres communaux d'action sociale

Bibliographie

(2025). Adapter le logement social au vieillissement : 15 propositions. Constructif, nº 71(2), 64-67. https://doi.org/10.3917/const.071.0064.

Fondation de France (2025) Étude solitudes 2025. Les liens de proximité : pivots de la sociabilité. Observatoire Philanthropie & Société. CERLIS. CRÉDOC

Holt-Lunstad J, Smith TB, Baker M, Harris T, Stephenson D. Loneliness and social isolation as risk factors for mortality : a meta-analytic review. Perspect Psychol

OMS (2016) Rapport mondial sur le vieillissement et la santé. Bibliothèque de l'OMS.

Paris Habitat (2024) Rapport OPS 2024. Occupation du parc social. Observatoire études et analyses.

Les Petits Frères des Pauvres (2025) Baromètre solitude et isolement quand on a plus de 60 ans en France en 2025.

Les Petits Frères des Pauvres (2025) Paroles de vieux de banlieue et vieux de quartier.

Rapp, T. (2024). Propos finaux du Séminaire « Bien-vieillir » Journal du Droit de la Santé et de l'Assurance - Maladie (JDSAM) 42(4), 72-74. https://doi.org/10.3917/jdsam.244.0072.

- 68,1 millions d'habitants en 2070 : une population un peu plus nombreuse qu'en 2021, mais plus âgée : *https://www.insee.fr/fr/statistiques/5893969* ;
- Les Petits Frères des Pauvres (2025) Paroles de vieux de banlieue et vieux de quartier : *https://www.petitsfreresdespauvres.fr/wp-content/uploads/2025/03/RECUEIL_PAROLES_VIEUX_BANLIEUE.pdf*
- L'histoire du logement social en France : *https://www.union-habitat.org/l-histoire-du-logement-social*
- RevealCare : *https://alogiagroupe.com/revealcare/*
- Soli'AL, le lien social qui sécurise durablement les parcours résidentiels: https://groupe.actionlogement.fr/soli-al-l-accompagnement-des-salaries-et-locataires-en-difficulte
- L'Agirc-Arrco améliore le repérage précoce des troubles cognitifs : *https://www.agirc-arrco.fr/storage/CPnatio_ICEO-Agirc-Arrco.pdf*
- Klaro : *https://www.klaro.fr/*
- Présentation des services proposés par le groupe AG2R La Mondiale : *https://www.ag2rlamondiale.fr/tous-nos-services?cible=particulier*
- La mutuelle des locataires d'Unicil : *https://www.just.fr/nos-offres/mutuelle-bailleurs-sociaux/la-mutuelle-des-locataires-d-unicil*
- L'Espace idées Bien chez moi : *https://www.agirc-arrco.fr/particuliers/mes-services-particuliers/accompagnement-et-prevention/lespace-idees-bien-chez-moi/*
- Les formations de préparation à la retraite : *https://www.Agirc-Arrco.fr/entreprises/mes-salaries/informer-les-salaries/les-formations-de-preparation-a-la-retraite/*
- Ma Boussole Aidants : *https://maboussoleaidants.fr/*

RGPD

Point de vigilance - données personnelles

Les démarches de connaissance des publics, de repérage des fragilités et d'« aller-vers » peuvent impliquer le traitement de données à caractère personnel. Leur mise en œuvre doit s'inscrire dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données et des procédures définies par chaque organisme.

Avant tout déploiement, la nature des données mobilisées, les finalités poursuivies, leur base juridique, les conditions d'information des personnes concernées, les durées de conservation et les modalités d'accès aux données doivent faire l'objet d'une analyse adaptée, en lien avec le délégué à la protection des données (DPO) de l'organisme.

Les exemples présentés dans ce Book décrivent des pratiques observées et ne constituent pas, en eux-mêmes, une doctrine juridique ou une validation de conformité des traitements concernés.



Publication éditée par Énéal

Énéal
Groupe ActionLogement

Direction de la publication
Mario Bastone

Direction territoriale
Florent Rouchy

Direction éditoriale
Viewniverse Studio - Génération & Plus

Études et entretiens avec les filiales et les partenaires
Alogia

Coordination éditoriale
Justine Dauphin, Céline Eydelie

Rédaction
Viewniverse Studio - Génération & Plus

Conception graphique et mise en page
Viewniverse Studio - Génération & Plus

Correction
Élodie Baussuet

Impression
Imprimerie Lestrade

Crédits photos
Photo de couverture :
© Robert Kneschke - Shutterstock.
Certaines images figurant dans ce document sont des visuels d'illustration générés par intelligence artificielle. Elles ne représentent ni des personnes réelles, ni des lieux ou situations réels et documentés et ne sauraient être interprétées comme la reproduction d'une situation existante.

© Néolia

Notes

[1] Le prêt Travaux est un dispositif Action Logement, soumis à conditions d'attribution, plus d'information sur https://www.actionlogement.fr/
[2] 68,1 millions d'habitants en 2070 : une population un peu plus nombreuse qu'en 2021, mais plus âgée. https://www.insee.fr/fr/statistiques/5893969
[3] Adapter le logement social au vieillissement :
15 propositions. Constructif, nº 71(2), 64-67. https://doi.org/10.3917/const.071.0064
[4] Fourcaut A. (2006) Le logement social, une histoire européenne. Histoire et Sociétés, revue européenne d'histoire sociale.
[5] Le bilan est spectaculaire : de 12 millions de logements en 1946, on passe à 21 millions en 1975 - https://www.union-habitat.org/l-histoire-du-logement-social
[6] La loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 avait pour objectif de favoriser l'investissement locatif privé, faciliter l'accession à la propriété — notamment de logements sociaux — et développer l'offre foncière. Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 a profondément modifié le régime issu de la loi de 1986 et pose comme principe un équilibre des droits et obligations entre bailleurs et locataires

Énéal
Groupe ActionLogement

12, rue Chantecrit - CS 62035 - 33071 Bordeaux Cedex
eneal.fr

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

21, quai d'Austerlitz - CS 51456 - 75643 Paris Cedex 13
groupe.actionlogement.fr

Novembre 2026