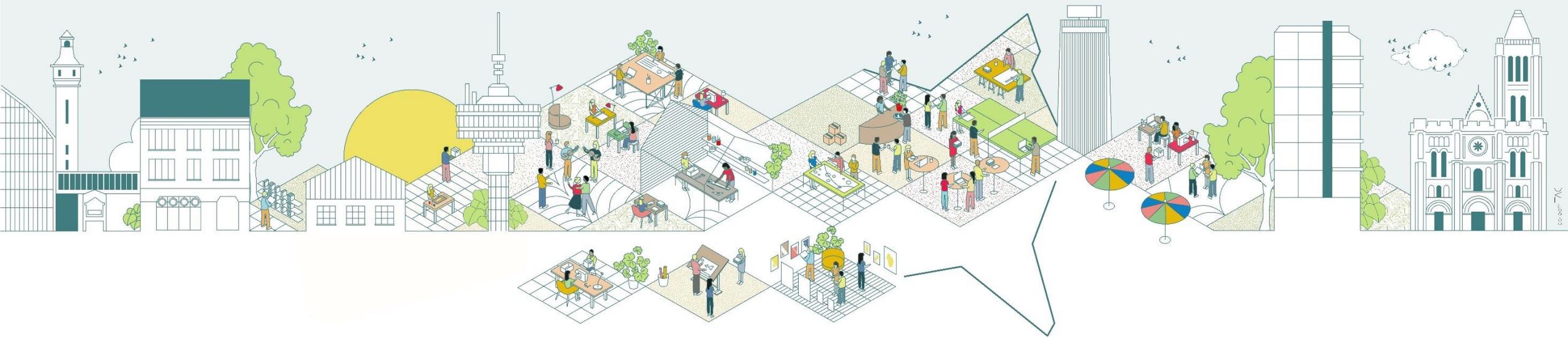


# *RDV de l'autonomie dans le parc social #4* L'aller-vers et le repérage des besoins des locataires âgés



Ce document comporte des éléments de compte-rendu indiqués en **violet**.

# Quelques mots sur la démarche « Quartiers inclusifs » portée par le Département



# Enjeu du vieillissement pour la Seine-Saint-Denis

## UNE OFFRE MEDICO-SOCIALE CLASSIQUE QUI NE POURRA PAS REpondre AUX ASPIRATIONS DES PERSONNES

Vieillesse démographique.

- Un **vieillesse démographique** qui va connaître une forte accélération en Seine-Saint-Denis :
  - D'ici 2050, le nombre de personnes de plus de 75 ans va doubler (165 000 personnes en 2050).

Précocité de la perte d'autonomie.

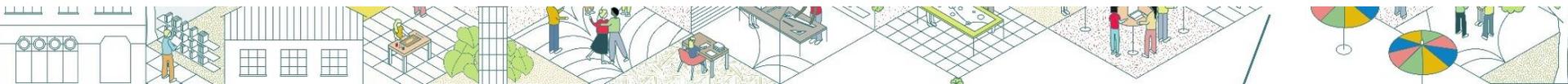
- Des conditions de vie précaires qui rendent **plus précoces les situations de dépendance** :
  - 17 % des bénéficiaires de l'APA ont moins de 75 ans (contre 13 % en Île-de-France).

Offre médico-sociale carencée.

- L'**offre de places en établissement médico-social est la plus faible d'Île-de-France** :
  - Le nombre de places pour 100 personnes âgées dépendantes est de 14,7 (19,6 en IDF).

Un objectif : permettre aux personnes fragilisées par l'âge ou le handicap de « vivre chez elles »

- Plus de 90% des français souhaitent vieillir chez eux le plus longtemps possible : cela nécessite d'**adopter une stratégie transversale d'adaptation de la société au vieillissement** :
  - De nouveaux services médico-sociaux doivent être développés pour accompagner à domicile... Mais le territoire aussi doit se transformer pour créer les conditions du maintien.



# Une politique globale du domicile en Seine-Saint-Denis

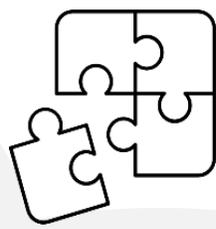
**CONTEXTE**  
→ L'enjeu du virage domiciliaire engage tous les acteurs du secteur à interroger le « mieux vivre chez soi » que ce soit en établissement ou à domicile.

**OBJECTIF**  
→ Faire émerger une troisième voie entre l'hébergement collectif et une vie seule au domicile parfois vectrice d'isolement et de fragilité.



**Adapter les logements dans le parc privé et social**

Créer les conditions d'un maintien à domicile sécurisé et confortable par des travaux d'aménagements et des aides techniques.



En complément des plans d'aide, de la mobilisation du droit commun et des actions de prévention

**Développer des nouvelles manières d'habiter**

Accélérer le développement de l'habitat inclusif en Seine-Saint-Denis pour assurer trois fonctions : se loger dans le milieu ordinaire, partager des temps de vie sociale et être accompagné et soutenu dans son quotidien.



**Bien vieillir chez soi**

**Transformer le territoire**

Créer les conditions favorables au vieillissement à l'échelle des quartiers : transformer l'ensemble de l'environnement social et urbain.



# Démarche pour des « quartiers inclusifs »



## LE RENOUVELLEMENT URBAIN, UNE OPPORTUNITÉ POUR ADAPTER LES TERRITOIRES À LA PERTE D'AUTONOMIE

### 1. Une charte.

- Pour se saisir de l'opportunité offerte par le nouveau programme de renouvellement urbain, **une charte de coopération pour « des quartiers inclusifs en Seine-Saint-Denis » (2021-2023) a été conclue, et renouvelée le 26/03/2024, lors des Assises du Bien Vieillir.**



### 2. Un référentiel.

- Elle a permis de produire un **référentiel pour une « Seine-Saint-Denis favorable au vieillissement et au handicap »**, formulant des recommandations pour l'ensemble des composantes urbaines, du logement jusqu'aux espaces publics.



### 3. Une assistance à maîtrise d'ouvrage.

- **10 quartiers ont été sélectionnés avec les collectivités pour bénéficier d'un accompagnement opérationnel**, et aboutir sur un plan d'action adapté aux spécificités de ces territoires, sur trois échelles d'action : les espaces domiciliaires, les espaces ressources et les espaces publics.



### 4. Une étude.

- **4 quartiers en renouvellement urbain** ont fait l'objet d'une étude approfondie sur la marchabilité de l'espace public, selon le prisme de l'accessibilité universelle, donnant lieu à la fois à des principes généraux d'aménagement et à des recommandations opérationnelles.



# Les « Rendez-vous de l'autonomie dans le parc social »

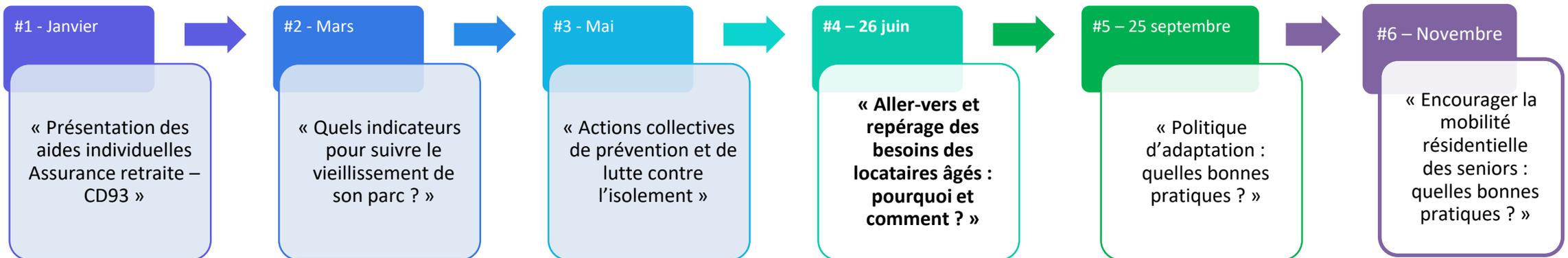
## Un cycle de rencontres sur l'adaptation du parc social à la perte d'autonomie

- Un projet porté par le Département et soutenu par **l'Assurance retraite, la CDC et l'ARS**, dans le cadre de la **Démarche Quartiers inclusifs**
- **Objectifs :**
  - **Soutenir** la transformation du parc social sur le sujet de l'accompagnement au vieillissement
  - **Créer un espace** qui permette de partager les pratiques sur des politiques à destination des locataires âgés
  - **Accélérer** la dynamique territoriale autour du virage domiciliaire
- Réunions à destination des **collaborateurs métiers** des bailleurs, à nourrir des retours d'expérience de chacun

### PROGRAMME DU CYCLE :



[Lien pour télécharger les supports ici !](#)



# Les « Rendez-vous de l'autonomie dans le parc social »

## Retour sur le RDV #1 - « Présentation des aides individuelles Assurance retraite – CD93 »

### Déroulé du webinaire

#### 1. Présentation générale des aides individuelles du Département et des caisses de retraite

- Que contiennent ces aides ?
- Comment un retraité peut déposer une demande ? Via quel formulaire, à quelle adresse ?

#### 2. Présentation de l'APA et focus sur les aides techniques – CD93

- Qui est éligible à l'APA ?
- Quelles sont les prestations financées ?
- Quelles sont les aides techniques financées ?

#### 3. Présentation détaillée des aides individuelles de l'Assurance retraite – Assurance retraite IdF

- Qui peut en bénéficier ?
- Quelles sont ces aides ?
  - Oscar : prestations d'accompagnement à domicile et prévention
  - ADH : Accompagnement au Domicile après Hospitalisation
  - ASIR : Aide aux Situations de Rupture
- La documentation disponible pour communiquer aux locataires

seine-saint-denis  
LE DÉPARTEMENT

l'assurance  
retraite



seine-saint-denis  
LE DÉPARTEMENT

ACTION  
TANK

# Les « Rendez-vous de l'autonomie dans le parc social »

## Retour sur le RDV #2 – « Quels indicateurs pour suivre le vieillissement de son parc ? »

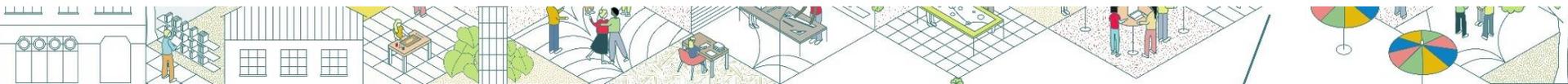
### Déroulé du webinaire

#### 1. Indicateurs sur le vieillissement : de quoi parle-t-on ?

#### 2. Partage d'expérience : témoignages de bailleurs sociaux

- **Antin Résidence** – Retours d'expérience sur une **cartographie annuelle et le suivi des adaptations**  
*Leïla BEN BOUDAOU, Responsable pôle développement social urbain*
- **Paris Habitat** – Retours d'expérience sur la « **fiche vieillissement** »  
*Camille Bonnard, Référente Vieillesse et Habitat inclusif et Corentin Delrieu, Chargé d'étude peuplement*
- **Est Ensemble Habitat** – Retours d'expérience sur un **diagnostic socio-patrimonial du vieillissement**  
*Patricia Perrin, Directrice Qualité & Innovation Sociale*

#### 3. Quels sont les indicateurs principaux et comment se situer ?



# Les « Rendez-vous de l'autonomie dans le parc social »

## Retour sur le RDV #3 – « Mettre en place des actions de prévention et de lutte contre l'isolement dans le parc social »

Déroulé du webinaire

### 1. Enjeux autour de la prévention de la perte d'autonomie et de l'isolement des personnes âgées

### 2. Partage d'expérience : témoignages de bailleurs sociaux

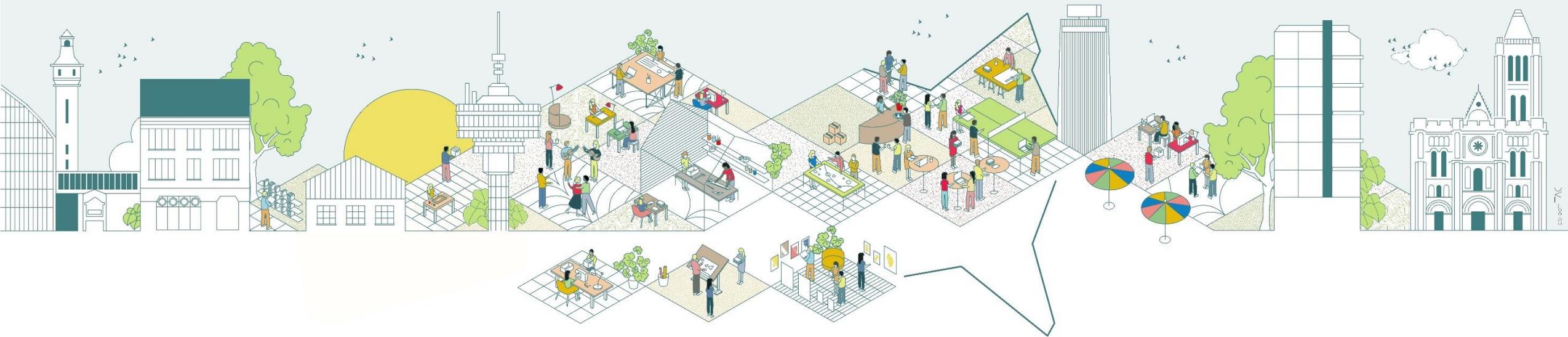
- **Est Ensemble Habitat** – Retour d'expérience sur les actions collectives à destination du public senior  
*Nordine AYADI, Agent de Développement Local, Référent Seniors et Mobilités Douces*
- **1001 Vies Habitat** – Retour d'expérience sur les actions menées à Aulnay avec Brains-up et Unis-Cité  
*Lucile LAPOUJADE, Chef de projet Politique Seniors*

### 3. Présentation de la commission des financeurs

- **Département de la Seine-Saint-Denis** – Présentation de la commission des financeurs  
*Louis Ladouce, Chargé de projets actions de prévention*



# L'aller-vers et le repérage des besoins des locataires âgés





# Objectif : un partage d'expérience entre bailleurs du territoire

## Les bailleurs présents ce jour :

- OPHLM Drancy
- Plaine Commune Habitat
- Est Ensemble Habitat
- Adoma (CDC Habitat)
- CDC Habitat
- Groupe 3F
- Groupe Valophis
- La Meta
- Freha
- Groupe Polylogis
- RATP Habitat
- Apes DSU
- Emmaüs Habitat
- Antin Résidences
- SEMISO
- HLM IRP
- Toit et Joie
- Coallia
- Seine-Saint-Denis Habitat
- Batigère Habitat
- **Autre ?**



N'hésitez pas à poser des questions, partager vos propres retours d'expériences !



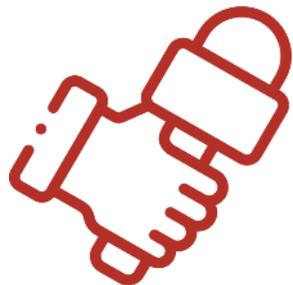
N'hésitez pas à indiquer votre nom et organisme sur Teams !



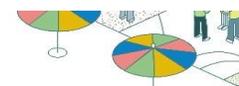
Une caméra allumée rend le moment plus convivial !



# Introduction



Quelles sont vos **attentes** pour le webinaire d'aujourd'hui ?



1

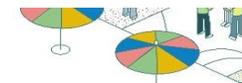
L'aller-vers : définition et enjeux

2

Partage d'expérience : témoignages de bailleurs sociaux

3

Répondre aux besoins : présentation de dispositifs territoriaux



1

L'aller-vers : définition et enjeux

2

Partage d'expérience : témoignages de bailleurs sociaux

3

Répondre aux besoins : présentation de dispositifs territoriaux





# Les retraités du parc social sont davantage exposés à des fragilités économiques et physiques

## Pourquoi aller-vers ?



### Plus de personnes modestes

- **80%** des ménages âgés logés par les bailleurs sociaux appartiennent à la **moitié la plus modeste de la population** (ayant - de 1380 euros par mois)
- Le revenu par personne des retraités du parc social est de **40% inférieur à celui des propriétaires**

Source : [USH 2015, Caisse des dépôts, Les retraités en Hlm : Une majorité de personnes seules et d'anciens ouvriers et employés, 2017](#)



### Une perte d'autonomie accélérée

- **40% des retraités du parc social déclarent un handicap ou une gêne quotidienne**, contre à peine plus de 25% de la moyenne nationale des retraités.
- En Seine-Saint-Denis, **17% des bénéficiaires APA** ont moins de 75 ans (contre 13% en IDF)

Source : [Rapport public annuel de contrôle 2018 de l'ANCOLS p. 181 et suivantes.](#)  
Source : CD93



### Plus de personnes isolées, notamment des femmes

- **60% des retraités du parc social sont des personnes seules**, contre seulement 34% pour les propriétaires
- Dans les logements sociaux, les **femmes retraitées séparées de leur conjoint sont surreprésentées** : deux fois plus qu'au niveau national (**17 %** contre 8 %)

Source : [Caisse des dépôts, Les retraités en Hlm : une majorité de personnes seules et d'anciens ouvriers et employés, 2017](#)

Exposés à une combinaison de fragilités, à la fois économiques et sociales, les retraités du parc social sont susceptibles de présenter **plus de besoins** que la population classique.



# Les personnes âgées sont plus à risque de fragilités mais sont également à risque de non-recours pouvant entraîner une aggravation des situations

## Pourquoi aller-vers ?

### Les risques du non-recours

- Un déficit d'information sur les dispositifs
- Des freins administratifs importants
- Une génération qui n'ose pas « déranger »

Quelques chiffres pour illustrer :

- En 2020, sur le parc d'un bailleur dans le Finistère, **90 demandes d'adaptation** ont été relevées via une enquête auprès de 882 locataires seniors, contre 6 l'année précédente, dont **100% étaient des primo-demandes**
- En 2022, sur le parc d'un bailleur francilien **61 demandes d'adaptation** ont été relevées via une enquête auprès de 130 locataires seniors, dont **72% étaient des primo-demandes**
- En 2024, sur le parc d'un bailleur en Seine-Saint-Denis, seuls **3% des locataires déclarent bénéficier de l'ASPA** alors que **47% des seniors déclarent des ressources inférieures au seuil du minimum vieillesse**

### Avec un risque d'aggravation des situations

« Il y a des situations complexes autour de Diogène qu'on peut **repérer trop tardivement**. Le repérage de ces situations et essayer de mobiliser des acteurs autour de cette problématique en amont permettrait **d'anticiper la dégradation du logement et de la personne.** »

Coordination gérontologique du CD93

« En fait, on a pas le choix, **on va être débordé** si on n'est pas dans l'anticipation »

Bailleur interviewé

« Afin de répondre aux défis des situations d'isolement et de solitude, de la massification de la précarité, de la fracture numérique et de la participation des personnes concernées, **l'aller-vers permet de faire face aux situations de décrochage social et de réduire le non-recours aux droits** »

DGCS



## Face à la nécessité de mettre en place une démarche d'aller-vers, de nombreux enjeux pour les bailleurs sociaux

### Quels enjeux liés à la mise en place d'une démarche d'aller-vers ?

#### Freins financiers

Comment être en mesure de répondre aux besoins soulevés ?  
Comment s'assurer de ne pas créer de frustrations en soulevant des besoins sans être en mesure d'y répondre ?

#### Freins liés aux moyens humains

Comment embarquer et former les équipes de proximité à la réalisation de l'aller-vers ?  
Comment mobiliser les différentes directions nécessaires à la mise en place de la démarche ?

#### Freins liés au positionnement

Où commence et où s'arrête mon rôle de bailleur social ?  
Comment s'assurer d'avoir les bons relais partenariaux ?

#### Freins liés à la méthodologie

Quel(s) moyen(s) d'aller-vers sont les plus efficace(s) ?  
A quelle fréquence répéter mon aller-vers ? A quel moment de la vie du locataire ?



# Réactions aux propos introductifs

## **Antin Résidences :**

- Observation dans les causes du non-recours des seniors également la question de la **fracture numérique**

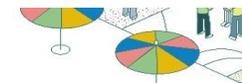
## **Semiso :**

- Possibilité d'adaptation du logement connue des locataires grâce à un flyer de la Cnav, pas de l'initiative du bailleur
- Enjeux d'accompagnement du syndrome de Diogène

1 L'aller-vers : définition et enjeux

2 **Partage d'expérience : témoignages de bailleurs sociaux**

3 Répondre aux besoins : présentation de dispositifs territoriaux





# Quels positionnements possibles dans le repérage des besoins ?

## Les différents types de besoins

### Logement

- Adaptation
- Mutation
- Impayés
- Petits travaux locatifs

### Lien social et administratif

- Isolement
- Non-recours aux droits
- Barrière numérique
- ...

### Situation complexe

- Syndrome de Diogène
- Besoin de soins médicaux
- ...

## Comment les repérer ?

### Réponse aux demandes

*Pas de démarche d'aller-vers en place*

Réponse réactive aux demandes des locataires

### Repérage lors des moments de vie du locataire

*A quels moments ?*

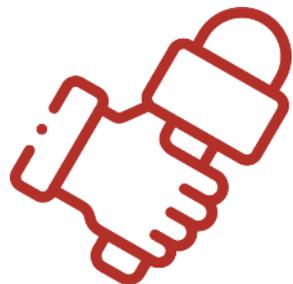
- Réhabilitation
- Projet d'habitat inclusif
- Demande d'adaptation
- Ateliers collectifs (ex : Prif)
- Campagne canicule

### Repérage systématisé

*A quels moments ?*

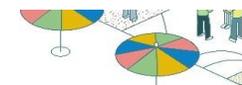
- Appels sortants récurrents
- Enquête annualisée
- Formation régulière des personnels de proximité

# Retour d'expérience sur le repérage des besoins des seniors lors des réhabilitations



**Aurélié Baloux**  
Cheffe de projets Politique PMR

**Groupe Valophis**





# Retour d'expérience sur le repérage des besoins des seniors lors des réhabilitations – Compte-rendu (1/3)

## Présentation de la démarche

- Dans le cadre de ses **opérations de réhabilitation**, Valophis a mis en place des **groupes techniques "PMR"** pour mieux repérer les besoins des locataires âgés et adapter en amont les interventions.
- L'objectif de cette démarche est **d'anticiper les demandes des locataires**, souvent nombreuses une fois les travaux engagés, et de structurer un recensement proactif de leurs besoins.
- Les groupes techniques réunissent de **manière transversale les directions concernées** :
  - chef d'agence
  - responsable de secteur
  - Gardiens
  - conseillère sociale dédiée à l'opération
  - direction technique
  - responsable de programme
- Cette démarche, désormais intégrée dans les pratiques, a permis une **montée en compétence progressive des équipes**, notamment grâce à un travail de formation et de sensibilisation.
  - La dimension humaine et concrète est un levier important d'adhésion : *« J'essaie de rappeler en formation que ça pourrait être notre parent... cela change la donne. »*





# Retour d'expérience sur le repérage des besoins des seniors lors des réhabilitations – Compte-rendu (2/3)

## Une méthodologie structurée en trois étapes

- **1. Premier groupe technique – 18 mois avant le début des travaux**
  - Cette réunion permet de définir la méthode de recensement des besoins des locataires :
    - Quels locataires interroger (tous ou certains selon le programme) ?
    - Par quels canaux (questionnaire papier, espace locataire) ?
    - Quel délai de réponse ?
  - Les réponses sont compilées dans un tableau de bord qui suit : qui a répondu, quel est le profil du ménage, à quel étage il réside, et quels sont les besoins exprimés.
  - Le personnel de proximité joue un rôle clé pour relancer ou alerter en cas de non-réponse, ce qui permet parfois de révéler des besoins cachés ou des freins (par exemple la peur d'une augmentation de loyer).
- **2. Deuxième groupe technique – 9 à 10 mois avant les travaux**
  - Il permet d'étudier les réponses collectées et d'arbitrer :
    - Les situations nécessitant un passage d'ergothérapeute
    - Les besoins pouvant faire l'objet d'un traitement plus léger (réponse technique simple ou "politique douce").
    - Les situations sociales devant être orientées vers la conseillère sociale.
  - Ce travail est réalisé collectivement, en s'appuyant sur l'expertise technique et sociale, avec toujours la présence des gardiens pour compléter ou nuancer les remontées.
- **3. Troisième groupe technique – 4 mois avant le début des travaux**
  - Ce dernier temps de travail réunit l'ensemble des acteurs précédents, ainsi que le maître d'œuvre et le bureau d'étude. L'ergothérapeute y présente les préconisations par situation :
    - Ce qui est techniquement faisable ou non.
    - Ce qui doit être priorisé et réalisé en amont des travaux : certaines situations complexes, non intégrables dans le programme, font l'objet d'un traitement "hors opération" mais restent suivies via le tableau de bord.





# Retour d'expérience sur le repérage des besoins des seniors lors des réhabilitations – Compte-rendu (3/3)

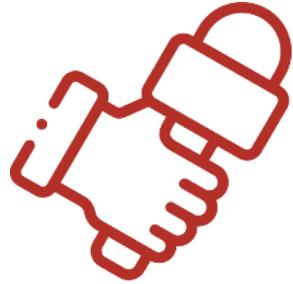
## Autres pratiques partagées par Valophis :

- Le **cahier des charges des ergothérapeutes** a été revu dans le cadre du renouvellement de marché afin d'intégrer l'obligation d'information sur les aides de l'action sociale de la CNAV.
- Un travail de **formation systématique** est mené auprès des **nouveaux collaborateurs**, et une mise à jour régulière est proposée aux agents déjà en poste.
  - Le personnel de proximité est valorisé comme premier maillon d'alerte, en lien direct avec la conseillère sociale.
- Enfin, **l'appropriation de la démarche par les équipes** a nécessité un **accompagnement dans la durée**.
  - Les réticences initiales (« travail supplémentaire ») ont été progressivement levées par la mise en évidence de la plus-value concrète sur le terrain.
  - Valophis a aussi veillé à associer des collègues testeurs lors des changements de processus, afin que les retours du terrain soient mieux intégrés et facilitent l'adhésion : *« Quand une nouvelle procédure vient des fonctions support, elle est parfois mal perçue. Quand elle est construite avec les équipes de terrain, ça passe beaucoup mieux. »*





# Retour d'expérience sur le repérage des besoins à l'échelle d'une résidence



**Eliana Espana**

Chargé de mission cohésion et innovation sociale

**Groupe 3F**



Groupe ActionLogement



# Chantier jeune

Mobiliser les enfants de locataires autour  
du lien social et de la découverte des  
métiers I3F

Département de la Cohésion et  
l'Innovation Sociale

Département 92

Juin 2025

# SOMMAIRE

- 1 **Chantier jeunes à Colombes, au regard de la DCIS**
- 2 **Contexte projet - Objectif du projet**
- 3 **Méthodologie employée**
- 4 **Déroulé du projet**
- 5 **Bénéfices et plus value pour le territoire, les jeunes, le centre social et I3F**
- 6 **Prochaines étapes**



DCIS

**Agit au service des locataires et de leurs lieux de vie**, en partenariat avec les directions territoriales et les **acteurs locaux**, pour **améliorer le cadre de vie** et la vie sociale des quartiers.

## Chantier jeunes à Colombes, au regard du projet de service DCIS

Il s'inscrit dans une démarche partenariale entre **I3F** et le **Centre Social Europe**.

Il mobilise les enfants de locataires autour d'un double objectif : **renforcer le lien social et faire découvrir les métiers d'I3F**.

Il favorise **la co-construction des actions** concrètes pour améliorer le cadre de vie des habitants.





## Contexte projet Ville Colombes, quartier de l'Europe

- **508 logements I3F**, dont 270 concernés par le projet
- Quartier anciennement classé QPV
- Résidentialisation (2000') ayant fragilisé le lien social
- Habitants **majoritairement âgés**
- **Centre social actif dans le quartier**, avec mobilisation d'enfants locataires ( Prendre contact avec la DCIS)

	Part des 65 ans et +	Part des familles Monoparentales	Revenus inférieurs à 60% des plafonds du PLUS (location HLM)	Part des ménages avec APL/AL	Part des occupants mineurs	Part des ménages avec au moins 1 actif en activité professionnelle
Europe	35%	27%	61%	35%	25%	59%
Agence 92	27%	24%	47%	27%	25%	66%

# Cartographie patrimoine I3F - Colombes

3F



# Objectif du projet



**Impliquer les jeunes du quartier, enfant de locataires,** dans des actions concrètes pour **améliorer le cadre de vie et renforcer le lien social** dans leur résidence, tout en leur faisant **découvrir les métiers d'I3F** nécessaires à la mise en place du projet.



**12 jeunes** mobilisés entre **13 et 17 ans**  
50/50 filles et garçons

# Méthodologie employée



1. Rencontrer les jeunes et **recueillir leurs idées d'actions**

2. Structurer le projet avec eux : **objectifs, planning, évaluation.**

3. Formaliser le cadre juridique avec **une convention** "chantier jeunes"

4. **Impliquer les services I3F** (Qualité, Clientèle, Proximité, CAS)

5. **Coordonner et suivre** l'ensemble du projet.

## Déroulé du projet

- **Phase de préparation (janvier - avril)**



- Élaboration de l'enquête (CAS - S. Clientèle )
- Formation des jeunes
- 1ère session d'appels sortants

- **Phase de terrain (avril – mai)**



- Rencontre au CSC Europe avec les équipes de proximité
- Porte-à-porte selon disponibilité des jeunes (journée - soirée)
- Objectif : 70 questionnaires

- **Analyse & restitution (mai – juin)**



- **Analyse des résultats** de l'enquête au CSC Europe avec la Direction de la qualité et les jeunes.
- **Co-construction des actions** à mettre en place avec les locataires mobilisés à partir de juin 2025.

# Bilan du porte à porte

## Résultats du travail d'enquête :

31 Questionnaires complétés  
9 par téléphone  
22 en porte à porte

Taux de pénétration élevée  
(Acceptation positive)

2 jours entiers (4 demies journées)

Durée enquête :  
10 min

## Besoins prioritaires identifiés



### Soutien scolaire

- 1 famille sur 2 a un enfant qui en aurait besoin
- ! Chute à 14 % quand c'est payant



### Animations collectives

- ☑ 83 % sont partants !
- 🏀 Sport – 🎭 Culture – 🍽️ Repas partagés



### Visites & appels de convivialité

- 👥 2 répondants sur 3 sont favorables aux visites (20)
- ☎️ 1 sur 2 aimerait des appels réguliers (15)

### ☐ Accès aux soins

- 🚑 1 personne sur 4 rencontre des difficultés
- 🤝 37 % seraient intéressés par un accompagnement

### ☐ Tâches ménagères

- 💬 Un vrai besoin exprimé, à étudier côté CSE



### Des habitants prêts à s'engager !

- ✓ Soutien scolaire
- ✓ Activités sportives
- ✓ Activités culturelles

## Bientôt les prochains étapes (juin - octobre)

- **Réalisation des actions collectives et individuelles** sur la période estivale.
- **Evaluation et bilan** au siège de cette première phase.
- Réflexion pour **formation** sur le développement d'actions individuelles à destination des personnes âgées et publics vulnérables.



## Bénéfices et plus value pour le territoire, les jeunes, le Centre Social et I3F

### Résultats attendus vis-à-vis du projet

- ➔ 1 diagnostic partagé des besoins des locataires (CAS, Centre social etc.)
- ➔ 1 panel d'actions co-construites
- ➔ 1 poursuite de l'identification et de l'accompagnement des publics seniors isolés précarisés par la CAS et le Centre social
- ➔ 1 restitution publique participative.
- ➔ 1 bilan valorisé au siège avec retour d'expérience et projection.

# MERCI

Nicolas POINSOT  
Eliana ESPANA  
Direction Cohésion et innovation sociale  
[www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)



# Réactions au témoignage du groupe I3F

## Groupe I3F :

- *Quelle rémunération des jeunes ?*
- Rémunération des jeunes dans le cadre du chantier jeune, mais choix de leur part de constituer une bourse collective qui sera alimentée par une partie de leur rémunération et permettra la réalisation des actions

## Groupe Valophis :

- *Quelles perspectives ?*
- Les résultats de cette expérimentation ont été très motivants, futurs partages à la direction. Le projet à Colombes sera pérennisé via la mise en place du plan d'action.



# Synthèse des différents outils de l'aller-vers

## Enquête / Questionnaire

### Les + :

- Permet d'adresser un **vaste champ de thématiques**
- Utile pour les seniors moins à l'aise avec le numérique, potentiellement **les plus isolés**

### Les - :

- **Temps de traitement** des réponses long

« Le papier permet aux locataires de **s'exprimer librement** et de **se concerter** avec les autres personnes du ménage pour y répondre (conjoint notamment). »

## Porte à porte

### Les + :

- **Contact humain** entre le bailleur et le locataire
- Peut être réalisé par une **association partenaire**

### Les - :

- **Méfiance** de seniors à ouvrir leur porte
- Ne permet pas de détecter **les plus isolés**

## Appels sortants

### Les + :

- **Contact humain** entre le bailleur et le locataire
- **Reconnaissance** pour les collaborateurs de proximité

### Les - :

- Temps de **formation** à ne pas négliger

« Souvent, les PA ont besoin de contact, étaient contents d'un appel sans raison. Cela a permis de **faire le point sur les situations.** »

## Veille terrain

## Actions collectives

## Pied d'immeuble

### Les + :

- **Lien de confiance en physique** entre collaborateurs de proximité et locataires
- **Reconnaissance** pour les collaborateurs de proximité

### Les - :

- Temps de **formation** à ne pas négliger
- Impact difficilement **quantifiable**

# Retour d'expérience sur le repérage des besoins par Voisin Malin

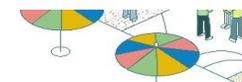


**Karima Senni**

Responsable de site – Montreuil – Bagnolet

**Voisin Malin**

VOISIN  
MALIN





## VoisinMalin : présentation générale



### Les Chiffres Clés Depuis 2010



**VoisinMalin repère, salariée en CDI (entre 12 et 19h/mois) et forme des habitants-ressources, les Voisins Malins.**

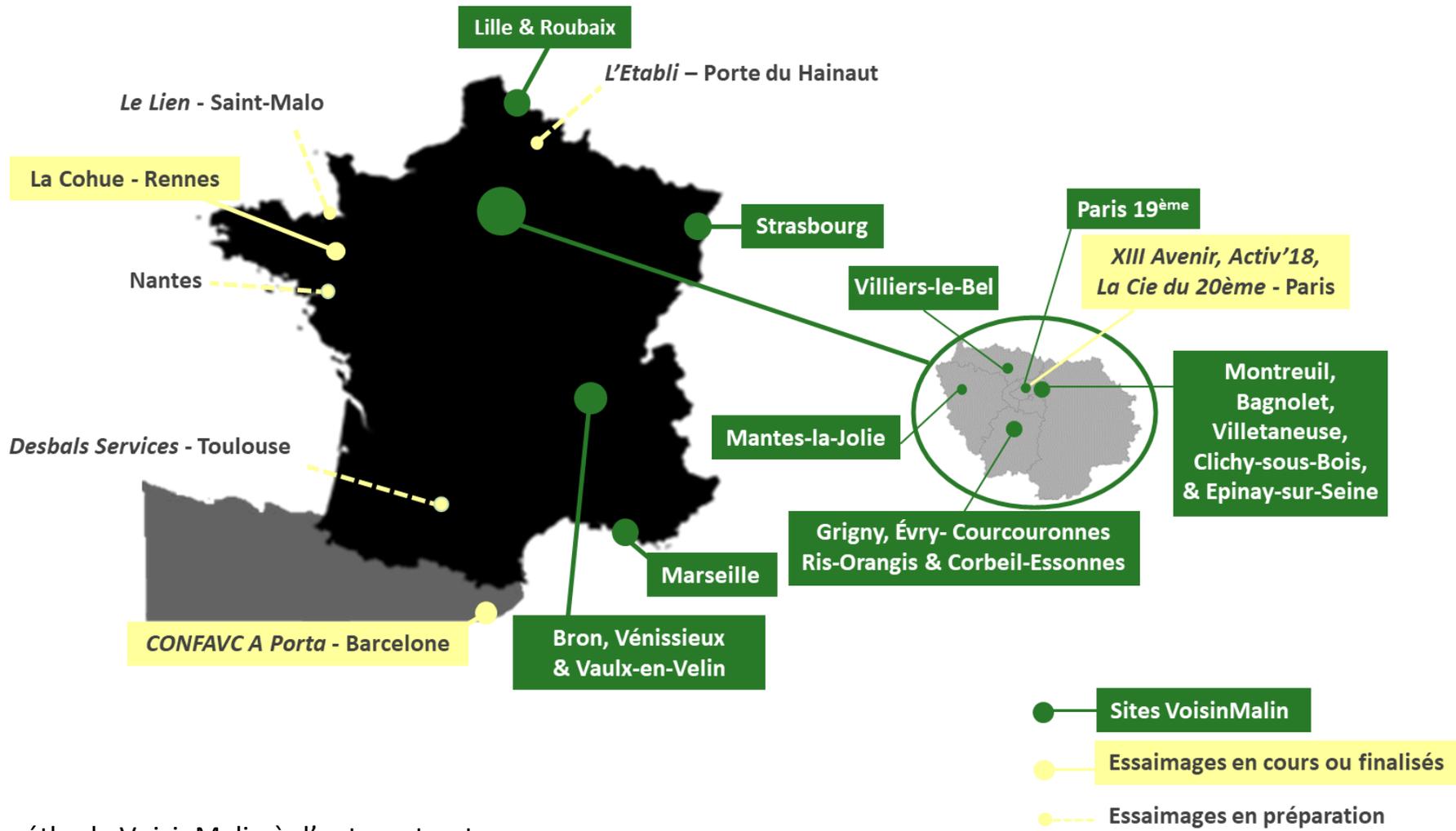
Ils réalisent des **campagnes de porte-à-porte** afin d'écouter, d'informer et de mobiliser les habitants vers les services et les droits qu'ils n'utilisent pas (en matière de santé, d'habitat, d'insertion professionnelle, d'éducation).

**Chaque équipe VoisinMalin est encadrée par un responsable de site** en charge de l'ingénierie de projet, des relations avec les partenaires locaux et de la formation.

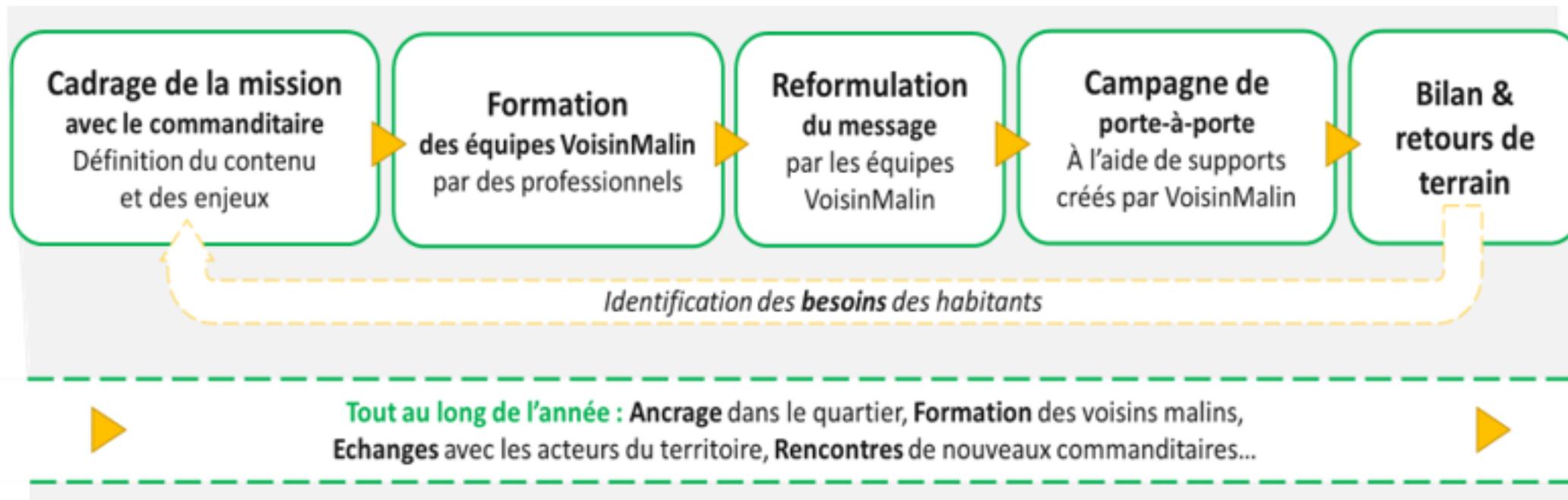
**Chaque action est co-construite avec un partenaire local (collectivité, bailleur social, entreprise de service public).**

2

Implantation de VoisinMalin en propre et via l'essaimage\*



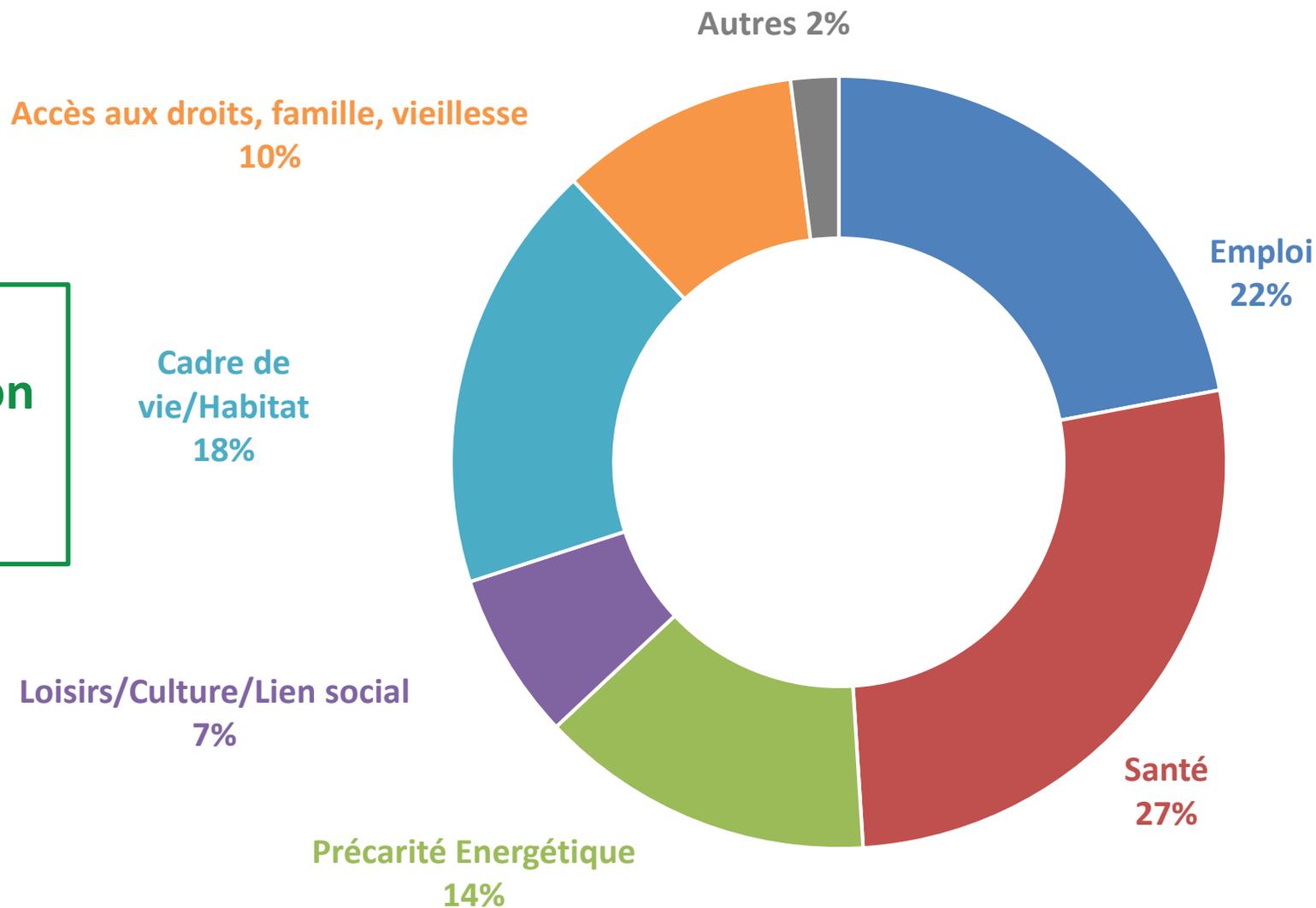
\* Essaimage : transmission de la méthode VoisinMalin à d'autres structures



Exemple de formation dispensée par un bailleur social, quelles actions spécifiques en direction des séniors :

- Aménagement du logement ;
- Facilitation changement de logement ;
- Interlocutrice dédiée à l'accompagnement des séniors dans leurs démarches administratives ;
- Visite de quartier pour repérer des ressources (tiers-lieu, centre social...)

Répartition des entretiens 2023 selon les thématiques de missions



**Origine du projet en Seine-Saint-Denis :**

- 30% des personnes rencontrées durant la première campagne de porte-à-porte sur l'emploi et la formation dans des logements sociaux sont des retraités.
- Des bailleurs confirment que 30 à 40% de leurs locataires sont âgés de plus de 60 ans.

**Des demandes de financements pour mener des actions en direction des séniors et des aidants :**

- La Conférence des financeurs Département 93
- Des Complémentaires retraites

**Favoriser les ouvertures de portes en informant les locataires de la visite d'un Voisin Malin :**

- En affichant les avis de passage dans les halls d'immeuble lorsque le message s'adresse à tous les locataires ;
- En informant les locataires concernés **par courrier** lorsque le message délivré cible un public particulier. Cela implique d'avoir la liste des logements ciblés.

**Lever la défiance des séniors à ouvrir la porte en réalisant des entretiens en pied d'immeuble ou les jours de marché :**

Les équipes ont constaté de la méfiance de la part de séniors, certains ne veulent pas ouvrir la porte aux Voisins Malins expliquant que des proches leur ont déconseillé, plus souvent victime de démarchage commerciaux.

**Des questions pour mieux comprendre les besoins des personnes de plus de 60 ans :**

- Quelles sont les activités que vous appréciez ? ; Est-ce qu'il y a une activité en particulier que vous aimeriez faire ?
- Qu'est-ce qui vous permettrait de mieux vivre dans votre quotidien, d'avoir plus de confort ?
  - Voir plus de monde, faire des activités
  - Avoir un logement plus pratique, plus adapté à mon état de forme
  - Avoir de l'aide dans mes démarches numériques, mes démarches administratives
  - Avoir de l'aide à la maison sur les tâches du quotidien (ménage, repas...)
  - Pouvoir me déplacer plus facilement
  - Avoir un complément de revenu

**Des informations pour inciter à entreprendre une démarche pour améliorer leur vie quotidienne :**

- Sur l'aide personnalisée d'autonomie, sur la MDPH
- Sur les aides à domicile, l'adaptation du logement
- Sur le service personnes âgées des communes ; sur les activités de proximité

**Campagne de porte-à-porte menée de mars 2022 à juillet 2022 :**

- 167 personnes de plus de 60 ans rencontrées dont la moitié des entretiens réalisés dans l'espace public.
  - ✓ un tiers (29%) disent rencontrer des difficultés dans les tâches de la vie quotidienne ou pour se déplacer ;
  - ✓ La moitié (50%) disent avoir l'aide d'un proche pour les tâches de la vie quotidienne ;
  - ✓ Plus de la moitié (57%) déclarent ne pas participer à des activités.

**Une population vieillissante**

Qui vieillit peut-être plus mal en Seine-Saint-Denis que dans d'autres départements, du fait de carrières plus pénibles et de conditions de vie plus difficiles, plus précaires.

*« Monsieur et Madame vivent avec leur garçon adulte. Monsieur n'a que 240 € de retraite c'est son fils qui paye tout à la maison. Ils vont contacter leur bailleur pour changer la baignoire en douche et l'assistante sociale du CCAS pour trouver des solutions par rapport à la fin de retraite de Monsieur. » Voisin Malin*

- En faisant connaître les possibilités d'adaptation du logement et d'aide à domicile ;
- En informant des possibilités de changement d'appartement, des réserves exprimées par les habitants :
  - ✓ des personnes âgées attachées à leur vie de quartier (connaissances, habitudes, repères),
  - ✓ un prix du loyer équivalent pour un appartement plus petit

*« J'ai des difficultés à me déplacer (bâtiment sans ascenseur). Je suis au courant de presque tout mais pas je ne fais pas d'activité car c'est difficile de sortir. J'ai demandé d'aménager la salle de bain mais pas ce n'est pas possible d'installer une douche sans une marche, problème technique. Un jour je suis tombée et j'ai eu du mal à me relever. Si ma fille n'est pas là, je ne peux pas prendre ma douche, je fais à l'ancienne avec un gant de toilette. Je n'ai pas le droit à certaines aides car je dépasse les critères de ressources. »* Une habitante rencontrée en porte-à-porte



Les annuaires papiers des ressources du territoire



La présence de **relais de proximité** : interlocutrice chez le bailleur, écrivains publics pour aider dans les démarches administratives notamment relatives à la retraite ou à la demande ADPA



**Des lieux ressources, espaces de convivialité intergénérationnels :**  
Des activités non-stigmatisantes et intergénérationnelles dans les lieux de vie comme les centres socioculturels

Le centre Paul Coudert à bagnolet propose des activités pour les personnes de plus de 50 ans

- Former et d'outiller les Voisins Malins pour qu'ils comprennent notamment les enjeux de la prévention de la perte d'autonomie.
- Construire des partenariats locaux pour faciliter l'orientation et le passage à l'action des habitants (donner des contacts d'interlocuteurs au sein des structures).
- Au-delà des informations délivrées, rompre l'isolement des habitants rencontrés en prenant le temps de les écouter pour comprendre leurs difficultés, leurs besoins et leurs attentes.



**Merci pour votre attention**

# Synthèse de bonnes pratiques de l'aller-vers

## Déterminer les opérationnels de la démarche

### Equipe de proximité

- Enjeu de formation
- Clarifier par où doit passer la remontée d'informations

### Service relation client

### Services civiques / jeunes

- S'assurer d'une disponibilité pour encadrer
- Clarifier ce qui est dans leur rôle et ce qui ne l'est pas

## Co-construire les outils

Intéressant de construire les outils **avec les principaux concernés**

Possibilité de les **tester** en amont auprès d'un échantillon locataires

« Sur cette base, on réfléchit à **comment on va aller** au recueil des besoins. Est-ce qu'on va enquêter toute la résidence ou est-ce qu'on va cibler car on n'a pas envie de créer des frustrations. »

## Déterminer la cible et les besoins

Utile de cibler en amont une résidence **grâce aux indicateurs de vieillissement**

Préférable de **cibler les besoins** à questionner : pas d'obligation à interroger tous les types de besoins en une seule démarche

« Sur la **réhabilitation**, c'est un repérage des besoins dans le cadre des travaux qui allaient être mis en place pour savoir s'il y avait des **besoins d'aménagement spécifiques** auprès de nos locataires soit en situation de handicap soit seniors. »

## Fréquence

Possibilité de profiter des moments de vie du locataire :

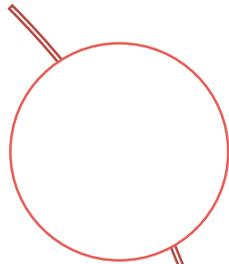
- Demande d'adaptation
- Réhabilitation
- Relogement
- Modification du bail
- ...

Important de se projeter sur une **systématisation de l'aller-vers** : les besoins recensés à un instant T sont amenés à évoluer avec l'âge

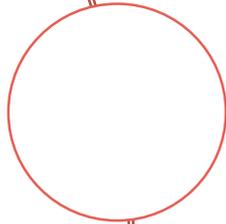
S'assurer de l'implication des équipes  
Avoir des outils de communication efficaces

Dimensionner la démarche au regard des moyens

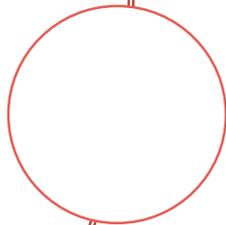
## A retenir



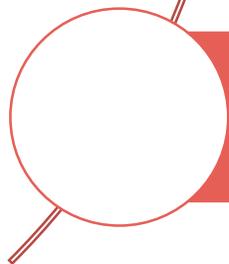
L'aller-vers est primordial pour repérer des besoins dans une logique d'anticipation et de prévention



Il est possible d'avoir recours à une multiplicité d'outils, qui requièrent des niveaux différents de mobilisation des équipes opérationnelles



Même s'il est possible d'aller-vers à différents moments de vie du locataire, penser l'aller-vers de manière systématique permet d'ancrer la démarche dans les pratiques du bailleur et dans une réelle démarche de prévention



**Aller-vers signifie soulever des besoins : jusqu'où va le rôle du bailleur en matière de réponse aux besoins, dans un contexte budgétaire et de moyens tendu ?**

**1** L'aller-vers : définition et enjeux

**2** Partage d'expérience : témoignages de bailleurs sociaux

**3** Répondre aux besoins : présentation de dispositifs territoriaux





# Il est important d'anticiper la réponse aux besoins : quel est le rôle du bailleur ?

## Répondre aux besoins liés au logement

**Rôle du bailleur : impayés, mutation, adaptation, travaux locatifs...**

### Enjeux associés :

- Avoir les moyens financiers pour pouvoir répondre aux sollicitations
- Avoir des process associés de réponse efficiente aux besoins
- Travailler la qualité de la réponse aux demandes

➤ **Objets des prochains webinaires des rendez-vous de l'autonomie**

## S'appuyer sur les relais partenariaux et le droit commun pour répondre aux autres besoins

**Situation complexe, isolement, non-recours aux droits...**

### Enjeux associés :

- Connaître et se faire connaître de l'écosystème partenarial
- Avoir la bande-passante disponible pour s'inscrire dans une coopération partenariale
- Disposer des outils de communication adéquats vers les locataires pour faire connaître les aides

➤ **Objet du prochain focus**

# Rappel : les aides individuelles pour les retraités franciliens

Le bailleur n'est pas seul face aux besoins soulevés par l'aller-vers :



## Aide individuelle OSCAR

Aide individuelle distribuée par l'AR Île-de-France pour :

- Retraité du régime général
- Relativement autonome (GIR 5-6)



## Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)

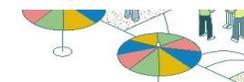
Aide individuelle distribuée par le Département :

- + 60 ans
- En perte d'autonomie (GIR 1-4)



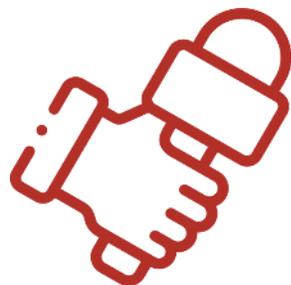
## Coordination gérontologique Guichet intégré pour les seniors et leurs aidants

Appui du Département dans la gestion de cas complexes





# Présentation du guichet intégré pour les seniors et leurs aidants



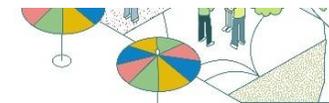
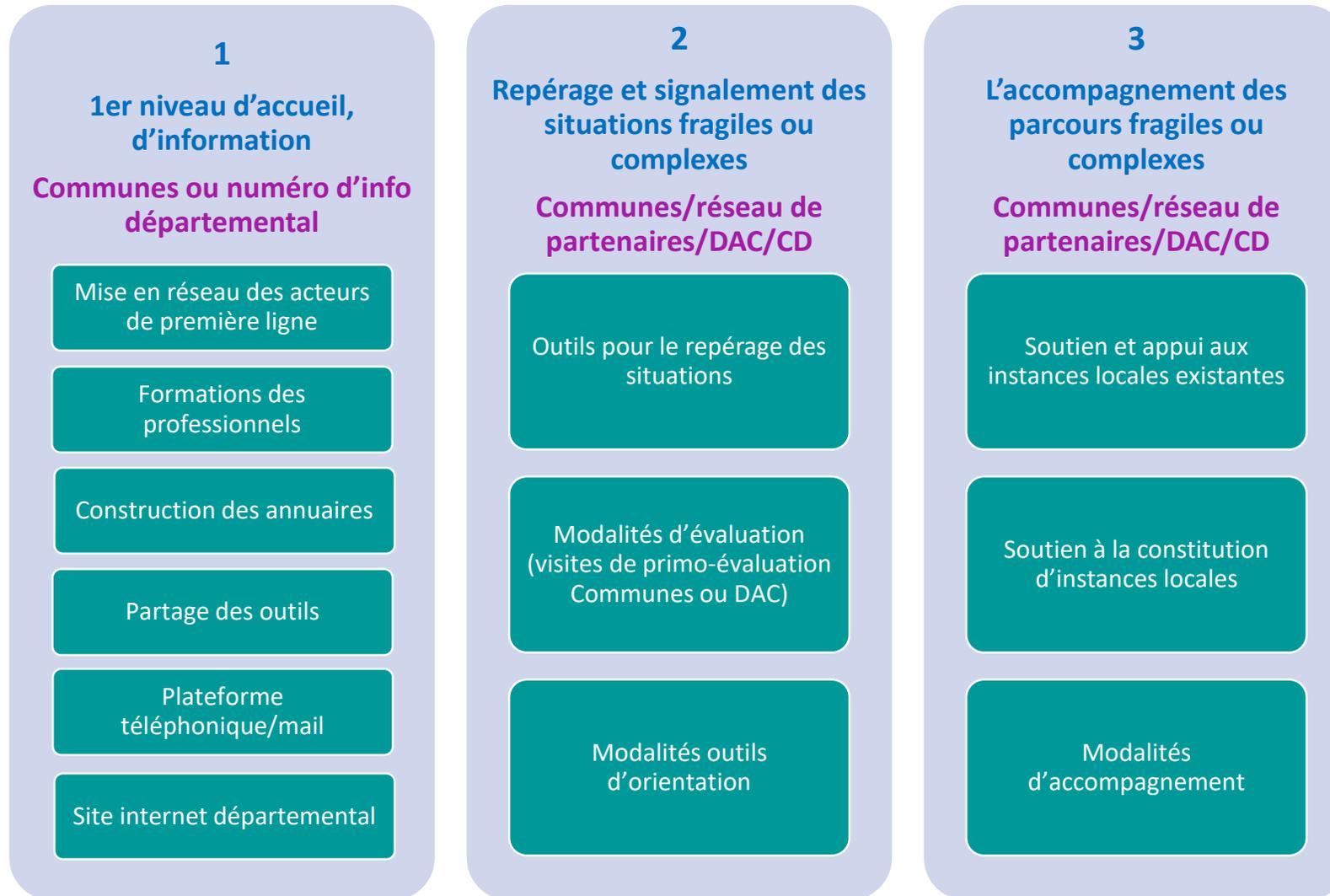
**Delphine Josseaume**

Chargée de coordination gérontologique

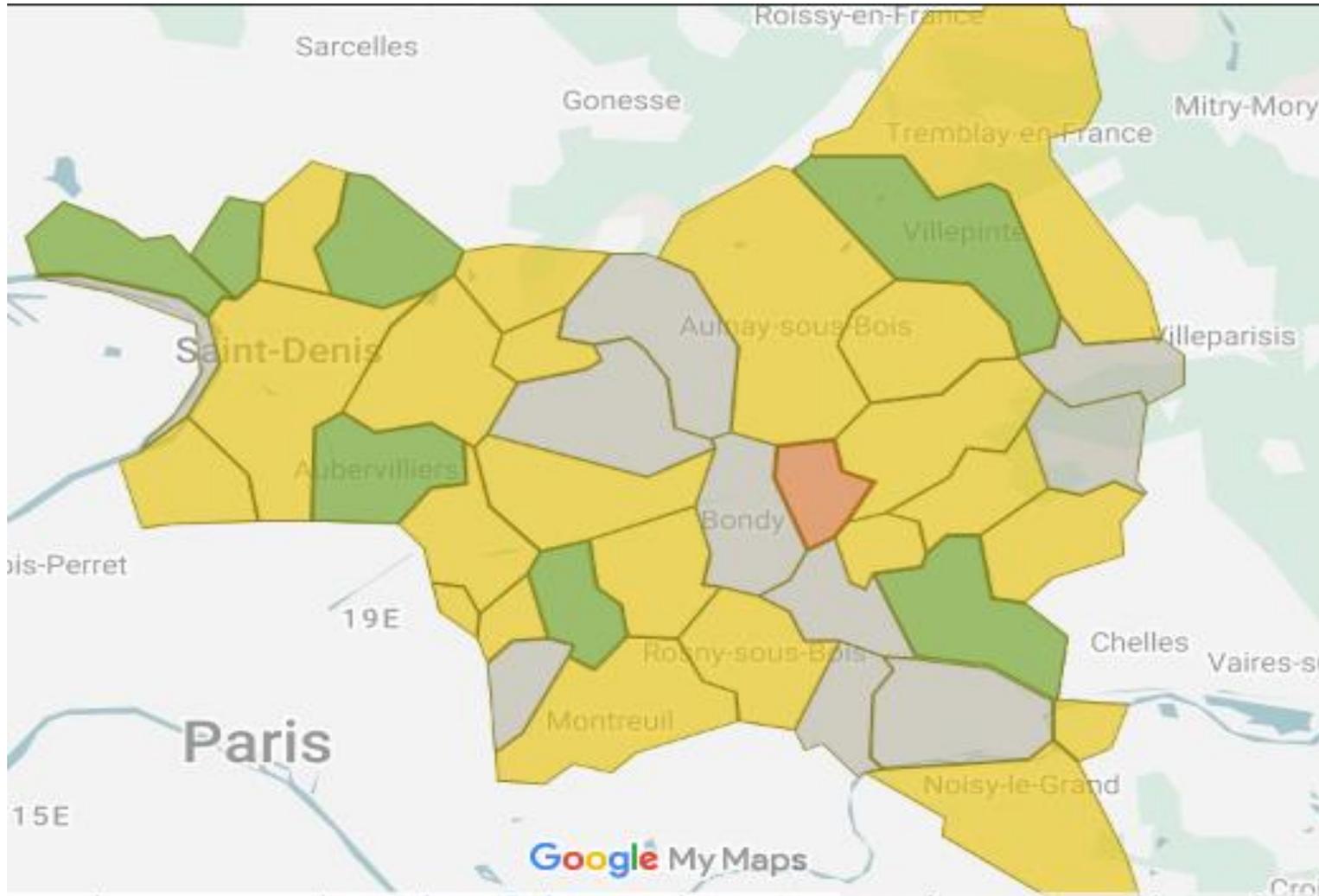
**Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis**



# Les différents niveaux du guichet intégré



# Le déploiement du guichet intégré



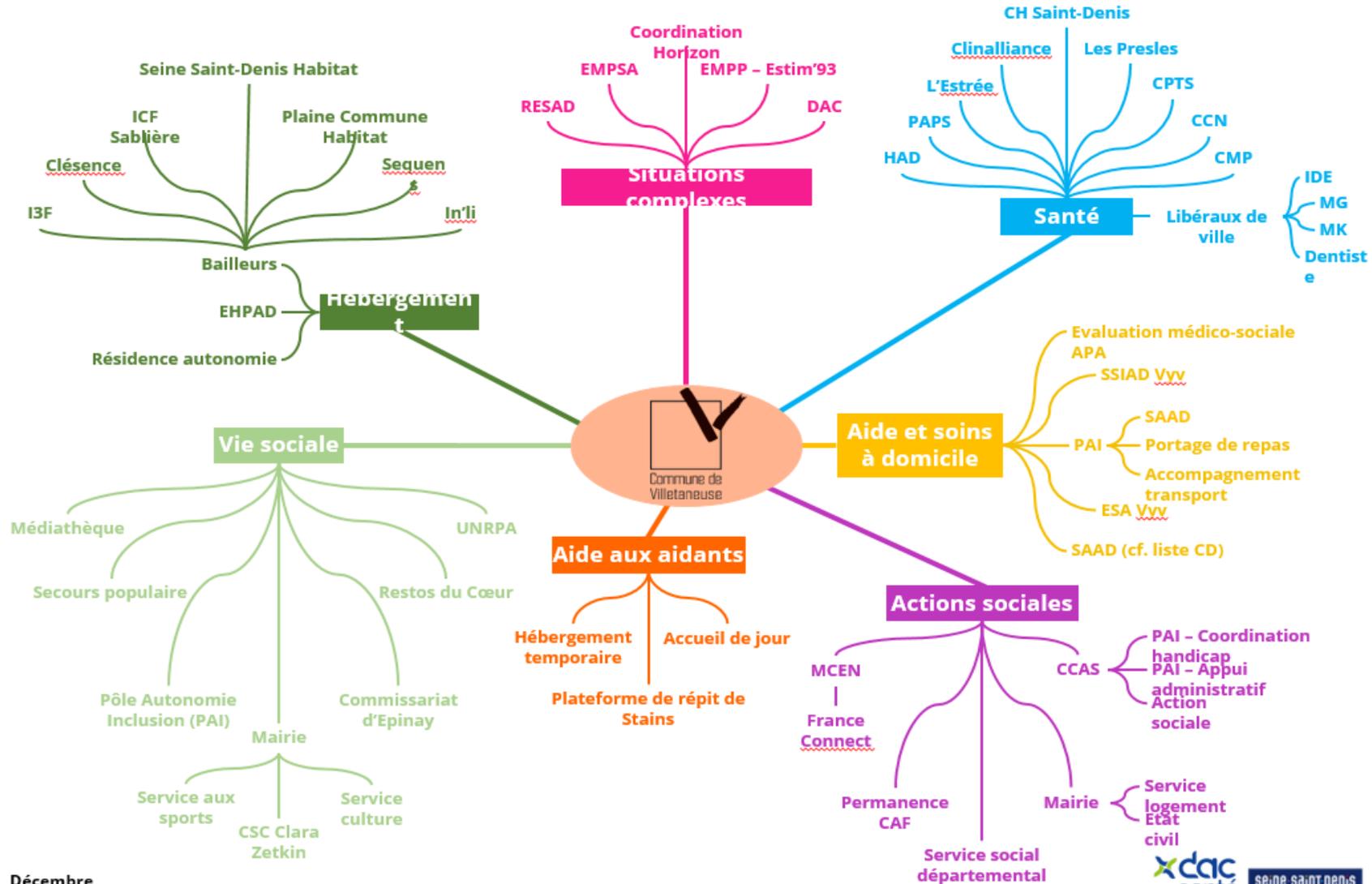
**Guichet intégré seniors :**  
**Déploiement ville par ville**

- Contact en cours
- Travaux en cours
- Travaux finalisés et disponibles

En gris : villes qui n'ont pas encore été rencontrées



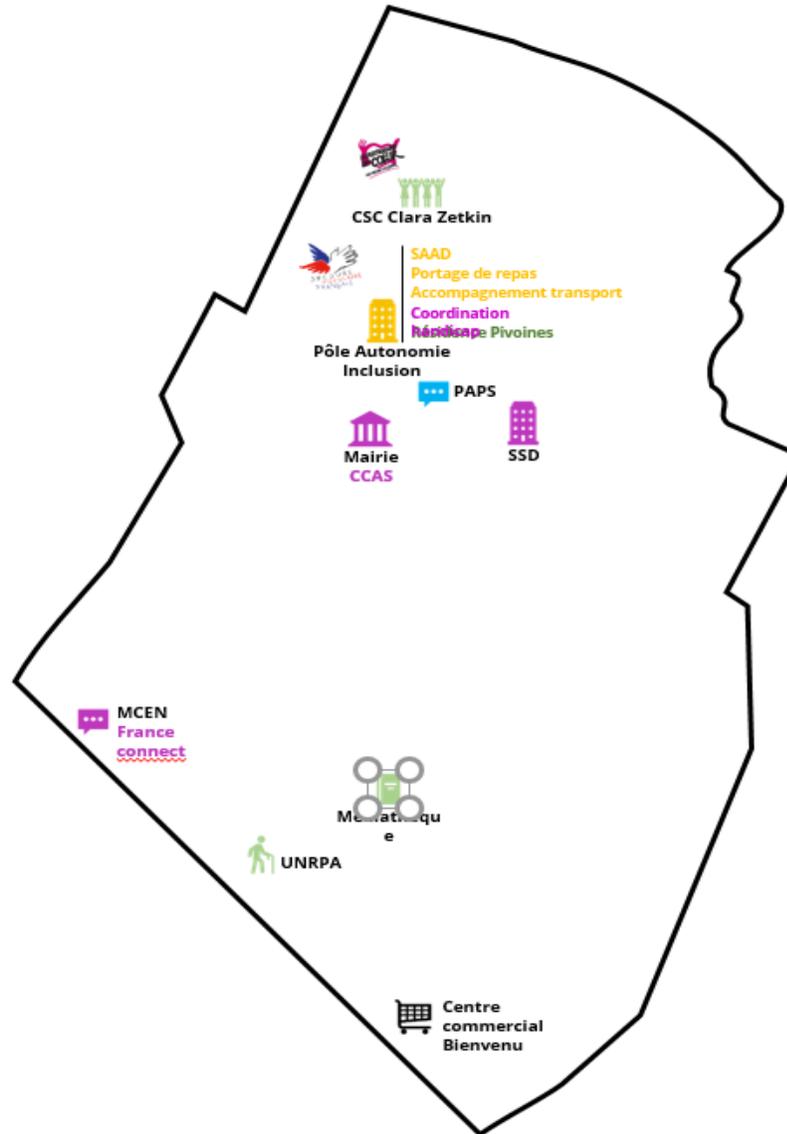
# Les outils : l'exemple de Villetaneuse



Décembre 2024



# Les outils : l'exemple de Villeteuse



- Actions sociales
- Aide aux aidants
- Aide et soins à domicile
- Hébergement
- Vie sociale
- Santé
- Situations complexes

## Acteurs hors territoire communal

- Clinalliance
- HAD
- CMP
- Les Presles
- L'Estrée
- CCN
- CH St-Denis – Casanova
- SSIAD
- SAAD
- EMSAPA
- ESA
- Plateforme de répit à Stains
- Hébergement temporaire
- Accueil de jour
- DAC
- EMPP Estim'93
- Commissariat d'Épinay
- EHPAD
- Résidence autonomie

## Offre diffuse implantée sur la commune

- Libéraux de ville
- Bailleurs

## Instances de concertation

- RESAD
- Coordination
- Horizon

Décembre 2024



# Les outils : l'exemple de Villetaneuse

COORDONNEES DES PROFESSIONNELS A DESTINATION UNIQUEMENT DES PARTENAIRES

## Territoire de Villetaneuse

Janvier 2025

Nombre d'habitants 2021	60 à 74 ans	75 ans et plus	Nombre de bénéficiaires APA Avril 2023
12 663	1473 (11,6%)	522 (4,1%)	GIR 1 et 2 : 28 GIR 3 et 4 : 130

## Ville et services municipaux

Maire : Excellent DIEUNOR

Pôle/ direction DGA : Amandine LEPAGE		
<b>CCAS</b>		
	Directrice du CCAS : Alexia Mary <a href="mailto:alexia.mary@mairie-villetaneuse.fr">alexia.mary@mairie-villetaneuse.fr</a>	1 place de l'Hôtel de Ville 93430 VILLETANEUSE 01 85 57 39 60
<b>Pôle autonomie et inclusion (PAI) :</b>	Responsable : Sandrine INGREGZ <a href="mailto:sandrine.ingrez@mairie-villetaneuse.fr">sandrine.ingrez@mairie-villetaneuse.fr</a> tél. : 01 85 57 39 60 poste 2764 06 27 20 56 69 Chargée de mission Handicap et coordinatrice gérontologique : Hélène DIAS <a href="mailto:helena.dias@mairie-villetaneuse.fr">helena.dias@mairie-villetaneuse.fr</a>	5 rue du 19 mars 1962 93430 Villetaneuse  Coordination gérontologique « Horizon » Animation Portage repas Transport Résidence Les Pivoines
<b>Pôle action sociale :</b>		
<b>SANTE</b>		
<b>Pôle Santé :</b>	Responsable : Yaya LAM <a href="mailto:yaya.lam@mairie-villetaneuse.fr">yaya.lam@mairie-villetaneuse.fr</a>	
Point d'accueil prévention santé (PAPS)	01 85 57 39 95	15 place de l'Hôtel de Ville 93430 VILLETANEUSE
<b>VIE SOCIALE</b>		
<b>Service Culture</b>		
<b>Service aux sports</b>		
<b>Centre socioculturel (CSC) Clara Zetkin</b>	<a href="mailto:centre.socioculturel@mairie-villetaneuse.fr">centre.socioculturel@mairie-villetaneuse.fr</a> 01 85 57 39 85	1 avenue Jean Jaurès 93430 VILLETANEUSE
<b>Médiathèque Annie Ernaux</b>		125 avenue de la Division Leclerc 93430 VILLETANEUSE

## Autres services municipaux en contact avec le public

Accueil hôtel de ville		
------------------------	--	--

COORDONNEES DES PROFESSIONNELS A DESTINATION UNIQUEMENT DES PARTENAIRES

Service logement		
Service Hygiène		
Service Etat civil		

## Autres partenaires intervenant sur la ville

Services Départementaux		
<b>Circonscription de service social Départemental</b>	Responsable : Fanny N'GUESSAN <a href="mailto:fnguessan@seinesaintdenis.fr">fnguessan@seinesaintdenis.fr</a> Responsable adjointe : Fadila ADERDOUR <a href="mailto:foubahaaderdour@seinesaintdenis.fr">foubahaaderdour@seinesaintdenis.fr</a>	3bis place de l'Hôtel Ville 93430 VILLETANEUSE <a href="mailto:dpas-cssvilletaneuse@seinesaintdenis.fr">dpas-cssvilletaneuse@seinesaintdenis.fr</a> 01 71 29 44 70
Direction de l'autonomie Evaluation APA	Evaluatrice médico-sociale : Clémence ROSSILET <a href="mailto:crossilet@seinesaintdenis.fr">crossilet@seinesaintdenis.fr</a>	
Coordination gérontologique :	Chargée de coordination gérontologique : Delphine JOSSEAUME <a href="mailto:djosseaume@seinesaintdenis.fr">djosseaume@seinesaintdenis.fr</a> 01 43 93 85 10 / 06 28 49 34 22	<a href="mailto:contact-coordogeronto93@seinesaintdenis.fr">contact-coordogeronto93@seinesaintdenis.fr</a>
Pôle bientraitance, aidants, lien social	Coordinatrice : Isma ZALAMBANI <a href="mailto:iosmanezalambani@seinesaintdenis.fr">iosmanezalambani@seinesaintdenis.fr</a>	
Cellule maltraitance	<a href="mailto:maltraitance@seinesaintdenis.fr">maltraitance@seinesaintdenis.fr</a>	

Dispositif d'Appui et de Coordination		
DAC 93 NORD	Accueil : 01 49 33 05 55 <a href="mailto:accueil@dac93nord.fr">accueil@dac93nord.fr</a>	12 chemin du Moulin Basset Bat 3, 2ème étage 93200 SAINT-DENIS

CRAMIF		
CRAMIF		Permanence

Aide et soins à domicile		
<b>SAAD intervenant sur la ville</b>	Voir liste des SAAD autorisés par le Département	
<b>SSIAD VYV 3</b>	08 06 07 92 80	9 rue des Chaumettes

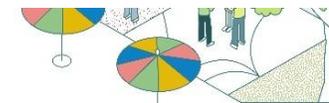
COORDONNEES DES PROFESSIONNELS A DESTINATION UNIQUEMENT DES PARTENAIRES

		93200 SAINT-DENIS
<b>ESA VYV 3</b>	Coordinatrice : Lorelei BERNARD <a href="mailto:Lorelei.bernard@idf.vyv3.fr">Lorelei.bernard@idf.vyv3.fr</a> <a href="mailto:Acceuil_pmad93@idf.vyv3.fr">Acceuil_pmad93@idf.vyv3.fr</a> 01 48 20 42 72	9 rue des Chaumettes 93200 SAINT-DENIS

Logements		
<b>Résidence/Logements seniors</b>		
Résidence Les Pivoines	Voir ci-dessus	Résidence
<b>Baillleurs sociaux implantés sur la ville</b>		
Groupe 3 F		
<b>Cléserce</b>		
ICF La Sablière		
Seine-Saint-Denis Habitat		
Plaine Commune Habitat		
<b>Sequens</b>		
<b>In'Il</b>		

Aide aux aidants		
<b>Plateforme de répit des aidants Saint-Vincent-de-Paul</b> <b>Fondation œuvre Croix Saint Simon</b>	Mme MAITREL coordinatrice de la plateforme <a href="mailto:g.maitrel@lafocss.org">g.maitrel@lafocss.org</a> 01 48 27 88 93 06 64 68 59 60	6 rue du repos 93240 Stains <a href="mailto:pfr93@lafocss.org">pfr93@lafocss.org</a>
<b>Accueil de jour Saint-Vincent-de-Paul</b> <b>Fondation œuvre Croix Saint Simon</b>	01 48 27 88 93	6 rue du repos 93240 Stains

Vie sociale		
<b>Pôle autonomie et inclusion</b>	Responsable : Sandrine INGREGZ <a href="mailto:sandrine.ingrez@mairie-villetaneuse.fr">sandrine.ingrez@mairie-villetaneuse.fr</a> tél. : 01 85 57 39 60 poste 2764 06 27 20 56 69  Chargée de mission Handicap et coordinatrice gérontologique : Hélène DIAS <a href="mailto:helena.dias@mairie-villetaneuse.fr">helena.dias@mairie-villetaneuse.fr</a>	5 rue du 19 mars 1962 93430 Villetaneuse  Coordination gérontologique « Horizon » Animation Portage repas Transport Résidence Les Pivoines



# Les outils : l'exemple de Villeteuse



1

## QUI PEUT INFORMER ?

Actions de prévention de la perte d'autonomie (loisirs, sport...)

Aide au portage de repas

Transports

Professionnels de santé

Services spéciaux à domicile (coiffure, jardinage, bricolage...)

Droits pour le répit du proche aidant

Hébergements (EHPAD, résidences autonomie ...)

Droits à la compensation de la perte d'autonomie

## QUI PEUT ACCOMPAGNER ?

Hébergements

- Transmission des formulaires adaptés (ASH)
- Aide au remplissage du dossier

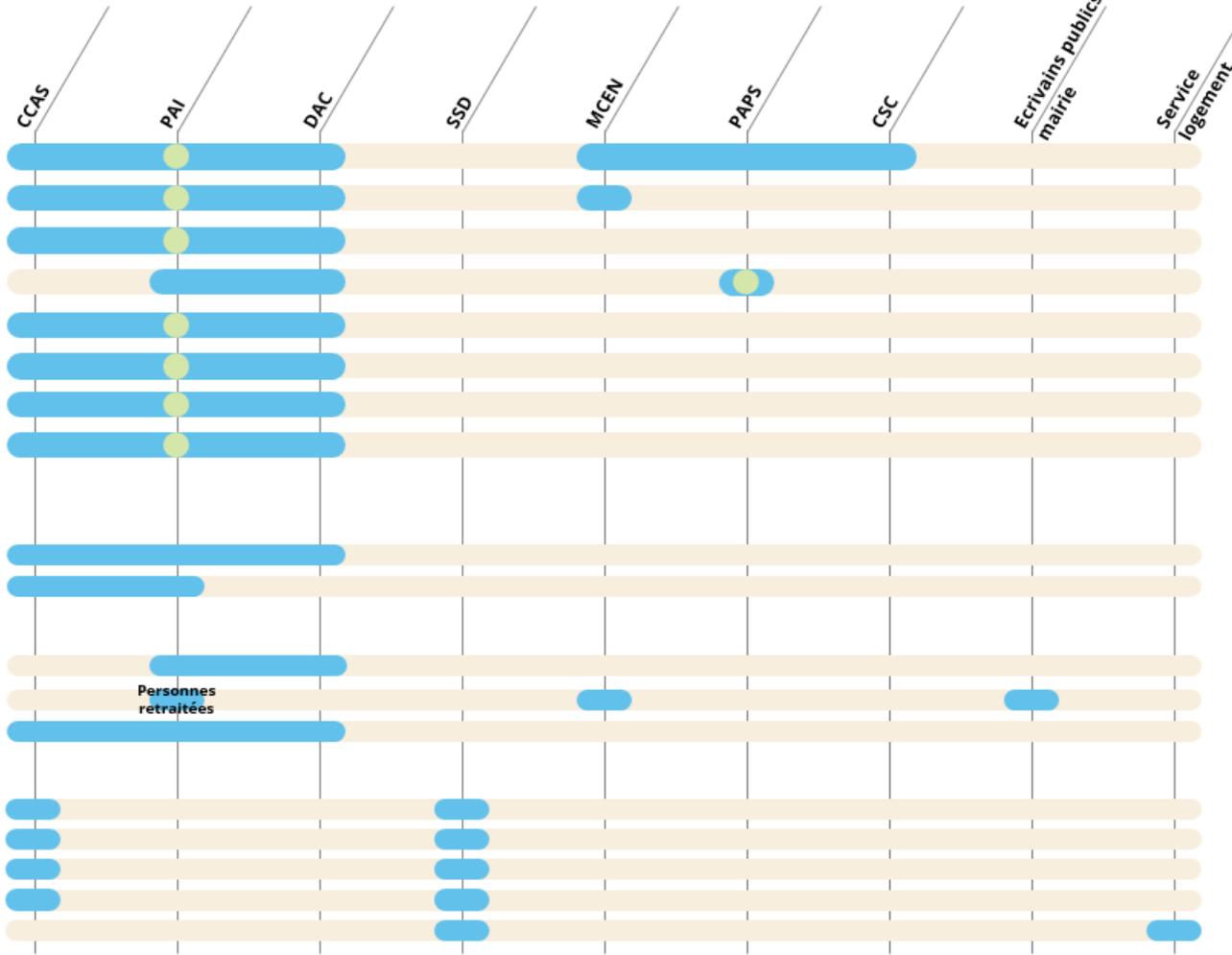
Droits à la compensation de la perte d'autonomie

- Transmission des formulaires adaptés (APA, CNAV)
- Aide au remplissage du dossier
- Information sur les SAAD

Accès aux droits et l'accompagnement social

- Dossier de retraite
- Surendettement
- Aide au financement du loyer
- Si risque d'expulsion
- Aides à la recherche de logement

## Qui est en capacité d'informer et/ou d'accompagner ?



● Ce service est repéré comme pouvant informer et/ou accompagner

● Ce service centralise l'information et la redistribue aux services en capacité de la diffuser

Décembre 2024

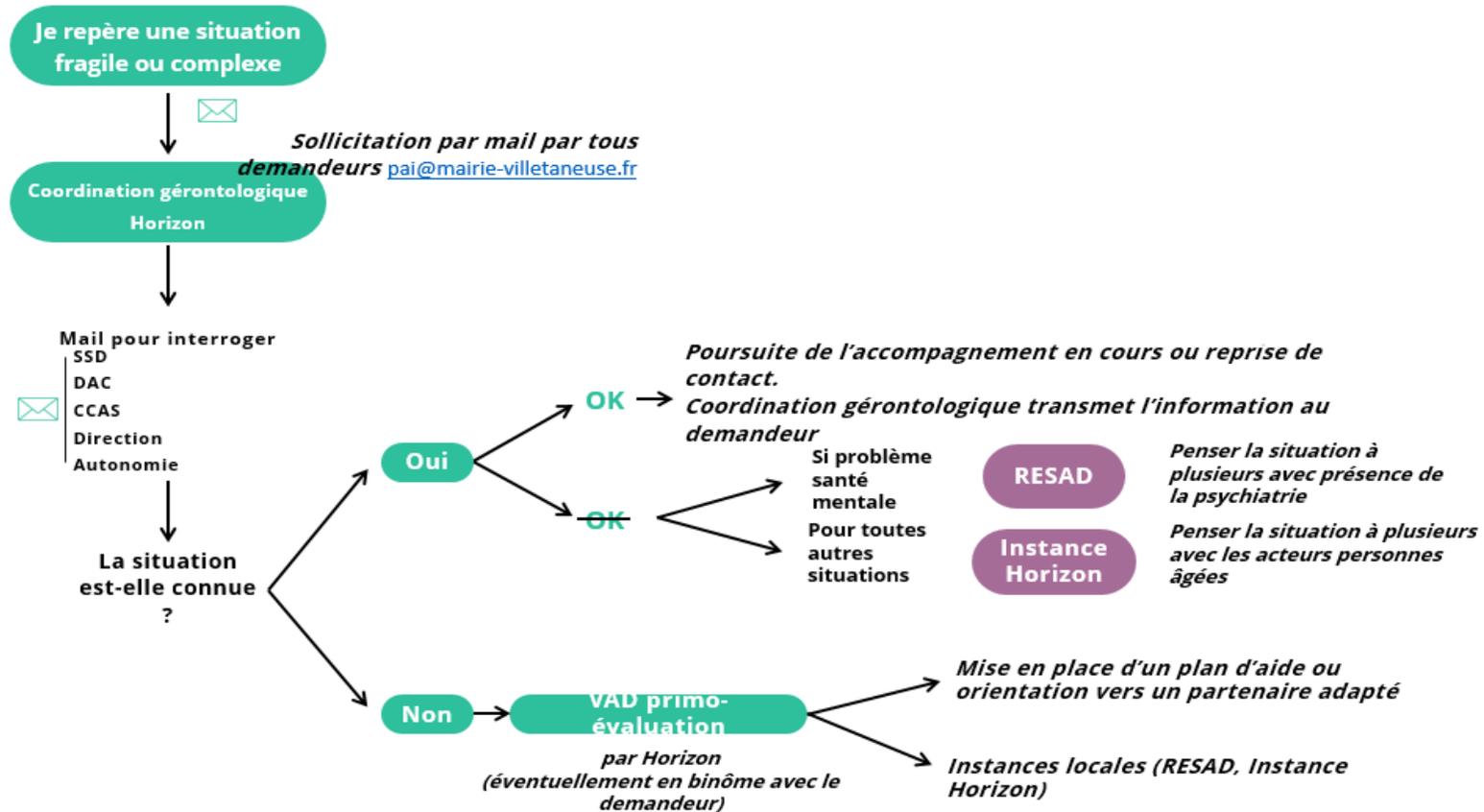


# Les outils : l'exemple de Villetaneuse

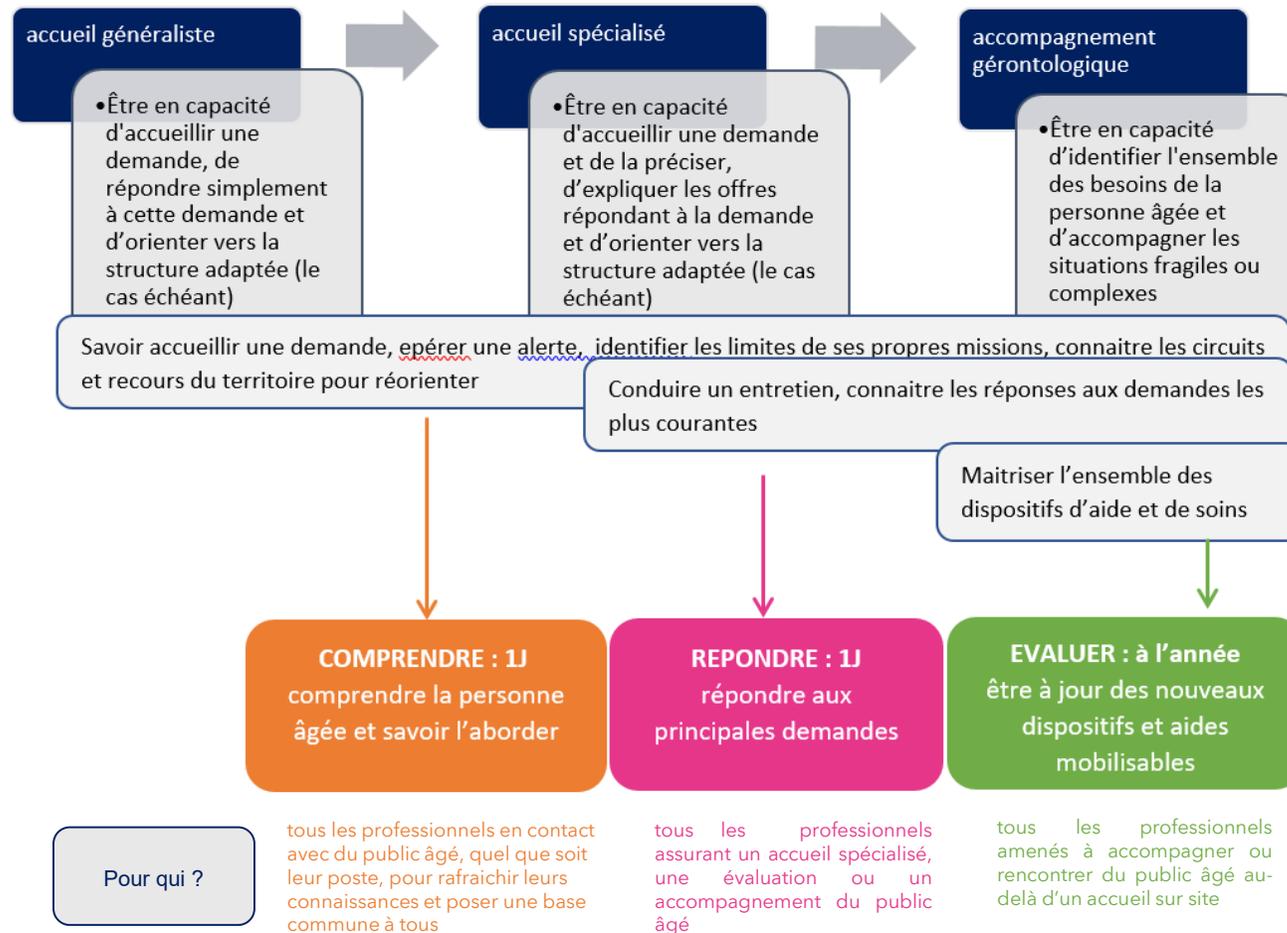


## 2 REPÉRAGE ET SIGNALEMENT DES SITUATIONS FRAGILES OU COMPLEXES

## 3 ACCOMPAGNEMENT DES PARCOURS FRAGILES OU COMPLEXES



# Le parcours de formation guichet intégré

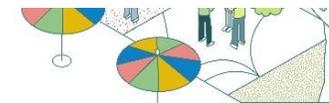


**Formation « Comprendre » :**  
3 sessions par trimestre

**Formation « Répondre » :**  
3 sessions par an

**Formation « Evaluer » :**  
Webinaires mensuels

- 16/01/25 : L'APA
- 06/02/25 : La retraite CNAV et AGIRC-ARRCO
- 26/03/25 : AGIRC ARRCO: les aides sociales
- 10/04/25 : La CNAV : les aides sociales
- 22/05/25 : Les aides de la MDPH et la « frontière » PA/PH
- 18/06/25 : La prévention et l'accompagnement de la maltraitance
- Septembre 2025 : Ma Prime Adapt'
- 15/10/25 : Proches aidants, les aides dédiées
- Novembre 2025 : Les types d'hébergement (EHPAD, RA, etc.) et leur financement (ASH, APA)



# Conclusion



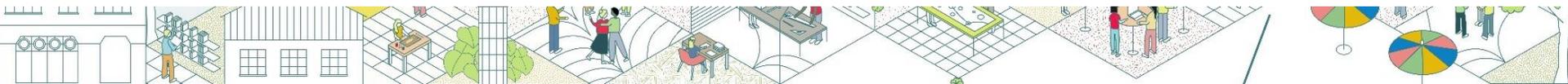
## RDV de l'autonomie dans le parc social #5

Jeudi 25 septembre 10H30

« Quelle politique d'adaptation pour répondre aux besoins de manière qualitative au regard des moyens ? »

[>> Inscription <<](#)

Contribuez à la préparation de cette rencontre en partageant votre expérience !



Merci !



## Contacts :

**Clémence FONTAN DUCRET**, chargée de projets habitat inclusif et adapté  
[cfontanducret@seinesaintdenis.fr](mailto:cfontanducret@seinesaintdenis.fr)

**Clémentine PAILHES**, cheffe de projet Action Tank  
[clementine.pailhes@actiontank.org](mailto:clementine.pailhes@actiontank.org)

## Intervenantes :

**Aurélié Baloux**, Cheffe de projets Politique PMR, Groupe Valophis  
[aurelie.baloux@groupevalophis.fr](mailto:aurelie.baloux@groupevalophis.fr)

**Karima Senni**, Responsable de site – Montreuil – Bagnolet, Voisins Malins  
[karima.senni@voisin-malin.fr](mailto:karima.senni@voisin-malin.fr)

**Eliana Espana**, Chargé de mission cohésion et innovation sociale, Groupe 3F  
[Eliana.espana@groupe3f.fr](mailto:Eliana.espana@groupe3f.fr)

**Delphine Josseau**, Chargée de coordination gérontologique, Département de la Seine-Saint-Denis, [contact-coordogeronto93@seinesaintdenis.fr](mailto:contact-coordogeronto93@seinesaintdenis.fr) (01 43 93 85 10 / 06 28 49 34 22)

