DOSSIER DE PRESSE

Hérault Logement fait encore preuve d'inventivité pour le bien-être de ses locataires seniors

Contact
Tel : 04 67 84 75 00
Email : e.bintz@herault-logement.fr
Email : v.rodriguez@herault-logement.fr
W : logement.herault.fr

La protection des locataires seniors en difficulté financière au cœur des préoccupations d'Hérault Logement

Hérault Logement **s'engage pour la protection de ses locataires seniors en situation d'impayé de loyer, à travers une convention de partenariat établie avec l'Association Trait d'Union, L'Avitarelle et l'Udaf 34.**

Dans le cadre de son engagement vis-à-vis de ses locataires seniors et de la qualité de services qu'il souhaite leur apporter, Hérault Logement s'est rapproché de l'Association Trait d'Union, de L'Avitarelle et de l'Udaf 34. L'objectif : proposer un accompagnement social ainsi qu'un soutien administratif aux locataires de plus de 65 ans confrontés à des difficultés de paiement de leur loyer.

Dans ce cadre, les trois associations partenaires s'engagent à créer une relation de proximité avec ces seniors et ainsi réaliser une veille sociale avec notamment un retour d'information à Hérault Logement sur le constat d'éventuels problèmes d'hygiène dans le logement, des difficultés de gestion du courrier courant, une souffrance psychique supposée du résident, ou encore une situation d'isolement. Les associations mettront ensuite en place des mesures d'accompagnement social et, si besoin, de soutien administratif.

La prise en charge précoce de ces résidents permet d'éviter les situations les plus compliquées pouvant concerner les personnes en grande précarité. De plus, ces missions d'accompagnement social et de soutien administratif représentent une reconnaissance des compétences des professionnels des associations.

En quelques mots…

Hérault Logement

Acteur majeur du logement social, Hérault Logement est l'Office Public de l'Habitat (OPH) du Conseil Départemental de l'Hérault.

Hérault Logement est spécialisé dans la construction et la gestion de logements sociaux sur l'ensemble du territoire héraultais. Aménageur public, il apporte également son expertise en matière de développement urbain, en partenariat avec les élus.

L'Association Trait d'Union

L'association vise à promouvoir l'insertion sociale et professionnelle des populations en difficulté et à participer au développement social, économique et culturel des zones sensibles tant en milieu urbain que rural.

Ancrée dans un premier temps à Montpellier, l'ATU a décentralisé ses activités dans plusieurs villes du Cœur d'Hérault et des Hauts Cantons : Clermont L'Hérault, Pézenas, Lodève, Gignac.

Au fil des années, l'Association Trait d'Union a décliné sous différentes formes son projet associatif d'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté par la Formation, l'Emploi, le soutien à l'initiative individuelle et le Logement.

L'Avitarelle

L'association l'Avitarelle, créée en août 1990, à l'initiative de quelques hommes et femmes mobilisés lors du décès de personnes à la rue, a pour objectif de participer au maintien et à la restauration de la dignité de la Personne en grande exclusion sociale, de pourvoir à son logement et à sa subsistance, de favoriser son insertion dans le tissu social. Pour poursuivre son but, l'association gère des services multiples du Samu Social, des foyers d'hébergement, des logements adaptés et assure un accompagnement social lié au logement.

L'Udaf 34…

L'UDAF de l'Hérault a pour missions :

- La représentation de l'ensemble des familles auprès des Pouvoirs Publics,
- La défense des intérêts matériels et moraux des familles,
- La gestion des services d'intérêts familiaux,
- L'exercice devant toutes les juridictions de la partie civile.

Elle intervient sur l'ensemble de ces prérogatives, grâce à un maillage territorial efficient (Montpellier, Béziers, Sète, et Lodève) :

- en organisant les réflexions sur les questions d'ordre familial, via les commissions d'études (éducation-enfance-famille, santé-handicap, habitat-vie quotidienne, économie-emploi) et l'observatoire départemental des familles,
- en s'impliquant dans les champs de l'action publique par l'exercice des différentes représentations (au sein de la CAF, CPAM, MSA, CCAS et CIAS, CDAD, Organismes HLM, Banque de France, Commissions des Usagers en Établissements de santé,…)
- tout en développant des services dans l'intérêt des familles héraultaises (protection de l'enfance, Petite Enfance, Protection des adultes, Aide Éducative Budgétaire, Action Lire et Faire Lire,…).

Hérault Logement va toujours plus loin en matière d'accompagnement de ses locataires seniors

Dans le cadre de son engagement vis-à-vis de ses locataires seniors, Hérault Logement tient également compte de leurs capacités et met en place de carillons lumineux dans leurs logements.

La déficience auditive est souvent l'une des conséquences de l'avancée en âge. De nombreux locataires seniors ont ainsi des difficultés à être alertés par une simple sonnette de l'arrivée d'un visiteur à leur domicile. Hérault Logement a donc souhaité leur proposer une solution avec la mise en place de carillons lumineux, qui, outre le signal sonore, prévient les résidents par un flash lumineux.

Face au vieillissement de la population, Hérault Logement a fait le choix de s'inscrire dans une politique de maintien à domicile des locataires seniors, avec l'obtention en novembre 2018 du Label Habitat Senior Services (HSS), délivré par l'AFNOR.

A travers ce label, Hérault Logement s'engage, entre autres, à proposer des services personnalisés aux résidents âgés pour faciliter leur quotidien.

Des carillons lumineux sont actuellement installés dans 22 logements :

- 12 logements collectifs sont équipés à Montpellier (résidence les Albizzias)
- 8 maisons individuelles bénéficient de ce dispositif à Frontignan (Petit Versailles).

Les carillons lumineux seront désormais systématiquement installés dans les logements neufs labellisés Habitat Senior Services ; en ce qui concerne les logements existants, cet équipement sera mis en place à la demande du locataire et selon ses capacités auditives.

Label Habitat Senior Services (HSS)

Face au vieillissement de la population, Hérault Logement a fait le choix de s'adapter à cette évolution en s'inscrivant dans une politique de maintien à domicile des locataires seniors, avec l'obtention en novembre 2018 du Label Habitat Senior Services (HSS), délivré par l'AFNOR.

Développé en 2005 par DELPHIS avec le soutien financier de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et des ministères de la Santé et du Logement, ce dispositif favorise le maintien à domicile des personnes âgées et autonomes vivant dans le parc social.

Il requiert :
- Une sélection du patrimoine concerné dans un environnement de services et de commerces adapté.

- Une mixité générationnelle préservée pour favoriser le lien social et l'entraide entre voisins.
- Des logements et des parties communes adaptés pour plus de sécurité, de confort et d'accessibilité.
- Des services personnalisés du bailleur pour faciliter le quotidien des personnes âgées.
- Une gestion de l'offre HSS® intégrée à la gestion courante de l'organisme qui assure la pérennité du dispositif.
- Une évaluation externe par organisme certificateur pour garantir aux tiers la fiabilité de l'offre.

Hérault Logement en bref

Acteur majeur du logement social, Hérault Logement est l'Office Public de l'Habitat (OPH) du Département de l'Hérault.
L'Office est spécialisé dans la construction et la gestion de logements sociaux sur l'ensemble du territoire héraultais. Aménageur public, il apporte également son expertise en matière de développement urbain, en partenariat avec les élus.

CHIFFRES CLES

14 098 logements (familiaux et logements-foyers)
6 390 parkings/box/garages
97 locaux commerciaux ou associatifs
+ de 230 salariés
4 agences de proximité
140 communes
300 nouveaux logements livrés en moyenne chaque année
1000 logements attribués en moyenne chaque année

MISSIONS

- Participer à l'aménagement et au développement du territoire, en répondant aux besoins des élus,
- Construire, acquérir, rénover des logements collectifs ou individuels,
- Gérer et entretenir ces lieux de vie afin de maintenir un confort de vie pour l'ensemble des résidents,
- Accompagner les familles par un service de proximité de qualité,
- Permettre l'accession à la propriété par le biais du PSLA (Prêt Social Location Accession) et la vente HLM.

LA QUALITE DE SERVICE

Attentif à la satisfaction de ses locataires et à sa qualité de services, Hérault Logement s'est engagé depuis 2015 dans une démarche qualité.

Outre le Label Habitat Senior Services, l'Office a obtenu la certification Qualibail III (AFNOR) : Gage de qualité en matière de logement social, elle permet d'assurer aux locataires une prestation de services de premier ordre. Grâce à des engagements renforcés, Hérault Logement œuvre au quotidien pour le confort et la sécurité de ses résidents. Il agit notamment sur la propreté, le traitement des demandes d'intervention technique, la maîtrise des consommations, la prise en compte du respect de l'environnement, l'amélioration de l'information donnée aux locataires, ou encore le renforcement du dialogue avec les résidents.

[Création d'un Centre de Relation Client en 2019, avec un taux de décrochage de 80%]

[90% des locataires sont satisfaits des services offerts par Hérault Logement]

LA PROXIMITE

Hérault Logement, aux côtés de ses locataires

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses locataires, l'Office s'appuie sur 4 agences de proximité réparties sur l'ensemble du département. Ce maillage territorial lui permet d'une part, d'être au plus près des familles qu'il accompagne et d'autre part, d'optimiser sa réactivité dans le traitement des demandes.

Hérault Logement aux côtés des collectivités

Partenaire historique et incontournable des collectivités locales – et directement piloté par des élus du Conseil Départemental de l'Hérault –, l'Office met son expertise à leur service dans les opérations de renouvellements urbains et dans le cadre de la politique locale de l'habitat. Grâce à la diversité de ses compétences et à son savoir-faire reconnu, Hérault Logement représente un véritable soutien pour les élus qui doivent relever de nombreux défis en matière de logement et d'aménagement du territoire ; il les accompagne à chaque étape de leur projet, en leur apportant des réponses globales et des solutions sur-mesure.