

Publié le 17 juin 2020

La Sem Quodam en sait plus sur ses aînés

La Sem Quodam, qui gère un patrimoine de logements privés à Villeneuve-la-Garenne (Hauts-de-Seine), a décidé d'aller à la rencontre de ses locataires de plus de 65 ans, en s'adjoignant les services d'une assistante sociale. Objectif : mieux connaître cette population majoritaire pour mieux répondre à ses attentes. Un souci pragmatique et... éthique.



C'est au détour d'une conversation entre Jean-Christophe Attard, DG de la Sem Quodam, et Géraldine Calles-Callioni, directrice de la communication, que l'idée a affleurée. « Nous avons 50 ans environ tous les deux. Nous avons des parents de 75 ans et plus. Nous les aidons du mieux possible. On s'est dit que ce serait bien, dans des ensembles similaires au nôtre, que les personnes âgées résidentes soient mieux identifiées », confie le DG. Quodam, c'est un patrimoine privé ancien d'une soixantaine d'années d'âge, « un patrimoine diffus en copros avec une forte présence de personnes âgées dans le quartier Jean Moulin. Nous avons voulu mettre un chiffre sur cette impression ».

Connaître pour mieux agir

Sur les 650 appartements gérés par la Sem, 250 d'entre eux sont occupés par une ou plusieurs personnes de plus de 65 ans, essentiellement concentrées donc dans le quartier Jean Moulin. « Nous avons décidé, en sollicitant les services d'une assistante sociale (Ndlr, Stéphanie Thévenet), d'aller à la rencontre de ces personnes. Pour mieux les connaître, savoir si elles étaient bien installées, si elles n'étaient pas enquinées par des problèmes administratifs ou de solvabilité, etc. Nous avons organisé une réunion publique fin 2019, bien avant donc la crise sanitaire. C'était un moment fort. Beaucoup de personnes sont venues, certaines en fauteuil. L'assistante sociale était là, elle a pris ses premiers rendez-vous », précise Jean-Christophe Attard. La sauce a pris. A ce jour, une centaine de personnes ont été rencontrées. Il reste encore quelques rendez-vous à honorer. Que faire de cette masse riche d'informations ? « Précision importante : les données de santé et patrimoniales sont anonymisées. Les gens doivent pouvoir s'exprimer librement. Ça permet déjà d'enrichir le lien social. Demain, une crise sanitaire, une canicule surviennent, on connaît mieux nos personnes âgées, on leur doit cette bienveillance. Ensuite, plus basiquement, après certaines rencontres, on a pu installer une barre de soutien dans la salle de bain ou les toilettes, des douches à la place des baignoires. On a suggéré la livraison des repas à domicile à telle personne, etc. ».

Lancement d'un appartement « colocation »

Mieux connaître, mieux anticiper... « On ne remplacera jamais le formidable travail des CCAS, de la Sécu, de la CAF, de la Maison du handicap, etc. Mais on peut envisager des échanges. Par exemple, nous allons lancer deux

expérimentations. La première consistera à transformer un 4 pièces en un appartement partagé par deux séniors selon le principe de la colocation. Chaque séniors aura sa chambre individuelle, la cuisine, la salle de bains et les WC seront partagés et une pièce bureau-chambre sera mise à disposition pour accueillir d'éventuels visiteurs. Dans cet appartement, nous adapterons les largeurs de portes (90 centimètres au lieu de 73 ou 83 selon les habitations) pour une meilleure circulation. Les travaux vont démarrer en septembre. Et si on est débordé de demandes, on en fera d'autres ».

Rénovation des appartements dans une optique « handicap »

La même démarche prévaudra pour l'aménagement d'un appartement destiné à une personne handicapée. « Nous allons travailler avec une entreprise spécialisée dans ce type d'aménagement. Quand certains « vieux » locataires nous quittent, nous pouvons rénover d'office certains appartements adaptés aux normes handicaps, par la pose d'éviers ou de lavabos motorisés, des toilettes et des salles de bain pensées de façon très ergonomique, de la domotique pour gérer l'éclairage, la fermeture de la porte, etc. Ces investissements n'auront pas d'impacts sur les loyers. Ça rentre dans le cadre de notre politique patrimoniale. Nous irons ensuite solliciter certaines subventions parce que nous considérons qu'une personne qui est bien chez elle évite d'aller en maison de retraite, dont les coûts pour les services publics sont autrement plus élevés ».

Une éthique de proximité

Jean-Christophe Attard lâche le mot, avec force : « C'est notre éthique. Une Sem doit avoir un souci de proximité supérieur à la moyenne. Je ne dis pas qu'un office HLM peut s'en exonérer, mais son capital est constitué de fonds d'Etat avec souvent une garantie d'emprunt communale. Nous, notre actionnaire principal, c'est directement la commune. Le lien est direct ». Bref, au fil du temps, le champ de la mission de l'assistante sociale s'est étendu : à l'objectif d'avoir une vision globale du vécu des plus de 65 ans s'est adjointe la possibilité de réponse individuelle adaptée, « toujours payée par la Sem. Nous préférons être dans le préventif que dans le curatif. Par éthique, essentiellement. Puis, sur un plan plus prosaïque de chef d'entreprise, je dirais que le curatif coûte beaucoup plus cher que le préventif. Notre choix est donc fait », conclut le DG.