

Présentation de la démarche d'accompagnement du vieillissement et du handicap par NEOLIA.

Depuis 2004, Néolia, bailleur social détenteur d'un parc de plus de 30 000 logements locatifs sociaux sur le grand est de la France, s'est engagé dans une politique d'accompagnement de ses clients vieillissants et/ou handicapés.

A ces fins, au travers de sa Direction de l'Habitat Solidaire, Néolia intervient au travers de différents axes pour favoriser le maintien à domicile, proposer des produits adaptés et accompagner ses clients en situation de fragilité.

L'adaptation du parc :

Afin de permettre un mieux-vivre à domicile à nos clients ou futurs clients, nous intervenons afin de réaliser des travaux d'adaptation et d'aménagement de nos logements. Pour ce faire, à la demande, chaque client est rencontré par nos équipes afin de définir, au regard de ses besoins, les meilleures solutions à mettre en œuvre pour répondre à ses difficultés.

Dans ce cadre, Néolia prend plusieurs engagements :

Définir avec le locataire les travaux à réaliser

Réaliser ces travaux dans un délai maximum de 3 mois après la première rencontre

Aucun impact financier pour le locataire, le coût de réalisation est totalement pris en charge par Néolia

Une durée de chantier optimisée et n'excédant pas 2 semaines consécutives.

Des entreprises intervenantes référencées pour leur savoir-faire mais aussi leur savoir-être avec les clients (information, précautions, pédagogie quant aux travaux etc...)

Afin de pouvoir optimiser la relocation de ces logements lors de leur libération, chacun est repéré et codifié dans notre base patrimonial.

Chaque année, sur l'ensemble de son parc, Néolia réalise plus de 300 adaptations, et mesure auprès des locataires bénéficiaires leur niveau de satisfaction. Pour 2016, le niveau de satisfaction est de plus de 96%.

Depuis 2011, en complément de la démarche d'adaptation du parc, Néolia a développé toute une gamme de produits, destiné à proposer un parcours résidentiel aux clients seniors afin de proposer à la fois des logements adaptés, proches des commerces et services, et offrant autonomie, confort et sérénité.

Le Label Génération : concept intergénérationnel, au sein d'immeuble collectif, proposant des logements adaptés au vieillissement. Chaque opération de ce type s'accompagne systématiquement d'un volet service à destination de nos clients, visant à favoriser par des partenariats locaux l'accès à l'information, l'animation et aux services proposés.

Le Villagénération : basé sur le principe du « béguinage », il s'agit d'un ensemble de 20 à 30 logements (individuel ou collectif) tous adaptés et réservés aux clients seniors. Un espace commun est également présent et accueille une hôtesse, référente de la résidence qui apporte à la fois des services, de l'écoute, et de l'animation aux habitants du concept.

Les logements PMR :

Néolia, afin de pouvoir proposer une offre aux personnes handicapées, a développé en partenariat avec des associations reconnues (APF, Handitoit etc...) un cahier des charges spécifique afin de produire dans ses opérations neuves, des logements adaptés à tous types de handicap. EN fonction des besoins des territoires et en concertation avec nos partenaires, ce sont une vingtaine de logements de ce type qui sont livrés annuellement. Pour ceux-ci également, un repérage spécifique existe au sein de notre base patrimoniale afin de pouvoir optimiser leur commercialisation.