

# Voisin'age : une conciergerie solidaire qui crée du lien entre les âges

décembre 2020

[Estelle Camus](#)

Imprimer la page

Index

- [Type d'action](#)
- [Département](#)
- [Sur le vif](#)
- [Porteur\(s\) de l'action](#)
- [Objectif\(s\) et bref descriptif](#)
- [Origine\(s\)](#)
- [Description détaillée](#)
- [Bilan](#)
- [Partenaire\(s\)](#)
- [Moyens](#)

## Type d'action

- Accessibilité
- Aînés
- Développement social

- 
- Handicap
  - Inclusion
  - Lien social
  - Liens intergénérationnels
  - Prévention
  - Soutien à domicile

## Département

Bouches-du-Rhône (13)

## Sur le vif

« La conciergerie c'est important pour les personnes qui sont seules. Elles ont un endroit où aller, quelqu'un pour les accompagner. Avant il n'y avait personne qui pouvait nous aider » une retraitée, locataire d'Erilia

« Il faut que ça devienne un réflexe dans la tête des habitants. Je passe à la conciergerie aussi naturellement que je vais acheter mon pain » la coordinatrice de la Conciergerie Voisin'Age

## Porteur(s) de l'action

Le bailleur social Erilia (société du groupe Habiter en Région) en partenariat avec l'Association Handitoit Provence

## Objectif(s) et bref descriptif

Afin de favoriser le lien social entre les habitants de la Résidence Michelet-Prado (plus de 800 logements) et de permettre aux plus âgés de vieillir en sécurité dans leur quartier, le bailleur social Erilia, gestionnaire de la résidence, a implanté sur le site un lieu ressource. Baptisée Voisin'âge, cet espace est animé en partenariat avec Handi'Toit, une association locale qui accompagne les personnes en situation de handicap dans le choix d'une vie en logements autonomes. Il propose un Comptoir Habitat, qui assiste les locataires vieillissants dans l'aménagement de leur logement, une Conciergerie Autonomie pour répondre à leurs besoins d'aides ponctuelles et une Ressourcerie, espace de convivialité et d'échange de services, ouvert plus largement à tous les habitants du quartier.



## Origine(s)

Erilia est un bailleur social, affilié au groupe Habitat en Région, qui gère plus de 61 000 logements en France, dont près de 39 000 en région Provence Alpes Côte d'Azur. La Résidence Michelet-Prado, située face au stade Vélodrome à Marseille, fait partie de ce patrimoine. Construite dans les années 70, elle occupe tout un pâté de maisons et se compose d'une tour de 15 étages (10 entrées) et de plusieurs bâtiments de 5 étages (30 entrées), qui abritent près de 1000 logements. Située dans un quartier attractif, disposant d'appartements spacieux, la résidence connaît un taux de rotation faible et compte en 2020 un quart de locataires de plus de 65 ans. Ce vieillissement de la population logée dans son parc social constitue un enjeu pour Erilia, fréquemment sollicité par les personnes âgées pour des demandes d'adaptation de leur logement (salle de bains principalement). Le bailleur déjà référencé par la Carsat Sud Est pour la réalisation de ce type de travaux, s'apprête à conventionner avec cette dernière afin de simplifier la gestion des aides que la caisse de retraite accorde aux retraités pour les adaptations favorisant le maintien dans le logement.

Conscient des difficultés quotidiennes rencontrées par ces locataires vieillissants, Erilia se rapproche de l'association HandiToit pour réfléchir à un accompagnement ponctuel à leur attention. HandiToit est bien connue des bailleurs sociaux marseillais. Née en 2002 à l'initiative de personnes lourdement handicapées et de leurs proches, cette association militante cherche à favoriser l'accès à des logements adaptés et le droit à une vie en logement autonome. Elle a notamment créé en 2009 une plate-forme régionale du logement adapté, soutenue par les principaux acteurs institutionnels locaux et véritable interface entre les personnes handicapées en recherche de logements et les bailleurs sociaux. Elle est également à l'origine, en partenariat avec Erilia, de la création d'habitats inclusifs (voir [fiche Lab'AU](#) sur le sujet) sur l'agglomération marseillaise. L'association dispose donc

---

d'une véritable expertise en matière d'aménagement de logement et d'accompagnement des personnes.

Consultés par Erilia dans le cadre d'une enquête, les plus de 65 ans habitant la résidence ont en effet exprimé leur crainte de se retrouver seuls face aux petits soucis du quotidien, leur besoin de se sentir sécurisés dans leur environnement et leur souhait de continuer à bien vivre dans leur quartier malgré l'avancée en âge. Une seconde consultation, élargie à tous les habitants, confirme une appétence à l'entraide mutuelle et à l'échange de compétences entre voisins. Confortés par l'expression de ces attentes, Erilia et HandiToit conçoivent alors un projet de conciergerie solidaire, Voisin'âge, autour de trois fonctions : accompagner les locataires retraités dans l'adaptation de leur logement (le Comptoir Habitat), leur apporter une présence rassurante et aidante au quotidien (la Conciergerie Autonomie) et offrir un lieu d'échange de services et de convivialité, ouvert à tout le quartier (la Ressourcerie).

Erilia met à disposition un local situé en rez-de-chaussée, à l'angle de la rue Negresko et du boulevard Michelet, facilement repérable et accessible pour tous les habitants du quartier. HandiToit assure, dans le cadre d'une convention avec Erilia, la gestion opérationnelle du dispositif, qui mobilise une coordinatrice (conseillère en économie sociale et familiale), un.e assistant.e autonomie présente au quotidien et un ergothérapeute intervenant à la vacation. En juin 2019, Voisin'âge est inauguré en présence des habitants de la résidence, préalablement informés par le bailleur de l'ouverture de ce lieu ressource, et de nombreux acteurs du quartiers (institutionnels, commençants...).



## Description détaillée

## Au plus près des habitants

Installé en pied d'immeuble, le long du boulevard Michelet, Voisin'âge offre un espace largement ouvert sur le quartier, à la fois conçu comme un lieu d'information, d'accompagnement et de convivialité. Derrière sa large vitrine, le lieu se veut accueillant, avec des petits fauteuils, une grande table pour se réunir à plusieurs, un espace cuisine pour préparer des repas. Il est aussi fonctionnel, notamment avec l'installation d'un mur de simulation d'aides techniques. C'est là que six jours par semaine, la coordinatrice et le concierge autonomie, accueillent, renseignent, accompagnent ceux qui fréquentent un des trois services ou activités proposés gratuitement par Voisin'âge : le Comptoir Habitat, la Conciergerie Autonomie et la Ressourcerie. Une des plus-values du dispositif est de pouvoir s'appuyer sur chacune de ces trois fonctions pour repérer les personnes âgées isolées ou fragilisées, les aider à exprimer leurs besoins et les encourager à prendre part à la vie de leur résidence et plus largement de leur quartier. Son autre force est de s'inscrire en synergie et en complémentarité avec les acteurs déjà présents auprès des habitants de la résidence ou susceptibles d'intervenir auprès des plus âgés : le personnel d'Erilia, notamment les deux gestionnaires et les trois gardiens dédiés à la résidence, l'antenne local du CCAS ou la Maison du bel âge du Conseil départemental. L'objectif de Voisin'âge n'est pas de se substituer aux professionnels déjà existants mais d'intervenir en amont, dans une logique de prévention précoce, et de faciliter si nécessaire, la mise en lien avec les services ou dispositifs adéquats.



## Vieillir chez soi, en sécurité

Pour les personnes âgées, envisager des travaux dans leur appartement est une telle source d'inquiétude et de complexité que le projet est souvent abandonné ou fait l'objet de tensions avec le bailleur. Au sein du Comptoir Habitat, les plus de 65 ans vont pouvoir être accompagnés depuis l'expression de leurs besoins jusqu'à la réalisation des aménagements. Généralement, les demandes d'aménagement émanent des personnes âgées elles-mêmes, qui s'adressent soit

---

directement à Voisin'âge, soit à leur gestionnaire ou à l'agence Erilia dont dépend la résidence Michelet-Prado. Cette dernière les réoriente alors vers Voisin'âge. Les demandes portent le plus souvent sur la sécurisation de la salle de bain (transformation d'une baignoire en douche, pose de barres d'appuis), travaux que réalisait jusqu'alors Erilia mais sans être assuré que les équipements référencés correspondent réellement aux attentes des personnes. Au sein du comptoir habitat, la coordinatrice va pouvoir aider la personne à formuler ses besoins réels, et lui permettre de découvrir, à l'aide du mur de simulation, les équipements les mieux adaptés à sa situation et dont elle aura réellement l'utilité. La personne âgée pourra également avoir un premier contact avec l'ergothérapeute et, mise en confiance, accepter plus facilement une visite au domicile qui permettra d'affiner les recommandations, de proposer d'autres préconisations pour mieux circuler au sein de l'appartement et le sécuriser, mais également de faire découvrir d'autres aides techniques comme les pinces de préhension ou les déambulateurs... La coordinatrice facilite ensuite le suivi des travaux, avec les techniciens d'Erilia et la mobilisation d'aides légales, autres que celles octroyées par la Carsat. Depuis la création de Voisin'âge et du Comptoir habitat, plus d'une quarantaine de demandes ont été enregistrées, près de 30 évaluations réalisées avec l'ergothérapeute, et 23 chantiers lancés dont six terminés.

## **Régler les petits tracas du quotidien**

Par ailleurs, pour répondre aux attentes des personnes âgées, de pouvoir se sentir épaulées dans les petits soucis du quotidien, Voisin'âge propose aux locataires de plus de 65 ans qui le souhaitent, une Conciergerie Autonomie. Un.e assistant.e autonomie est présent.e six jours sur sept, pour répondre aux besoins ponctuels et non prévisibles des personnes âgées de la résidence, qu'il s'agisse de changer une ampoule, d'aller chercher des médicaments à la pharmacie ou d'aider à traverser le boulevard pour se rendre chez un commerçant. Ces petits services sont également l'occasion de briser l'isolement des personnes, de les encourager à sortir de chez elles et de les amener à participer aux activités collectives proposées au sein du Voisin'âge par l'assistant.e autonomie ou les autres habitants. Depuis sa création, le service a donné lieu à quelques 480 interactions sous forme d'aide humaine, de micro bricolage ou de visites de courtoisie. En aucun cas, il ne s'agit de se substituer à un service à domicile. En revanche, l'assistant.e autonomie peut avoir un rôle de repérage et d'alerte sur une situation qui demanderait une prise en charge régulière. L'équipe de Voisin'âge peut inciter la personne âgée, avec laquelle elle a tissé des liens de confiance, à se tourner vers d'autres acteurs et l'accompagner dans sa prise de contact, voire solliciter elle-même les services sociaux compétents. La transition vers un nouvel interlocuteur est parfois délicate et demande du temps, mais la relation avec Voisin'âge n'est pas pour autant interrompue, notamment grâce aux activités de la Ressourcerie. La conciergerie autonomie a pris tout son sens lors des deux périodes de confinement liés à la crise de la Covid, au printemps puis à l'automne 2020. Elle a notamment maintenu le lien avec les personnes déjà repérées, par des appels téléphoniques réguliers, pour s'enquérir de leurs besoins et a sollicité leur voisinage pour leur apporter de l'aide.



## **S'entraider et échanger entre voisins**

Troisième pilier du dispositif, la Ressourcerie fait le lien entre les plus âgés, qui sont encouragés à participer aux activités par l'assistant.e autonomie, et l'ensemble des habitants de la résidence, voire du quartier, dans une logique de valorisation des compétences et ressources de chacun. Dès l'ouverture de Voisin'âge, les animateurs de la conciergerie ont impulsé une dynamique entre tous les habitants en organisant des petits déjeuners qui attirent chaque semaine une quinzaine d'entre eux et réunissent une fois par mois les nouveaux arrivants. Au fil des conversations, les participants se découvrent des envies communes et organisent des activités auxquelles chacun peut participer librement. Ainsi, quatre après-midi par semaine les locaux de Voisin'âge accueillent des groupes de 5 ou 6 voisins qui se retrouvent pour faire des jeux (rami, scrabble, bridge...). D'autres initiatives, plus ponctuelles, comme la visite d'une exposition, sont autant d'occasion de sortir de la Résidence. En un an et demi, quelques 74 rencontres ont été impulsées et 290 personnes y ont participé, majoritairement âgées de plus de 50 ans. Par ailleurs, Voisin'âge porte également certaines activités, comme l'Echangeur, un grand tableau accroché à la vue de tous et qui permet aux habitants de faire connaître leurs besoins ou leur propositions d'aide et d'échanger des services : une habitante va ainsi proposer des boutures de plantes contre un coup de main pour déplacer ses jardinières, un autre cherche à emprunter un appareil à raclette, une troisième collecte des vêtements pour une association. Autant d'occasions de créer du lien, au-delà des barrières d'âge, qui se concrétisent un vendredi par mois autour de l'Happy échangeur, un apéro partagé. La Ressourcerie propose aussi, une fois par semaine, en partenariat avec Unicités, une assistance numérique assurée par des jeunes en service civique qui viennent aider les habitants, et notamment les plus âgés, à résoudre des difficultés de connexion internet, à télécharger une nouvelle application... Comme presque toutes les activités de la Ressourcerie, cette assistance a été suspendue pendant le confinement, mais les jeunes ont maintenu le lien en visio avec certaines des personnes qu'ils avaient aidés. Car l'essentiel est bien de faire sortir les personnes de chez elle, si besoin avec l'aide de l'assistant.e autonomie et de favoriser une dynamique de lien social.



Après un an et demi de fonctionnement, et malgré les périodes de confinement qui ont obligé les activités collectives à s'arrêter, le dispositif ne connaît pas d'essoufflement. Un comité de suivi opérationnel réunit chaque mois les professionnels d'Erilia et d'HandiToit mobilisées sur le terrain et un comité de pilotage semestrielle définit les orientations et les évolutions du dispositif. Si le besoin de convivialité reste plus que jamais au cœur du projet, ses promoteurs aimeraient à présent mobiliser un peu plus les habitants actifs. Voisin'âges séduit également d'autres bailleurs, dont l'engagement pourrait permettre de pérenniser le dispositif au-delà des trois années de fonctionnement financées par Erilia. Un second dispositif est d'ailleurs à l'étude dans le Vaucluse, porté par la commune de Morières-les-Avignons. Quant à Erilia, il envisage de renouveler l'expérimentation en dehors de Marseille, sur une résidence très sociale comportant un nombre important de logements.

## Bilan

### Les éléments positifs :

- Un projet construit pour et avec les habitants, qui valorise leurs ressources.
- Une adhésion des habitants qui se sont appropriés le lieu et participent activement à son fonctionnement.
- Un meilleur repérage des personnes isolées, dans une logique de prévention précoce de la perte d'autonomie et du maintien du lien social.
- Une mise en confiance des personnes âgées qui permet de les faire adhérer plus facilement aux aides et aux activités proposées.
- Une démarche intergénérationnelle qui contribue à faire évoluer le regard sur l'âge.
- Une effet d'entraînement, entre les trois dispositifs réunis au sein de la conciergerie.

- 
- Un travail en réseau avec les autres acteurs du quartier.

## **Les points d'attention :**

- L'équilibre à préserver sur la Conciergerie autonomie, pour ne pas outrepasser les missions d'aides ponctuelle et empiéter sur celle des services à la personne.
- Le maintien de la dynamique malgré le renouvellement des habitants.
- La difficulté à mobiliser les habitants plus jeunes et notamment ceux en activités.

## **Partenaire(s)**

### **Opérationnels :**

avec les autres acteurs du quartier (mairie d'arrondissement, antenne du CCAS, Maison du bel âge, commerçants...).

### **Financiers :**

subvention de la Métropole Aix-Marseille-Provence (89 000 €), fonds de soutien à l'innovation de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (124 000 €), fonds d'innovation sociale de la Fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat (50 000 €), fonds propres d'Erilia (30 000 €).

## **Moyens**

### **Humains :**

deux équivalents temps pleins, salariés d'HandiToit ; un ergothérapeute d'HandiToit, à la vacation ; le soutien ponctuel des salariés d'Erilia intervenant sur la Résidence Michelet-Prado

### **Financiers :**

Financements sur trois ans

- L'équipement (matériel et mobilier) du local Voisin'âge : 17 000 €
- Le loyer du local : 16 000 €
- Les travaux du local : 12 000 €
- Les vacations d'ergothérapeute : 6 000 € par an
- La coordinatrice Voisin'âge (1 ETP) : 130 000 €
- La concierge autonomie (1 ETP) : 89 000 €
- Le référent projet d'Handitoit : 43 000 €
- La valorisation du personnel d'Erilia : 60 000 €
- Les déplacements liés au projet : 3 000 €

---

## **Matériels :**

Un local permettant d'accueillir du public.

## **Contact**

**Julie BOUERI**

Coordinatrice

Conciergerie Voisin'âge

**Adresse** : 26, Bd Burel - 13014 Marseille

**Tél.** : 04 91 26 56 27

**Courriel** : [cesf@handitoit.org](mailto:cesf@handitoit.org)