



**HAL**  
open science

# French Social Housing Providers and Demographic Aging in the 2000s: The use of certifications

Marion Ille-Roussel

► **To cite this version:**

Marion Ille-Roussel. French Social Housing Providers and Demographic Aging in the 2000s: The use of certifications. *Les Cahiers de la recherche architecturale, urbaine et paysagère*, 2020, 8, 10.4000/craup.4722 . hal-03272894

**HAL Id: hal-03272894**

**<https://hal.science/hal-03272894>**

Submitted on 28 Jun 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

---

## Les bailleurs sociaux français face au vieillissement dans les années 2000 et le recours aux labellisations

*French Social Housing Providers and Demographic Aging in the 2000s: The use of  
certifications*

Marion Ille-Roussel

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/craup/4722>

DOI : 10.4000/craup.4722

ISSN : 2606-7498

### Éditeur

Ministère de la Culture

Ce document vous est offert par Université Paris Nanterre



### Référence électronique

Marion Ille-Roussel, « Les bailleurs sociaux français face au vieillissement dans les années 2000 et le recours aux labellisations », *Les Cahiers de la recherche architecturale urbaine et paysagère* [En ligne], 8 | 2020, mis en ligne le 05 novembre 2020, consulté le 16 mars 2021. URL : <http://journals.openedition.org/craup/4722> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/craup.4722>

---

Ce document a été généré automatiquement le 16 mars 2021.



*Les Cahiers de la recherche architecturale, urbaine et paysagère* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 3.0 France.

---

# Les bailleurs sociaux français face au vieillissement dans les années 2000 et le recours aux labellisations

*French Social Housing Providers and Demographic Aging in the 2000s: The use of certifications*

**Marion Ille-Roussel**

---

- 1 Les pronostics démographiques, qui prévoient 22,3 millions d'habitants de plus de 60 ans en 2050, soit presque un tiers de la population totale<sup>1</sup>, ont alerté les pouvoirs publics sur le vieillissement de la population. Le logement social n'échappe pas à cet agenda politique : un détenteur de bail sur trois a plus de 60 ans et 14 % des demandeurs de logement sociaux dépassent cet âge<sup>2</sup>. Pourtant, la question n'est pas récente. Dans les années 1960, le rapport du haut fonctionnaire Pierre Laroque avait développé l'idée de maintien à domicile comme solution au vieillissement. Le logement social avait été identifié comme un outil pour proposer des logements adaptés et proches des services aux personnes âgées<sup>3</sup>. En effet, un logement adapté à son habitant permet de réduire les chutes, dont la fréquence et la gravité augmentent avec l'âge<sup>4</sup> et qui agissent sur l'autonomie des personnes du fait de la baisse de capacité physique et de la peur induites<sup>5</sup>. De plus, les études montrent qu'un logement entouré de services et dans un environnement connu facilite les échanges, les déplacements et réduit les risques d'isolement, qui grandissent avec l'âge<sup>6</sup>. Cependant, il faut attendre les années 2000 et l'augmentation des frais médicaux, d'hospitalisation et d'hébergement spécifique, pour que le maintien à domicile soit perçu comme une solution par les pouvoirs publics<sup>7</sup>. Ainsi, les bailleurs sociaux ont dû, en application de la Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) de 2015, s'inscrire dans les schémas gérontologiques des départements et respecter les plans locaux de l'habitat (PLH). Une convention d'engagements volontaires a été signée entre l'Union sociale pour l'habitat (USH) et l'État pour la période 2019-2020, afin de programmer l'adaptation des parcs

dans le cadre des plans stratégiques patrimoniaux (PSP), pour en faciliter l'attribution et tracer les logements adaptés<sup>8</sup>. Ainsi, l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS), sous tutelle du ministère du Logement et du ministère des Finances, a identifié en 2019 le vieillissement de la population du parc social et la gestion des organismes comme prioritaires<sup>9</sup>. Cependant, avec la loi ÉLAN (2018), la part obligatoire de logements accessibles aux personnes en situation de handicap construits par opération, qui était de 100 % depuis la Loi pour l'égalité des droits et des chances (2005) est passée à 20 %. En définitive, si les acteurs du logement social sont identifiés comme des acteurs de la politique du maintien à domicile par les pouvoirs publics, on doit convenir que les documents encadrant leurs actions sont surtout incitatifs et illustrent les allers et retours de la politique de vieillissement française, qui s'ajuste aux enjeux économiques et territoriaux<sup>10</sup>. Selon Dominique Argoud, la politique de l'habitat face au vieillissement répond à trois logiques de territorialisation, seniorisation et marchandisation<sup>11</sup>. Il est vrai qu'à l'échelle des territoires, le vieillissement est un facteur clé de développement<sup>12</sup>. Il est donc intéressant d'observer comment cette dépendance des politiques de vieillissement vis-à-vis des enjeux économiques et territoriaux s'illustre à l'échelle des bailleurs sociaux.

- 2 En effet, l'évolution constante de la structure sociodémographique du parc social incite les bailleurs sociaux à réfléchir à l'adaptation de leurs logements et services<sup>13</sup>. Ils accomplissent là une de leurs missions historiques, qui, depuis la loi Bonnevey de 1912 les conduit à diversifier les typologies architecturales en fonction de leurs publics<sup>14</sup>. En effet, selon l'Union sociale pour l'habitat<sup>15</sup>, les plus de 60 ans représentent 30 % des détenteurs de baux HLM, tout comme la tranche d'âge suivante des 50-59 ans (31 %). La stabilité résidentielle des locataires seniors du parc social s'explique par différents facteurs, comme l'attachement au logement et au quartier, mais surtout par la distorsion, ces dernières années, entre le prix de l'immobilier et la baisse progressive des revenus, notamment en lien avec l'avancée en âge et le départ à la retraite<sup>16</sup>. Cependant, seulement 15 % des demandes de logement des plus de 60 ans ont été satisfaites en 2018, contre 22 % des demandes totales, ce qui montre une certaine difficulté des bailleurs à accueillir des locataires âgés<sup>17</sup>.
- 3 Dans le cadre de ses missions de contrôle de 2017 à 2018, l'ANCOLS a identifié différents types de stratégies développées par les bailleurs sociaux pour pallier ce manque d'offres. Certains organismes proposent des adaptations au sein du logement, comme la pause de barres d'appui, à la demande des résidents. D'autres bailleurs structurent leurs offres autour d'une stratégie globale qui peut être validée par le conseil d'administration ou traduite dans des documents réglementaires. Enfin, certains bailleurs utilisent des chartes et labellisations internes ou externes pour organiser et promouvoir leurs offres<sup>18</sup>.
- 4 Dans cet article, nous étudierons les motivations et raisons des bailleurs à développer une « stratégie seniors » en s'appuyant sur un label externe propre au logement social, Habitat Senior Services (HSS). Après avoir présenté le label HSS, nous verrons que les bailleurs sociaux analysés ont recours à un label pour structurer « leur stratégie seniors » afin de répondre aux caractéristiques des populations logées, répondre aux enjeux de gestion locative et du parc et proposer de nouveaux types de logements et services adaptés au parc social. Cela s'explique par un besoin de s'adapter à un environnement en évolution qu'il s'agisse des politiques locales, d'un bâti vieillissant ou d'un cadre juridique et moral évolutif.

## Le label Habitat Senior Services comme outil du « nouveau management public » ?

- 5 À la différence des logements accessibles aux personnes à mobilités réduites (PMR), dont les spécificités techniques sont inscrites dans le code de la construction et de l'habitat (CCH) il n'existe pas de prescriptions techniques obligatoires pour des logements adaptés au vieillissement, ni de définition faisant l'unanimité. Les différentes représentations du logement et de l'autonomie par les habitants et les professionnels jouent un rôle central dans cette absence de consensus<sup>19</sup>.
- 6 Dans ce contexte, le label HSS a été développé en 2005 par l'association de « recherche et développement au service de l'habitat social » DELPHIS et quatre sociétés anonymes (SA) HLM<sup>20</sup> membres de celle-ci à destination des bailleurs sociaux. Son objectif est de proposer une solution adaptée à une gestion locative de masse d'adaptation des logements aux seniors « autonomes<sup>21</sup> ». Il se base sur des cahiers des charges portant sur les adaptations physiques standardisées des logements au vieillissement dans le neuf et l'ancien, sur les services aux locataires seniors et les mesures organisationnelles nécessaires à la mise en place, la gestion et au suivi du label. Les organismes rentrent dans une démarche de labellisation en achetant une licence à DELPHIS. Les bailleurs, dits licenciés, ont accès aux cahiers des charges et des outils, et peuvent participer aux réunions du réseau des bailleurs licenciés, durant lesquelles des professionnels du vieillissement (santé, industrie, recherche...) interviennent. Les bailleurs licenciés prennent également part à la mise à jour du référentiel HSS. L'organisme licencié définit sa « stratégie seniors » en choisissant parmi différents engagements optionnels. Une version plus avancée, Habitat Senior Services Plus, permet aux bailleurs de valoriser les services proposés en interne ou par des partenaires, allant au-delà de la gestion locative classique HLM<sup>22</sup>. La démarche de l'entreprise est auditée par un organisme tiers indépendant (OTI)<sup>23</sup> agréé par DELPHIS pour trois ans.
- 7 Par exemple, l'organisme H, labellisé en 2018, a dû, pour être conforme au label HSS, changer 50 bacs de douches pour avoir des ressauts inférieurs à 21 centimètres du sol. Il a aussi construit 22 logements neufs dotés de douches au rebord inférieur à 19 centimètres. Il a également choisi, dans la liste d'engagements optionnels, d'installer des robinets mitigeurs dans les 72 logements HSS soit dans 0,57 % de son parc de logement familial. Enfin, les appels des « locataires HSS » sont signalés différemment au centre d'appel du bailleur.
- 8 L'utilisation des labels pour le développement et la promotion de nouvelles offres est de plus en plus fréquent chez les bailleurs sociaux, dont l'action est très réglementée et contrôlée<sup>24</sup>. On peut l'expliquer par le mécanisme de conventionnement avec l'État définissant le statut de logement social (art. 353 du CCH). L'État exige la formalisation d'un programme de gestion et d'entretien de parc dans le cadre du Plan stratégique patrimonial ainsi que dans la Convention d'utilité sociale (CUS)<sup>25</sup> cadrant sa politique sociale et territoriale. Les bailleurs doivent développer une « stratégie qualité » en s'appuyant, soit sur un label, soit sur un certificat reconnu. Ils doivent réaliser un diagnostic sur l'adaptation du patrimoine à la perte d'autonomie. En définitive, l'État laisse les organismes libres du choix de leur stratégie, mais attend d'eux des documents réglementaires et, par la mise en place de label, l'organisation de la qualité. On retrouve ici la tendance observée au sein du secteur du logement depuis plusieurs

décennies d'autonomisation des bailleurs sociaux et du renforcement du rôle de décideur et de contrôleur de l'État<sup>26</sup>.

- 9 De plus, les bailleurs doivent aussi s'adapter à un marché concurrentiel, à la baisse des financements et adopter une gestion de rentabilité. Ils ont recours aux outils et à la rhétorique du secteur privé. Selon plusieurs auteurs, les labels reflètent les principes et outils du « nouveau management public<sup>27</sup> » observé au sein du logement social français<sup>28</sup>. Selon Merrien, le NMP désigne un ensemble de mesures inspirées par l'école économique de Chicago et le néolibéralisme pour réformer des secteurs publics forts<sup>29</sup>. Les procédures contractuelles ou semi-contractuelles remplacent les procédures initiales plus hiérarchisées. La performance des organismes est évaluée en continu à l'aide de grille d'indicateurs et d'audits. Pour faire évoluer leur fonctionnement et les contrôler, les services publics font appel à des acteurs extérieurs au secteur comme des bureaux de conseil et d'audits<sup>30</sup>. L'utilisation de labels apparaît donc comme un outil du NMP pour rendre compte de la qualité de ses services en appliquant une grille de critères (certificat, label, chartes...) considérés comme « objectifs » car développés par une personne tierce<sup>31</sup>. Or, s'il n'est pas sûr, qu'ils soient neutres<sup>32</sup>, les labels informent sur le fonctionnement des organismes et sur leurs valeurs<sup>33</sup>. Même si l'application d'un label n'est pas une solution miracle<sup>34</sup>, un choix de labellisation peut s'expliquer par la volonté d'améliorer les procédures, de réduire les coûts de contrôle et d'adaptation à de nouvelles législations<sup>35</sup>. Il peut aussi servir une politique d'image vis-à-vis des partenaires et clients. Sachant que la définition de « logement adapté » ne fait pas l'unanimité et que c'est dans la conception des labels qu'il se concrétise, on peut s'interroger sur le type de logement social qui s'esquisse à travers cette politique de vieillissement portée par les labels.
- 10 Notre analyse porte sur les notes de cadrage des 19 bailleurs labellisés ou re-labellisés HSS entre 2016 et 2019. Ceux-ci représentent près de la moitié des bailleurs licenciés de DELPHIS et 4 % des 488 bailleurs sociaux français. Il s'agit de 8 ESH, 11 offices publics d'habitat dont 9 départementaux et 2 dépendants d'agglomérations et 1 société d'économie mixte (SEM) dépendant d'une intercommunalité. Ces organismes sont de taille moyenne avec en moyenne 12 000 logements et un tiers sont sous la barre des 10 000 logements (avant fusion, conformément à la loi ELAN). Ces caractéristiques juridiques et démographiques sont représentatives de la structure du logement social français<sup>36</sup>. Les notes de cadrage étudiées, de 8 à 80 pages (en moyenne une vingtaine), présentent les démarches seniors des bailleurs. Des éléments d'analyse sont imposés par le label et un modèle type de note est proposé par DELPHIS. Les bailleurs y font une analyse des enjeux démographiques, infrastructurels (services de proximité et liés au maintien à domicile), techniques et politiques de leurs territoires d'implantation. Ils y présentent également leurs objectifs, adaptations techniques, modes d'interventions et plan de communication.
- 11 Une analyse textuelle des données des notes de cadrages a été réalisée<sup>37</sup>. Elle porte sur les raisons avancées du déploiement d'une offre spécifique par les bailleurs et non sur leur réalisation ou la validité des données présentées. Les données ont été extraites puis codées afin d'être classées dans un tableau de données, distancées, puis réduites et synthétisées<sup>38</sup>. Le corpus a été complété par des documents annexes des bailleurs (flyers, site internet, article de presse, rapports ANCOLS...), des entretiens complémentaires et des observations<sup>39</sup> que nous traiterons ailleurs. Une analyse du label et des documents de suivi des organismes licenciés complétée par un entretien

semi-directif avec une personne en charge du label HSS au sein de DELPHIS a permis d'identifier les possibles biais et degrés d'inférence du corpus selon les méthodes d'« analyse de documents internes d'entreprise<sup>40</sup> ».

- 12 Malgré leurs apports, ces documents comportent des lacunes. Les sources étudiées ne sont pas toujours les dernières versions des notes de cadrage. Huit organismes ont fait appel à des cabinets de conseil pour la rédaction de la note qui a « du moins [été] validée par l'équipe dirigeante de l'organisme<sup>41</sup> ». De nombreux organismes ont repris la structure de note de cadrage proposée. Enfin, le corpus s'étend de l'année 2016 à l'année 2019, période durant laquelle la législation a beaucoup évolué et affecté l'activité des bailleurs sociaux.

## Les stratégies des bailleurs sociaux vis-à-vis de leur population

### Face au vieillissement

- 13 Les organismes engagés dans la démarche HSS logent en moyenne 30,6 % de locataires de plus de 60 ans, ce qui correspond à la moyenne nationale du parc social. Cependant, quatre bailleurs accueillent plus de 35 % de seniors. La répartition géographique des bailleurs à l'échelle de la France ne permet pas l'identification de critères géographiques particuliers. Pourtant, la majorité des bailleurs labellisés HSS se situent dans des territoires plus fortement concernés par le vieillissement que la moyenne nationale. Deux bailleurs présentent leur territoire d'implantation comme « les plus touchés par le vieillissement avec plus de 30 % de plus de 60 ans » ou « 26 % de plus de 65 ans ». Certains bailleurs labellisés se trouvent dans des territoires ruraux où la part des plus de 60 ans est supérieure aux autres tranches d'âges. Les bailleurs en centre urbain et agglomération identifient un chiffre absolu important de seniors dans leur parc, surtout dans les ultra-centres où les services se regroupent. Des territoires d'implantation sont également identifiés par les bailleurs comme « hospitaliers » pour les seniors du fait de conditions géographiques favorables et de la présence de services adaptés. Ainsi, l'analyse des notes de cadrage permet de retrouver des situations proches des tendances nationales, avec un vieillissement accru des zones rurales et des enjeux d'infrastructures<sup>42</sup>. Dans les territoires ruraux, les services de proximité restent surtout accessibles en voiture, ce qui pose des questions relatives à l'opportunité de la rénovation et de l'adaptation d'un parc plus soumis à la vacance que dans les territoires de marché tendu. La concentration de seniors dans les ultra-centres et dans les espaces ruraux correspond à des « bassins de vieillissement » suite aux trajectoires résidentielles de leurs habitants<sup>43</sup>. De même, des « villes hospitalières » et territoires attractifs observent une « géronto-croissance » avec l'arrivée de seniors sur leur territoire<sup>44</sup>.
- 14 Les bailleurs ont identifié des locataires résidant dans leur logement depuis des années, parfois depuis la construction du bâtiment dans les années 1960 à 1980. Ces logements anciens bon marché n'ont pas été pensés sous l'angle de la perte d'autonomie<sup>45</sup>. De plus, les seniors sont souvent locataires de grands logements, en situation de sous-occupation depuis le départ des enfants ou le décès d'un conjoint. Ils bénéficient de loyers avantageux grâce à l'ancienneté de leur contrat. Un bailleur observe que « 14,3 % des seniors sont en situation de sous occupation ». Les bailleurs affichent le souhait de

développer les mutations « des seniors occupant des grandes typologies vers des typologies plus petites en phase avec le nombre d'occupants du logement ». C'est particulièrement le cas en zone tendue. Ces mutations doivent faciliter leur réattribution à des familles et limiter le risque d'impayé des seniors avec des « petits budgets ». Les bailleurs labellisés souhaitent réorienter les locataires seniors vers des T2, T3 en rez-de-chaussée et 1<sup>er</sup> étage, ou dans des logements accessibles avec ascenseurs, et ainsi faciliter ce que Bernard-Hohm décrit comme « un vieillissement à la verticale dans les HLM<sup>46</sup> ». Selon un bailleur, ces objectifs correspondent aux attentes des locataires et demandeurs. Comme le montre l'occupation de son parc, le nombre de locataires âgés résidant en étage reste élevé en raison de leur parcours résidentiel antérieur. Cependant, les plus de 60 ans sont majoritairement en rez-de-chaussée et au premier étage. Les bailleurs constatent « de plus en plus de candidatures de propriétaires occupants âgés qui vendent leur maison inadaptée à leur perte de mobilité et souhaitent se rapprocher des services et commerces en centre-ville ou en centre-bourg », ce qui corrobore les résultats des recherches sur les effets territoriaux du vieillissement<sup>47</sup>.

- 15 Chez les bailleurs étudiés, les demandes des plus de 60 ans représentent 11 % des demandes de logements soit trois points de moins que la moyenne nationale en 2018<sup>48</sup>. Les chiffres nationaux de la demande de logement social montrent que les demandeurs de plus de 60 ans vivant en dehors du parc HLM ont des revenus hétérogènes leur donnant autant accès à des loyers de types très sociaux (PLAI), sociaux moyens (PLUS) et intermédiaires (PLS). Ces demandeurs représentent « une nouvelle clientèle » à attirer dans leur parc. Pour les bailleurs adhérant à la démarche HSS, il s'agit de toucher l'ensemble des demandeurs en proposant « également une offre aux seniors dont les ressources dépasseraient les plafonds PLAI ». Néanmoins, les bailleurs ont également identifié dans leurs notes l'enjeu que constituent les faibles ressources des seniors déjà locataires du logement social, des demandeurs, voire de l'ensemble de la population âgée du département. Ainsi, les personnes à faibles ressources rencontrent des difficultés pour accéder aux services payants liés au grand âge et aux hébergements spécialisés (EHPAD, et EHPA), voire même pour couvrir les frais liés à leur logement. Certaines personnes sont ainsi contraintes au maintien à domicile<sup>49</sup>. Les bailleurs doivent composer avec ces situations. Selon certains bailleurs labellisés, les faibles revenus peuvent entraîner « des risques majeurs de précarité financière, d'isolement et de repli sur soi, susceptibles d'accélérer les phénomènes de dépendance ». Un bailleur relève que 6 % de ses locataires de plus de 65 ans sont en situation d'impayés. Les faibles ressources de ces ménages rendent également difficile l'accès aux logements neufs, mieux adaptés mais aux loyers plus élevés que leurs équivalents dans le parc existant. Tous ces facteurs se répercutent sur l'activité de gestion locative et de patrimoine du bailleur. Ce dernier doit choisir entre améliorer des logements habités par des seniors mais peu adaptés ou « créer » des logements répondant à l'ensemble des enjeux du vieillissement et des critères du label, pouvant impliquer des déménagements et des coûts plus importants pour les locataires.
- 16 Le label, en proposant une solution d'adaptation de masse, promeut le déménagement dans un logement adapté « au contraintes physiques du vieillissement » plutôt que le logement adapté à son résident.



## Pour la gestion locative

- 17 Le recours à des labels et certificats est de plus en plus fréquent dans le secteur du logement social. Certains bailleurs n'en appliquent qu'un, quand d'autres en utilisent un pour chacun de leur domaine d'activité. Les labels et certificats les plus nommés sont ceux de l'AFNOR, NF Habitat et ceux développés par DELPHIS exclusivement à destination des bailleurs sociaux. Le label QUALIBAIL codéveloppé par DELPHIS est mis en œuvre par onze bailleurs. Construite avec les organismes HLM, « la marque DELPHIS » est qualifiée, selon les bailleurs étudiés, de « gage de qualité et de sérieux ». Ainsi, HSS est vu comme « s'inscrivant dans la continuité de la certification QUALIBAIL ». Par son statut d'association de bailleur sociaux, DELPHIS n'est pas externe au milieu et permet d'approcher la démarche du NMP de manière plus souple, tout en adoptant ses principes.
- 18 En effet, avec l'évolution économique et démographique des territoires, certains bailleurs labellisés sont particulièrement touchés par la vacance de leur parc, ce qui fragilise leur stabilité économique. Selon un bailleur étudié, le label HSS « favorise son attractivité et aide ainsi à lutter contre la vacance ». D'autres bailleurs labellisés sont confrontés à un parc tendu, avec une faible mobilité et de grands logements occupés en sous-occupation et pratiquent pour cela « le maintien du prix au mètre carré, dans le cadre de mutation ». Une « offre senior » permet ainsi aux bailleurs d'adapter leur stratégie de peuplement à leur territoire et enjeux économiques et d'attirer de nouveaux publics.
- 19 De plus, les bailleurs sociaux sont confrontés au vieillissement des locataires et à leur appauvrissement. Selon certains d'entre eux, cela remettrait en question leur fonction de « coup de pouce » au parcours résidentiel des jeunes ménages. Un bailleur reconnaît dans sa note que « les familles [de plus de 60 ans] resteront pour le plus grand nombre définitivement dans leur logement. Leur parcours résidentiel ne leur aura pas permis d'accéder à la propriété » quand un autre « s'attache [...] à produire une offre de logements diversifiée qui répond aux besoins : des personnes modestes, des salariés des entreprises, des étudiants, des personnes vieillissantes et des personnes en situation de handicap ». Certains bailleurs développent de l'ingénierie sociale pour répondre à de nouveaux besoins et limiter « les situations à risques en matière économique » comme les impayés.
- 20 L'adhésion à un label spécifique au logement social permet aux bailleurs de développer des « stratégies seniors », qui répondent à la fois aux enjeux du vieillissement pour les organismes et pour les locataires, aux risques financiers et au développement de nouvelles activités.

## Pour des logements et services de qualité

- 21 Le label HSS est identifié par les bailleurs étudiés comme « la seule démarche qualité de maintien à domicile des seniors », tous secteurs confondus. Il est présenté comme un moyen de s'engager pour la qualité de services à destination des locataires-clients et de diversifier les offres. Le label HSS est aussi identifié comme un outil permettant la diffusion d'une nouvelle culture d'entreprise basée sur les besoins et la satisfaction des locataires. Ce label est vu comme permettant la refonte du système de management de la qualité et de l'organisation de l'entreprise autour de celle-ci. Des postes « qualité »,

comme celui de « Responsable Stratégie Peuplement » sont créés ou existent au sein des organismes pour suivre et « piloter » ces démarches. L'aspect national du label est aussi plébiscité par rapport à ou en complément de la marque maison. Ainsi, un bailleur a souhaité s'inscrire « dans une démarche de labellisation [...] qui est en passe de devenir le référentiel national » plutôt que de développer un référentiel interne. Être dans un réseau de bailleurs sociaux licenciés et profiter des retours d'expériences de chacun est aussi valorisé par les bailleurs étudiés. Le choix du label ne s'est pas fait sans analyse préalable et doit apporter une plus-value et constituer un outil commercial pour l'organisme. Les bailleurs sociaux doivent travailler en partenariat avec les collectivités territoriales, l'État et les acteurs (associations, centres, entreprises) de l'action médico-sociale. Ces partenariats sont nécessaires au financement et à la gestion de nouveaux projets, par exemple l'habitat intergénérationnel. Être identifié comme acteur du vieillissement permet au bailleur de profiter de tarif préférentiel ou d'en faire profiter à ces locataires, tel le système de téléassistance « présence verte ». Ces partenariats peuvent par ailleurs « apporter de nouveaux locataires ». Des bailleurs communiquent ainsi auprès des patients des hôpitaux de secteur.

- 22 En s'engageant dans la démarche HSS, les bailleurs recherchent également « les montages financiers les plus avantageux [...] ainsi que tous les partenariats venant en soutien au maintien à domicile des seniors autonomes ». La présence, dans les territoires de la Vienne et de la Haute-Garonne, de bailleurs labellisés et de bailleurs licenciés démontre le rôle normatif du label, nécessaire pour rester concurrentiel aux yeux des différents partenaires<sup>50</sup>. Le simple développement d'offres seniors ne suffisant plus, les bailleurs labellisés s'appuient sur la popularité du label HSS au niveau national et local pour valoriser leur action de constructeur et de gestionnaire. Le label sert une politique d'image de leur engagement social.
- 23 Il permet en plus de donner une image du fonctionnement interne de l'organisme. Grâce à un système d'engagements optionnels portant sur l'ensemble des activités de l'organisme HLM, le label HSS permet de valoriser les activités du secteur et les spécificités de chacun : la gestion locative, la connaissance des territoires, l'ingénierie sociale ou la maîtrise d'ouvrage. L'expérience de construction d'EHPAD et de « résidences autonomes » peut ainsi être mise en avant, tout comme l'adaptation au vieillissement des logements anciens. Les entretiens complémentaires ont montré que ces activités et compétences étaient difficilement valorisables, à la différence de la construction de logements. Le label s'applique autant aux bailleurs qui souhaitent créer des offres pour de nouveaux locataires « en diversifiant ses activités » qu'à ceux qui font le choix de s'adresser avant tout à leurs locataires en place.
- 24 En définitive, le développement d'offres différencielles, permettent aux bailleurs sociaux de s'inscrire dans la logique de marchandisation du maintien à domicile. Le label devient un outil concurrentiel de gestion pour le logement social.

## Les stratégies des bailleurs sociaux vis-à-vis de leur environnement

### Face aux politiques locales

- 25 La quasi-totalité des 19 bailleurs de notre panel présentent en détail les politiques des collectivités territoriales engagées dans des politiques du vieillissement, suivant le

modèle type de la note de cadrage. Selon les bailleurs étudiés, les départements de leurs territoires d'implantation ont identifié dans leur schéma gérontologique le maintien à domicile des seniors comme un enjeu prioritaire. Cela suppose des politiques actives à destination des seniors et le développement de la prévention et de la sensibilisation à la perte d'autonomie, en lien ou non avec l'habitat. Plusieurs schémas gérontologiques proposent des offres d'habitat adapté à proximité de services comme un point central de la politique à mener. Ainsi, le « schéma départemental de l'autonomie 2015-2019 » de la Vienne cherche à « inciter à la réalisation de logements adaptés par les collectivités territoriales, ou avec leur soutien, à proximité des équipements, services et des EHPAD proches des centres bourgs ». La typologie des bailleurs labellisés montre également un intérêt prédominant des offices départementaux pour les démarches vis-à-vis des seniors, qui peut s'expliquer par leurs liens étroits avec les départements, à la fois en charge des politiques d'habitat et de la cohérence des politiques de vieillissement<sup>51</sup>.

- 26 Certaines communes sont également très actives en ce qui concerne les questions de vieillissement. Sur les 19 bailleurs labellisés, 3 sont implantés dans des communes du réseau « villes amies des aînées » créé en 2010 par l'Organisation mondiale de la santé, « afin de prendre en compte les besoins des aînés et de promouvoir le vivre ensemble dans la cité », comme le présente un bailleur. On retrouve ainsi l'intérêt historique des communes pour les politiques de vieillissement lié à leur lien direct avec les habitants<sup>52</sup>. Il se concrétise, dans le cas du logement social, par leur droit de réservation prioritaire sur certains logements sociaux et leur participation à la commission d'attribution. Les collectivités territoriales sont, selon les bailleurs interrogés, généralement plutôt favorables à l'accueil de public senior sur leur territoire. Elles favorisent l'attribution de logements à des seniors, tout comme la construction d'opérations de logements spécifiques ou fléchées. Les collectivités territoriales sollicitent les bailleurs pour qu'ils interviennent notamment « dans le cadre de la requalification des centres bourgs avec services pour permettre le maintien des seniors dans les communes », qu'elles soient en zone rurale ou urbaine. La création de logements adaptés en centre bourg apparaît pour les communes comme un moyen de stabiliser l'économie et la population<sup>53</sup>.
- 27 À travers ces notes de cadrage, les bailleurs se présentent comme des partenaires privilégiés de la mise en œuvre des politiques de maintien à domicile. Les départements développent des appels à projets et peuvent proposer des aides financières pour la création de logements adaptés. Des villes, agglomérations et départements développent des chartes et des conventions inter-bailleurs, afin de pousser les organismes de logements sociaux à proposer des offres spécifiques. Ces chartes portent sur le développement de services, la mise en place de partenariats ou des engagements d'adaptation technique, comme le cahier des charges « Rhône +<sup>54</sup> ». Les collectivités territoriales s'appuient sur des standards pour assurer la qualité et faciliter le contrôle. Les bailleurs sont incités par les collectivités à adapter leur stratégie clientèle et patrimoniale à destination des seniors de manière plus ou moins directe, et notamment les OPH départementaux. Ces incitations peuvent traduire deux types de relations bailleurs-collectivités territoriales : d'une part, des collectivités qui souhaitent impliquer les bailleurs dans les politiques de maintien à domicile. Ceux-ci participent alors au développement des schémas directifs locaux, peuvent demander des financements pour la création d'un projet, ou signent des conventions afin d'assurer une collaboration pérenne avec la collectivité, comme pour la gestion d'espaces

communs. D'autre part, ces incitations peuvent être plus directives de la part des collectivités, qui souhaitent loger « leurs seniors » et imposent des contraintes de construction à travers les PLH. Elles adoptent une approche de décideurs et de contrôleurs, dont bailleurs sociaux exécutent les politiques de maintien à domicile. Ainsi, un bailleur affirme que « le Département a clairement fixé [dans son schéma gérontologique] comme objectif de favoriser [...] le maintien à domicile [...]. Les bailleurs sociaux sont amenés à participer à cet objectif ». Cependant, les bailleurs sociaux peuvent se retrouver en concurrence entre eux, avec des investisseurs ou des associations du secteur médico-social pour l'accès aux différentes ressources (financement, partenariat, foncier...).

- 28 En réponse à ces deux cas de figure, certains bailleurs conçoivent leur mission comme la « continuité d'un service territorial en proposant une offre globale d'habitat et de services adaptée aux personnes âgées et/ou vieillissantes, en fonction du territoire ». D'autres pensent leur « politique seniors » « en complémentarité avec les politiques publiques, notamment celle du Département ». À travers ces deux tendances, on observe un phénomène de territorialisation de la politique relative aux seniors et d'interconnexion des acteurs locaux, ainsi que l'importance des collectivités territoriales. Dans certains cas, on décèle un processus de marchandisation, lorsque le positionnement assumé de certains bailleurs se présente indépendamment des politiques publiques. Par exemple, certains bailleurs font ainsi le choix de construire des logements inclusifs hors conventionnement ou de conclure des partenariats avec des promoteurs de « résidences services ». Cette dernière approche peut aussi être encouragée par les territoires, à l'exemple du Département de l'Orne, qui affiche le souhait de développer la *silver economy* sur son territoire afin de favoriser les synergies entre acteurs et développer de nouvelles activités économiques grâce aux nouvelles technologies et aux services à la personne. Ces territoires accueillant une population vieillissante précaire souhaitent créer à la fois de l'emploi grâce au développement d'innovations et de nouveaux services en rentrant dans une économie présente, mais également limiter les dépenses publiques liées à la dépendance des collectivités en la prévoyant en amont<sup>55</sup>.

## Face au vieillissement du parc, la question du financement

- 29 Avec le vieillissement naturel des bâtiments, l'apparition de nouveaux équipements, l'évolution de la législation et les changements de populations, les bailleurs doivent rénover et adapter leurs parcs. Tous considèrent que la gestion du parc sur le long terme entraîne des investissements à planifier selon les risques, besoins et priorités. Dans le cadre du conventionnement avec l'État, les organismes HLM doivent produire un plan stratégique patrimonial, qui nécessite une méthode de tri patrimonial pour justifier l'ordre de programmation des travaux et d'investissements. Ainsi, « la question du vieillissement [pouvant être] une des entrées de l'analyse du parc », il leur est possible de prioriser les enjeux et objectifs de l'entreprise. Le recours à un label et à une approche englobant l'ensemble des activités d'un bailleur social est vu comme un moyen de limiter les dépenses liées à l'adaptation des logements en la programmant en même temps que la réhabilitation. Ainsi, l'installation de volets roulants est à inclure à la liste de travaux lors de chantiers d'isolation et de rénovation de façades.

- 30 De plus, les financements des collectivités territoriales et de l'État se recomposant, les bailleurs dépendent de nouveaux financements pour le bon fonctionnement de leurs activités<sup>56</sup>. Les collectivités territoriales proposent des financements pour certains types de projet, souvent sous forme d'appel à projets, mettant en concurrence les bailleurs sociaux entre eux, parfois même avec des promoteurs privés. Ainsi, un des bailleurs interrogés fait état de trois appels à projets lancés par la conférence des financeurs de la Mayenne. Pour financer des travaux d'adaptation conformes aux exigences du label HSS, les bailleurs sociaux utilisent l'abattement de TFPB<sup>57</sup>, qui peut être complété par des aides des collectivités territoriales et des caisses de retraites. L'obtention de ces aides nécessite le dépôt de différents dossiers. Un bailleur considère le cahier des charges techniques des caisses de retraites de l'AGIRC-ARRCO pour des logements adaptés aux seniors comme « aisément réalisable », à la différence de celui des adaptations aux handicaps, bien plus complexe. Adapter des logements à destination de locataires autonomes permet de maîtriser des dépenses, particulièrement dans le neuf, car cela « n'engendra aucun surcoût » selon un bailleur. Le respect du cahier des charges HSS dans le parc ancien revient à environ 5 000 euros par logement aux bailleurs. Les adaptations exigées par la réglementation PMR ont des coûts bien plus élevés et peuvent, selon plusieurs bailleurs, « stigmatiser » le logement à la relocation. Il est important pour les bailleurs de pouvoir relouer facilement leurs logements, leurs revenus dépendant de l'occupation de leur parc. Le choix d'une adaptation standard, moins personnalisée et contraignante, en comparaison avec des travaux d'adaptation au handicap, peut s'expliquer par des coûts de construction et de gestion plus faibles. En effet, le label permet aux bailleurs de s'appuyer sur une liste d'adaptations standardisées ajustées aux contraintes techniques, géographique et financières du parc social pour définir, justifier et valoriser leur stratégie d'adaptation du parc.

## Face aux obligations juridiques et morales du logement social

- 31 La dimension juridique est également régulièrement évoquée par les bailleurs labellisés comme un risque et une régulation à « appréhender ». En appliquant le label, les bailleurs souhaitent se rendre conforme à la loi ASV de 2015 et la loi ELAN de 2018 avant qu'on ne le leur impose. En effet, le label HSS est conforme à la réglementation et permet d'aller plus loin. Un changement préventif des pratiques est vu par les bailleurs comme un avantage concurrentiel et/ou économique. En anticipant un changement de réglementation, les bailleurs souhaitent fixer leur propre agenda et profiter de nouvelles possibilités avant leurs concurrents. La mise en place de « politiques seniors » est vue par certains comme une manière de répondre aux attentes des collectivités territoriales traduites dans les documents de planification et de programmation. Un bailleur rappelle « que le projet de loi sur "l'adaptation de la société au vieillissement" prévoit la prise en compte de cette problématique dans les documents d'urbanisme ; elle devra donc être appréhendée autant par les collectivités que par les bailleurs ». Le label permet ainsi d'appliquer un standard supérieur à la législation et de communiquer sur le sujet.
- 32 Les bailleurs appréhendent aussi de voir un immeuble devenir un établissement médico-social en raison de la concentration de locataires vieillissants et dépendants, ce qui les conduirait à être soumis à une autre réglementation. À ce titre, un bailleur considère que la « politique de mixité [défendue par le label] veille [...] à éviter la

concentration d'un trop grand nombre de personnes âgées dans le même immeuble, susceptible de poser à terme des difficultés du point de vue de la gestion comme de la réglementation ». Le label peut être vu comme un garde-fou pour les bailleurs qui souhaitent rester des acteurs de l'habitat et ne pas basculer dans le domaine du médico-social dont ils ne maîtrisent pas l'organisation.

- 33 Enfin, les bailleurs sociaux labellisés tout comme leurs collectivités de rattachement voient les actions en direction des locataires seniors comme une réponse au « besoin sociétal de prévention de la perte d'autonomie et du maintien à domicile ». Les bailleurs labellisés justifient pour beaucoup leur action comme un besoin moral de participer à l'adaptation de la société au vieillissement par le maintien à domicile de « nos personnes âgées » car les collaborateurs sont « personnellement et professionnellement confrontés à cet enjeu ». Les actions en direction des seniors sont, selon les bailleurs, accueillies favorablement à la fois par les collaborateurs, les partenaires et les collectivités locales. La labellisation permet aux bailleurs d'afficher leur engagement pour les personnes âgées auprès des locataires, des collaborateurs et des collectivités territoriales qui partagent cette même valeur et de les fidéliser<sup>58</sup>. Les bailleurs inscrivent également leurs offres seniors au sein de leur stratégie RSE (responsabilité sociétale des entreprises) globale, qu'ils définissent comme posant « les fondamentaux » de leur stratégie globale ou de leur « projet d'entreprise ». Ils défendent ainsi l'idée de territoires intergénérationnels et de résidences favorisant la solidarité et le lien social. À travers une stratégie spécifique à destination des seniors, les bailleurs souhaitent réaffirmer leur rôle d'acteurs du développement territorial et envers les plus démunis. La démarche de prévention et de sensibilisation du bailleur à la perte d'autonomie correspond parfois à la vision paternaliste que les bailleurs ont de leur activité<sup>59</sup>. Ils se voient « responsables » et devant être « loyaux » vis-à-vis des locataires.
- 34 Les bailleurs sociaux, en rentrant dans une démarche HSS, ciblent un public bien précis et délimitent leur participation à la politique de maintien à domicile. Le label matérialise ainsi les valeurs du secteur du logement social.

## Conclusion : une occasion de se réinventer

- 35 Ces éléments montrent que les bailleurs labellisés sont concernés par le vieillissement de leur population. Les mesures mises en place ont pour objectif de répondre aux attentes des locataires et aux politiques de logement et de vieillissement des collectivités locales.
- 36 On peut penser que même si l'enjeu du vieillissement est réel, son intégration dans la stratégie des organismes obéit à des préoccupations plus larges. En effet, dans un secteur de plus en plus concurrentiel, le label HSS apparaît comme un outil de différenciation et de communication à l'adresse des collectivités territoriales, dont dépendent de plus en plus de financements, directs ou indirects. Le label est un outil de management des entreprises qui permet l'organisation des procédures et de la gestion locative ainsi que la communication externe et interne. Il est donc vu comme un garant de valeur, de qualité et de bonne gestion. À cet égard, le label, soucieux de l'image du bailleur, à l'intérieur de l'entreprise comme à l'extérieur, vis à vis de ses clients et de ses partenaires, s'avère un outil concurrentiel conforme à l'esprit du « nouveau management public ».

- 37 De plus, la diversification de l'offre de logements et services que permet le label est vue par les bailleurs labellisés comme une possibilité de développer de nouvelles activités, répondre aux besoins de nouvelles clientèles ou renforcer certains aspects de leurs activités alors que le secteur du logement social est en pleine évolution. Le choix de la labellisation s'explique également par la volonté de continuer à proposer une politique de logement de masse, caractéristique du logement social français. En étant spécifique au secteur du logement social, le label permet aux bailleurs de recourir à un seul outil pour l'ensemble de leur stratégie d'adaptation et ainsi valoriser leurs atouts et leurs valeurs auprès de leurs partenaires tout en adaptant leurs stratégies à leurs territoires et à leur parc. Il s'inscrit dans la logique de territorialisation des politiques de vieillissement.
- 38 Les bailleurs sociaux, en ayant recours à un label et en participant à sa mise à jour, contribuent à la standardisation d'« un logement adapté » et à la diffusion des normes et représentations associées. « Le logement adapté » est un logement adapté « au vieillissement » et aux contraintes physiques du bâti. Cependant, la volonté des bailleurs de participer aux politiques de maintien à domicile n'efface pas leur souhait de rester acteurs du champ du logement et non du vieillissement.
- 39 En définitive, on peut relever que si le vieillissement est une préoccupation ancienne des collectivités territoriales et de l'État, elle est relativement récente, les années 2000, pour le secteur du logement social français. À ce titre, la question du vieillissement peut-être une occasion pour le secteur de développer de nouvelles formes de logement et de service, contribuant ainsi à transformer le logement social.
- 

## BIBLIOGRAPHIE

Agence nationale de contrôle du logement social, *Rapport public annuel de contrôle 2018*, Paris La Défense, 2019.

Dominique Argoud, « Approche historique des dispositifs gérontologiques en France », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 103-110.

Dominique Argoud, « Territoires et vieillissement : vers la fin de la politique vieillesse ? », *Lien social et Politiques*, 79, 2017, pp. 17-34.

Fanny Auger, *L'aménagement de l'habitat chez des couples de nouveaux retraités baby-boomers : vivre le présent, anticiper l'avenir ?*, thèse de doctorat, université Charles de Gaulle-Lille III, 2016.

Michael L. Barnett et Andrew A. King, « Good fences make good neighbors: a longitudinal analysis of an industry self-regulatory institution », *Academy of Management Journal*, 51, 6, 2008, pp. 1150-1170.

Jay B. Barney et Mark H. Hansen, « Trustworthiness as a source of competitive advantage », *Strategic management journal*, 15, S1, 1994, pp. 175-190.

Marie-Christine Bernard-Hohm, « Des tropismes pour vieillir, des zonages pour agir », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 63-72.

Mickaël Blanchet, Christian Pihet et Pierre-Marie Chapon, « Vieillesse et territoires : cadres théoriques et enjeux empiriques », *Retraite et société*, 76 (1), 2017, pp. 19-41.

Nathalie Blanpin et Olivier Chardon, « Projection de population à l'horizon 2060. Un tiers de la population âgé de plus de 60 ans », *INSEE première*, (1320), 2010.

Hélène Bourdessol et Stéphanie Pin, « Référentiel de bonnes pratiques : prévention des chutes chez les personnes âgées à domicile », *Saint-Denis : Inpes*, 2005.

Christophe Capuano, *Que faire de nos vieux ? Une histoire de la protection sociale de 1880 à nos jours*, Paris, Presses de Sciences Po, 2018.

Cary Coglianese et Jennifer Nash, *Regulating from the inside: can environmental management systems achieve policy goals?*, Resources for the Future, 2001.

Emeline Comby, Yannick Mosset et Stéphanie de Carrara, *Corpus de textes : composer, mesurer, interpréter*, Paris, ENS éditions, 2016.

Jean-Marie De Ketele et Xavier Roegiers, *Méthodologie du recueil d'informations : Fondements des méthodes d'observation, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*, Rosny-sous-Bois, De Boeck Supérieur, 2009.

DELPHIS, « Le label Habitat Senior Services », *Habitat Senior Service-Delphis*, 2020, [en ligne] [http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss\\_fr.htm](http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss_fr.htm), consulté le 25 février 2020.

Jeanne Demoulin, « Chapitre I. Du paternalisme à l'animation sociale : aux origines de la gestion sociale dans les HLM », in *La gestion du logement social : L'impératif participatif*, Géographie sociale, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2019, pp 41-48.

Jeanne Demoulin, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations*, 10 (3), 2014, pp. 13-37.

Vinit M. Desai, « Third-Party Certifications as an Organizational Performance Liability », *Journal of Management*, 44 (8), 2018, pp. 3096-3123.

Laurent Devisme, Marc Dumont et Élise Roy, « Le jeu des "bonnes pratiques" dans les opérations urbaines, entre normes et fabrique locale », *Espaces et sociétés*, 131 (4), 2007, pp. 15-31.

Jean-Claude Driant, *Les politiques du logement en France*, Paris, La Documentation française, 2016.

Gérard-François Dumont, « La géographie des territoires gérontologiques », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 47-62.

Marie-Jeanne Dumont, *Le Logement social à Paris 1850-1930 : les habitations à bon marché*, Paris, Mardaga, 1991.

Bernard Ennuyer, *Repenser le maintien à domicile : Enjeux, acteurs, organisation*, Paris, Dunod, 2014 (2<sup>e</sup> éd.).

Agneta Fänge et Susanne Iwarsson, « Changes in accessibility and usability in housing: an exploration of the housing adaptation process », *Occupational therapy international*, 12 (1), 2005, pp. 44-59.

Grégoire Fauconnier, *La mise en œuvre de l'article 55 de la loi « Solidarité et renouvellement urbains » (SRU) dans les Yvelines, entre application formelle et adaptation stratégique*, thèse de doctorat en géographie humaine, économique et régionale, université Paris X-Nanterre, 2019.

Yankel Fijalkow, *Sociologie du logement*, Paris, La Découverte, 2016.



Jean-Paul Flamand et Roger-Henri Guerrand, *Loger le peuple : essai sur l'histoire du logement social en France*, Paris, La Découverte, 1989.

Fondation Abbé Pierre, *L'état du mal-logement en France 2018*, rapport annuel, Paris, Fondation Abbé Pierre, 2018, [en ligne] [https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/23e\\_rapport\\_sur\\_letat\\_du\\_mal-logement\\_en\\_france\\_2018\\_-\\_le\\_rapport\\_complet.pdf](https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/23e_rapport_sur_letat_du_mal-logement_en_france_2018_-_le_rapport_complet.pdf), consulté le 26 février 2020.

Armand Frémont, « À propos des territoires gérontologiques », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 25-32.

Lesley D. Gillespie *et al.*, « Interventions for preventing falls in older people living in the community », *Cochrane database of systematic reviews*, (9), 2012.

Matthieu Gimat, *Produire le logement social. Hausse de la construction, changements institutionnels et mutations de l'intervention publique en faveur des HLM (2004-2014)*, thèse de doctorat, université Paris 1-Panthéon Sorbonne (UMR Géographie-Cités), 2017.

Scott D. Graffin et Andrew J. Ward, « Certifications and Reputation: Determining the Standard of Desirability Amidst Uncertainty », *Organization Science*, 21 (2), 2010, pp. 331-346.

Catherine Gucher *et al.*, *Retraite et vieillissement : intervention publique et action sociale*, Paris, Dunod, 2015.

Rick Harbaugh, John W. Maxwell et Beatrice Roussillon, « Label Confusion: The Groucho Effect of Uncertain Standards », *Management Science*, 57 (9), 2011, pp. 1512-1527.

Geneviève Imbert, « EDITO », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 10-18.

Insee, « PRINC22 - Résidences principales par type de logement, statut d'occupation et âge de la personne de référence en 2016-France entière-Insee », *Statistiques et études*, 2019, [en ligne] <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4214052?geo=FE-1>, consulté le 25 février 2020.

Anne Labit, « Habiter autrement pour vieillir autrement : Motivations et engagements de femmes retraitées européennes », *Socio-anthropologie*, (32), 2015, pp. 55-69.

Caroline Laborde et Caroline Grudzien, *Viellir chez soi : Enjeux de santé dans l'adaptation des logements*, Paris, Observatoire régional de santé Ile-de-France, 2016.

Martin Laffin, « Expliquer les réformes. Le post-nouveau management public : mythes ou réalités ? Le logement social en Angleterre et en France », *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 85 (1), 2019, pp. 49-65.

Jan-Erik Lane, « Introduction: the challenge of 2000 », in *New Public Management: An Introduction*, Abingdon-on-Thames, Routledge, 2002, pp. 1- 15

Pierre Laroque, *Rapport Laroque : Politique de la vieillesse*, Commission d'étude des problèmes de la vieillesse du Haut comité consultatif ..., 1962.

L'Union Sociale pour l'Habitat, « Favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes en situation de handicap », *Les collections d'Actualités habitat*, (148), 2012, pp. 13-18.

L'Union Sociale pour l'Habitat, « Les HLM, un modèle français. Les HLM chiffres 2019 », 2019. [en ligne] [https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/pdf/2019-09/ush\\_les\\_hlm\\_en\\_chiffres\\_2019.pdf](https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/pdf/2019-09/ush_les_hlm_en_chiffres_2019.pdf), consulté le 20 mars 2020. X

John W. Maxwell, « An economic perspective on NGO strategies and objectives », in *Good op/Bad Cop: Environmental NGOs and Their Strategies towards Business*, Lyon, 2009, pp. 136-163.

François-Xavier Merrien, « La Nouvelle Gestion publique : un concept mythique », *Lien social et Politiques*, (41), 1999, pp. 95-103.

Ministère du Logement et de l'Habitat durable et L'Union Sociale pour l'Habitat, « Rubrique "Statistiques" du portail national de la demande de logement social », 2019, [en ligne] <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/>, consulté le 25 février 2020.

Sonja Nowossadeck et Katharina Mahne, « Bewertung des Wohnumfeldes in der zweiten Lebenshälfte », in Katharina Mahne et al. (éd.), *Altern im Wandel*, Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden, 2017.

Gaëlle Pédrone, Maryline Bouilly et Bertrand Thélot, *Enquête permanente sur les accidents de la vie courante (EPAC). Résultats 2010 en France métropolitaine.*, Saint-Maurice, Institut de veille sanitaire, 2016.

Petits Frères des Pauvres, « Étude isolement et territoires des personnes âgées : enseignements et préconisations des Petits Frères des Pauvres », 2019, [en ligne] <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/nos-actualites/etude-isolement-et-territoires-enseignements-et-preconisations-des-petits-freres-des-pauvres>, consulté le 25 février 2020.

Francisco Polidoro., « The competitive implications of certifications: the effects of scientific and regulatory certifications on entries into new technical fields. », *Academy of Management Journal*, 56 (2), 2013, pp. 597-627.

Christopher Pollitt, « The logics of performance management », *Evaluation*, 19 (4), 2013, pp. 346-363.

Hayagreeva Rao, « The social construction of reputation: Certification contests, legitimation, and the survival of organizations in the American automobile industry: 1895-1912 », *Strategic management journal*, 15 (S1), 1994, pp. 29-44.

Rhône le Département, « La démarche Rhône+ Vivre chez soi », *habitat-adapte-rhone*, 2011.  
Adresse : <http://www.habitat-adapte-rhone.fr/demarche.html>, consulté le 14 octobre 2020.

Jean-Louis Sanchez, « Territoires, observation et performance », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 79-85.

Jean-Marc Stébé, *Le logement social en France*, Paris, Presses Universitaires de France, 2019.

Frédérique Trevidy et al., « Identité-logement et gestion du risque de chute chez les personnes âgées », *Le sujet dans la cité*, 2 (1), 2011, pp. 109-120.

Frédérique Trevidy et al., « Vieillir et s'adapter : apprendre pour aménager son domicile », *Gérontologie et société*, 41, 159 (2), 2019, pp. 175-197.

## NOTES

1. Nathalie Blanpin et Olivier Chardon, « Projection de population à l'horizon 2060. Un tiers de la population âgé de plus de 60 ans », *INSEE première*, 1320, 2010, p. 4.

2. Ministère du Logement et de l'Habitat durable et L'Union Sociale pour l'Habitat, « Rubrique "Statistiques" du portail national de la demande de logement social », 2019, [en ligne] <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/>, consulté le 25 février 2020.

3. Pierre Laroque, *Rapport Laroque : Politique de la vieillesse*, Commission d'étude des problèmes de la vieillesse du Haut comité consultatif, 1962 ; Christophe Capuano, *Que faire de nos vieux ? Une histoire de la protection sociale de 1880 à nos jours*, Paris, Presses de Sciences Po, 2018, p. 156

4. Hélène Bourdessol et Stéphanie Pin, « Référentiel de bonnes pratiques : prévention des chutes chez les personnes âgées à domicile », *Saint-Denis : Inpes*, 2005 ; Lesley D. Gillespie *et al.*, « Interventions for preventing falls in older people living in the community », *Cochrane database of systematic reviews*, 9, 2012 ; Frédérique Trevidy *et al.*, « Vieillir et s'adapter : apprendre pour aménager son domicile », *Gérontologie et société*, 41, 159 (2), 2019, pp. 175-197.
5. *Ibid.*  
Gaëlle Pédrone, Maryline Bouilly et Bertrand Thélot, *Enquête permanente sur les accidents de la vie courante (EPAC). Résultats 2010 en France métropolitaine.*, Saint-Maurice, Institut de veille sanitaire, 2016.
6. Petits Frères des Pauvres, « Étude isolement et territoires des personnes âgées : enseignements et préconisations des Petits Frères des Pauvres », 2019, [en ligne] <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/nos-actualites/etude-isolement-et-territoires-enseignements-et-preconisations-des-petits-freres-des-pauvres>, consulté le 25 février 2020.
7. Fanny Auger, *L'aménagement de l'habitat chez des couples de nouveaux retraités baby-boomers : vivre le présent, anticiper l'avenir ?*, thèse de doctorat, université Charles de Gaulle-Lille III, 2016 ; Christophe Capuano, *Que faire de nos vieux ? Une histoire de la protection sociale de 1880 à nos jours*, Paris, Presses de Sciences Po, 2018 ; Bernard Ennuyer, *Repenser le maintien à domicile : Enjeux, acteurs, organisation*, Paris, Dunod, 2014 (2<sup>e</sup> éd.).
8. L'Union Sociale pour l'Habitat, « Favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes en situation de handicap », *Les collections d'Actualités habitat*, (148), 2012, pp. 13-18.
9. Agence nationale de contrôle du logement social, *Rapport public annuel de contrôle 2018*, Paris La Défense, 2019.
10. Christophe Capuano, *op.cit.* ; Catherine Gucher *et al.*, *Retraite et vieillissement : intervention publique et action sociale*, Paris, Dunod, 2015.
11. Dominique Argoud, « Territoires et vieillissement : vers la fin de la politique vieillesse ? », *Lien social et Politiques*, 79, 2017, pp. 17-34.
12. Geneviève Imbert, « EDITO », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 10-18.  
Gérard-François Dumont, « La géographie des territoires gérontologiques », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 47-62 ; Armand Frémont, « À propos des territoires gérontologiques », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 25-32 ; Dominique Argoud, « Approche historique des dispositifs gérontologiques en France », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 103-110 ; Marie-Christine Bernard-Hohm, « Des tropismes pour vieillir, des zonages pour agir », *Gérontologie et société*, 33, 132 (1), 2010, pp. 63-72.
13. Jean-Marc Stébé, *Le logement social en France*, Paris, Presses Universitaires de France, 2019 ; Jean-Claude Driant, *Les politiques du logement en France*, Paris, La Documentation française, 2016.
14. Gérard-François Dumont, *op. cit.*  
Jean-Paul Flamand et Roger-Henri Guerrand, *Loger le peuple : essai sur l'histoire du logement social en France*, Paris, La Découverte, 1989.
15. L'Union Sociale pour l'Habitat, « Les HLM, un modèle français. Les HLM chiffres 2019 », 2019. [en ligne] [https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/pdf/2019-09/ush\\_les\\_hlm\\_en\\_chiffres\\_2019.pdf](https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/pdf/2019-09/ush_les_hlm_en_chiffres_2019.pdf), consulté le 20 mars 2020.
16. Fondation Abbé Pierre, *L'état du mal-logement en France 2018*, rapport annuel, Paris, Fondation Abbé Pierre, 2018, [en ligne] [https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/23e\\_rapport\\_sur\\_letat\\_du\\_mal-logement\\_en\\_france\\_2018\\_-\\_le\\_rapport\\_complet.pdf](https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/23e_rapport_sur_letat_du_mal-logement_en_france_2018_-_le_rapport_complet.pdf), consulté le 26 février 2020 ; Yankel Fijalkow, *Sociologie du logement*, Paris, La Découverte, 2016.
17. Ministère du Logement et de l'Habitat durable et L'Union Sociale pour l'Habitat, « Rubrique "Statistiques" du portail national de la demande de logement social », 2019, [en ligne] <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/statistiques/>, consulté le 25 février 2020.
18. Agence nationale de contrôle du logement social, *op. cit.*

19. Fanny Auger, *op.cit.*; Bernard Ennuyer, *op.cit.*; Agneta Fänge et Susanne Iwarsson, « Changes in accessibility and usability in housing: an exploration of the housing adaptation process », *Occupational therapy international*, 12 (1), 2005, pp. 44-59 ; Caroline Laborde et Caroline Grudzien, *Viellir chez soi : Enjeux de santé dans l'adaptation des logements*, Paris, Observatoire régional de santé Île-de-France, 2016 ; Sonja Nowossadeck et Katharina Mahne, « Bewertung des Wohnumfeldes in der zweiten Lebenshälfte », in Katharina Mahne et al. (éd.), *Altern im Wandel*, Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden, 2017 ; Frédérique Trevidy et al., *op. cit.*
20. Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) et sociétés anonymes d'HLM (SA d'HLM) désignent le même type d'organisme.
21. Selon la grille d'évaluation de la perte d'autonomie AGGIR, il s'agit des GIR 5 à 6.
22. DELPHIS, « Le label Habitat Senior Services », *Habitat Senior Service-Delphis*, 2020, [en ligne] [http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss\\_fr.htm](http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss_fr.htm), consulté le 25 février 2020.
23. L'AFNOR certification, CERQUAL Qualification et SGS-ICS sont habilités à certifier le Label HSS
24. Jean-Claude Driant, *op. cit.*
25. Les CUS sont établies pour 6 ans entre l'État et l'organisme HLM qui y présente ses politiques patrimoniale, qualité et sociale.
26. Matthieu Gimat, *Produire le logement social. Hausse de la construction, changements institutionnels et mutations de l'intervention publique en faveur des HLM (2004-2014)*, thèse de doctorat, université Paris 1-Panthéon Sorbonne (UMR Géographie-Cités), 2017.
27. Ou « nouvelle gestion publique » et *New Public Management* en anglais. Voir Jan-Erik Lane, « Introduction: the challenge of 2000 », in *New Public Management: An Introduction*, Abingdon-on-Thames, Routledge, 2002, pp.1-15; Christopher Pollitt, « The logics of performance management », *Evaluation*, 19 (4), 2013, pp. 346-363.
28. Matthieu Gimat, *op. cit.* ; Jeanne Demoulin, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations*, 10 (3), 2014, pp. 13-37 ; Martin Laffin, « Expliquer les réformes. Le post-nouveau management public : mythes ou réalités ? Le logement social en Angleterre et en France », *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 85 (1), 2019, pp. 49-65.
29. François-Xavier Merrien, « La Nouvelle Gestion publique : un concept mythique », *Lien social et Politiques*, (41), 1999, pp. 95-103.
30. *Ibid.*
31. Hayagreeva Rao, « The social construction of reputation: Certification contests, legitimation, and the survival of organizations in the American automobile industry: 1895-1912 », *Strategic management journal*, 15 (S1), 1994, pp. 29-44 ; Vinit M. Desai, « Third-Party Certifications as an Organizational Performance Liability », *Journal of Management*, 44 (8), 2018, pp. 3096-3123.
32. John W. Maxwell, « An economic perspective on NGO strategies and objectives », in *Good op/ Bad Cop: Environmental NGOs and Their Strategies towards Business*, Lyon, 2009, p. 136-163.
33. Jay B. Barney et Mark H. Hansen, « Trustworthiness as a source of competitive advantage », *Strategic management journal*, 15, S1, 1994, pp. 175-190.
- Michael L. Barnett et Andrew A. King, « Good fences make good neighbors: a longitudinal analysis of an industry self-regulatory institution », *Academy of Management Journal*, 51, 6, 2008, pp. 1150-1170 ; Hayagreeva Rao, *op. cit.*
34. Hayagreeva Rao, *op. cit.* ; Scott D. Graffin et Andrew J. Ward, « Certifications and Reputation: Determining the Standard of Desirability Amidst Uncertainty », *Organization Science*, 21 (2), 2010, pp. 331-346.
35. Hayagreeva Rao, *op.cit.* ; Cary Coglianese et Jennifer Nash, *Regulating from the inside: can environmental management systems achieve policy goals?*, Resources for the Future, 2001 ; Francisco Polidoro., « The competitive implications of certifications: the effects of scientific and regulatory certifications on entries into new technical fields. », *Academy of Management Journal*, 56 (2), 2013, pp. 597-627.

36. L'Union Sociale pour l'Habitat, « Les HLM, un modèle français. Les HLM chiffres 2019 », 2019. [en ligne] [https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/pdf/2019-09/ush\\_les\\_hlm\\_en\\_chiffres\\_2019.pdf](https://www.union-habitat.org/sites/default/files/articles/pdf/2019-09/ush_les_hlm_en_chiffres_2019.pdf), consulté le 20 mars 2020.
37. Les citations extraites des notes de cadrages sont mises entre guillemets lors de la présentation des résultats.
38. Emeline Comby, Yannick Mosset et Stéphanie de Carrara, *Corpus de textes : composer, mesurer, interpréter*, Paris, ENS éditions, 2016.
39. Une thèse CIFRE a permis une observation participative lors des réunions de travail des bailleurs licenciés HSS.
40. Jean-Marie De Ketele et Xavier Roegiers, *Méthodologie du recueil d'informations : Fondements des méthodes d'observation, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*, Rosny-sous-Bois, De Boeck Supérieur, 2009.
41. DELPHIS, « Le label Habitat Senior Services », *Habitat Senior Service-Delphis*, 2020, [en ligne] [http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss\\_fr.htm](http://www.habitatseniorservices.fr/p-label-hss_fr.htm), consulté le 25 février 2020.
42. Dominique Argoud, 2017, *op. cit.*
43. Marie-Christine Bernard-Hohm, *op. cit.*
44. Armand Frémont, *op. cit.*
45. Christophe Capuano, *op. cit.*
46. Marie-Christine Bernard-Hohm, *op. cit.*
47. Dominique Argoud, 2017, *op. cit.* ; Mickaël Blanchet, Christian Pihet et Pierre-Marie Chapon, « Vieillesse et territoires : cadres théoriques et enjeux empiriques », *Retraite et société*, 76 (1), 2017, pp. 19-41 ; Armand Frémont, *op. cit.*
48. Ministère du Logement et de l'Habitat durable et L'Union Sociale pour l'Habitat, *op. cit.*
49. Anne Labit, « Habiter autrement pour vieillir autrement : Motivations et engagements de femmes retraitées européennes », *Socio-anthropologie*, (32), 2015, pp. 55-69.
50. Harbaugh, Maxwell et Roussillon, *op. cit.*
51. Dominique Argoud, 2017, *op. cit.*
52. Dominique Argoud, 2010, *op. cit.*
53. Mickaël Blanchet, Christian Pihet et Pierre-Marie Chapon, *op. cit.*
- Grégoire Fauconnier, *La mise en œuvre de l'article 55 de la loi « Solidarité et renouvellement urbains » (SRU) dans les Yvelines, entre application formelle et adaptation stratégique*, thèse de doctorat en géographie humaine, économique et régionale, université Paris X-Nanterre, 2019.
54. Rhône le Département, « La démarche Rhône+ Vivre chez soi », *habitat-adapte-rhone*, 2011, [en ligne] <http://www.habitat-adapte-rhone.fr/demarche.html>, consulté le 14 octobre 2020.
55. Marie-Christine Bernard-Hohm, *op. cit.*
56. Matthieu Gimat, *op. cit.*
57. L'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties permet de rembourser entièrement ou en partie des dépenses « engagées pour des travaux qui, dans leur totalité ou pour partie, améliorent effectivement l'accessibilité des immeubles et logements pour les personnes en situation de handicap » réalisés sur des bâtiments de plus de 15 ans et non exonérés. L'exonération prend effet 2 ans après la réalisation des travaux.
58. Hayagreeva Rao, *op. cit.*
59. Jeanne Demoulin, « Chapitre I. Du paternalisme à l'animation sociale : aux origines de la gestion sociale dans les HLM », in *La gestion du logement social : L'impératif participatif*, Géographie sociale, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2019, pp 41-48.

---

## RÉSUMÉS

De plus en plus de bailleurs sociaux développent des stratégies d'offres d'habitat ou de services à destination des locataires seniors du parc social. Ces stratégies ont pour objectif de répondre aux besoins spécifiques de ces populations ainsi que de participer aux politiques de maintien à domicile développées par les collectivités territoriales. Certains organismes s'appuient sur des labels certifiés par des organismes tiers indépendants pour structurer leurs démarches, les valoriser et les justifier auprès des acteurs publics et de leurs partenaires. La mise en place de « stratégies seniors » est un atout différenciant et le label un outil commercial dans un secteur du logement social en évolution où les acteurs sont de plus en plus en concurrence. Ainsi, notre étude d'organismes labellisés montre que l'adaptation de l'habitat au vieillissement renvoie à des transformations fondamentales du logement social français.

An increasing number of French social housing organizations are developing business strategies for elderly tenants through adapted housing or extra services, some of which rely upon certifications evaluated by independent third-parties. The purpose of the strategies is to meet the needs of the elderly and to take part in the home-care policies developed by local authorities. The certification is used to structure new procedures and activities, as well as to value, promote and justify new business strategies to local authorities and partners. The use of this type of strategy is seen as a business advantage and the certification as a useful business tool in a changing social housing sector with more and more competition between actors. The survey of certified organizations that we present in this article thus shows that the adaptation of housing to ageing demographics refers to fundamental transformations of French social housing.

## INDEX

**Keywords :** Ageing Population, Home Care, Social Housing, Certification, Ageing

**Mots-clés :** Seniors, Maintien à domicile, Logement social, Label, Vieillissement

## AUTEUR

### MARION ILLE-ROUSSEL

Marion Ille-Roussel est doctorante à l'université Paris-Nanterre sous la direction de Yankel Fijalkow, affiliée à l'équipe CRH du laboratoire LAVUE, sous contrat CIFRE au sein de la coopération d'habitat Del&Coop' et en partenariat avec l'association de bailleurs sociaux DELPHIS. Sa thèse compare l'offre de logement et de services à destination des seniors dans le cadre des stratégies d'adaptation des bailleurs sociaux en France, Allemagne et Angleterre.  
Marion.ille@parisnanterre.fr