

ALERTE PRESSE

PLURIAL NOVILIA EXPERIMENTE SUR DEUX SITES UNE PLATEFORME DE SERVICES « A LA CARTE » POUR SES LOCATAIRES SENIORS

Reims, le 9 mars 2021 – [Plurial Novilia](#), filiale du groupe Action Logement, gestionnaire de plus de 36 000 logements sur le territoire de Champagne-Ardenne et en Ile-de-France (Seine-et-Marne et Essonne), lance une expérimentation sur ses agences de proximité d'Épernay et de Tinquieux afin de mieux accompagner ses locataires âgés de 65 ans et plus.

Un service de proximité personnalisé

Engagé depuis de nombreuses années dans l'accompagnement des locataires les plus âgés et la **mise en place de projets innovants favorisant leur maintien à domicile et la création de lien social**, Plurial Novilia a choisi d'expérimenter une nouvelle approche de son offre de services en proximité. Celle-ci passe à la fois par la mise en place d'un « référent séniors » au niveau de ses deux agences de proximité, et par le déploiement d'une plateforme complète de services « A la carte », regroupant informations pratiques, services dématérialisés et réseau social.

Le bailleur a mené une étude qualitative afin d'identifier sur son parc locatif, qui compte près de 7 200 seniors, les sites les plus propices afin de mener cette expérimentation. Avec respectivement 1013 et 1031 locataires âgés de 65 ans et + (dont 422 et 408 de plus de 75 ans), les agences de Tinquieux et d'Épernay vont être les premières à bénéficier de cette nouvelle organisation et d'une plateforme dédiée pour **accompagner ces publics (dont la part ne cesse d'augmenter) aux besoins spécifiques**.

« Aujourd'hui, environ 21% des locataires de Plurial Novilia sont âgés de 65 ans et plus, et d'ici 2028, cette proportion pourrait avoisiner les 40% », explique Alain Nicole, Directeur Général de Plurial Novilia. « Nous avons déjà mené de nombreux projets à la fois sur le bâti, la domotique, l'accompagnement social, et les services d'aide à la vie quotidienne... A travers cette expérimentation, nous souhaitons simplifier l'accès à l'ensemble de notre offre Senior+, en valorisant l'ancrage territorial de nos agences de proximité ».

Un référent pour accompagner les besoins

Le rôle et les missions ont pu voir le jour grâce à une enquête client diligentée par Soli'Act, permettant à Plurial Novilia de mieux appréhender les besoins et les attentes des clients séniors. Premier pilier de cette approche, le « référent séniors » s'inscrit au sein du dispositif « A la Carte ».

Interlocuteur en lien permanent avec le tissu institutionnel et associatif local, il est en mesure d'**accompagner de manière personnalisée chaque locataire sur la plateforme, selon son profil et ses attentes**. Il a vocation à faire connaître l'offre de service du territoire, proposer et mettre en œuvre des actions de lien social en faveur des séniors.

Ces référents Plurial Novilia ont été sensibilisés aux spécificités de l'accompagnement des personnes âgées (et plus largement à la prise en charge du vieillissement). Le contenu de la nouvelle plateforme « A la carte » a été co-construit entre les référents, le DSU, le service communication et les agences de proximité dans le cadre de la démarche de Lean & Lean de l'entreprise.

Une plateforme de services dédiée : www.alacarte.plurial-novilia.fr

Imaginée en lien avec la Start-up Hakisa, la plateforme « A la carte » permet aux clients de Plurial Novilia inscrits **d'accéder en quelques clics à l'ensemble des informations et des services mis à leur disposition par le bailleur** : contacts utiles, agenda des animations et ateliers dédiés, divertissements en ligne, informations relatives aux commerces de proximité, lien vers l'Espace Clients Plurial Novilia, les services publics, ... Celle-ci regroupera également un certain nombre de raccourcis personnels et de fonctions de partage (photos, centres d'intérêts...), en faisant **un véritable réseau social de proximité parfaitement sécurisé** et conforme aux règles en vigueur en matière de protection et de confidentialité des données.

La plateforme facilite l'accès aux informations relatives à la gamme « Senior+ by Plurial Novilia » qui regroupe **l'ensemble des produits et services proposés par le bailleur à destination des publics seniors et des personnes à mobilité réduite (PMR)**. *« L'objectif de cet outil est de centraliser en un seul point la majeure partie des informations dont nos locataires seniors peuvent avoir besoin, et de leur donner accès à des services complémentaires, des informations spécifiques, leur rappeler les animations que nous organisons ou encore celles de nos partenaires... »*, indique **Nicolas Bourgeois, Responsable du DSU (Développement Social Urbain)**. *« C'est une manière de garder un lien régulier informel, complémentaire du lien social noué avec nos équipes de proximité »*.

Les 6 prochains mois seront dédiés à la mise en place effective de la nouvelle organisation et au renforcement de l'offre de proximité, chaque agence s'appuyant sur des partenaires locaux pour proposer services, animations et aides quotidiennes aux locataires seniors.

A la suite de cette expérimentation menée pour et avec les clients de Plurial Novilia, une étude sur la capitalisation du dispositif engendrera potentiellement une phase de déploiement sur d'autres secteurs.

Senior+, l'offre spécifique de Plurial Novilia

Cette expérimentation sera également l'occasion de donner une plus grande visibilité à l'offre « Senior+ by Plurial Novilia » dont l'objectif est à la fois de proposer aux seniors un environnement sécurisé et sécurisant, adapté à l'apparition de certaines incapacités liées à l'âge, mais aussi de lutter contre l'isolement – notamment à travers une offre élargie de services de proximité.

On y trouve à la fois les projets spécialement pensés pour les personnes âgées ou à mobilité réduite (les Maisons Connectées à Bezannes, habitat senior partagé aux Châtillons...), les travaux d'adaptation du bâti aux publics vieillissants mais aussi des services comme la mise en œuvre de domotique au service du quotidien, ou encore Présence Verte, avec un service de téléassistance nouvelle génération.

« Mais pour que les dispositifs mis en place soient réellement efficaces, ils doivent être facilement identifiables afin de permettre l'orientation des personnes concernées le plus tôt possible vers le bon logement, le bon dispositif, le bon partenaire... « Senior+ by Plurial Novilia » doit être cette porte d'entrée vers une meilleure prise en charge de la question du vieillissement au sein du parcours résidentiel de nos locataires », conclut **Jean-Claude Walterspieler**, Président de Plurial Novilia.

Senior+ by Plurial Novilia en résumé :

- 15 % d'adaptation de salle de bain lors des réhabilitations
- 4 237 logements adaptés à ce jour
- 56 logements connectés
- Un budget annuel dédié aux adaptations : 2,5 millions d'euros
- Un objectif de 4 500 logements équipés à l'horizon 2025 dont 700 lors des opérations de réhabilitations

* * *

A PROPOS DE PLURIAL NOVILIA

Plurial Novilia, une société du groupe Action Logement

Acteur majeur de l'habitat social innovant en Île-de-France (Seine-et-Marne et Essonne et dans le Grand Est, Plurial Novilia imagine au quotidien des solutions originales et efficaces afin de répondre aux besoins des collectivités locales et de leurs habitants. Plurial Novilia compte plus de 440 salariés, 13 agences de proximité et un parc immobilier de plus de 36 000 logements répartis en Île-de-France (Seine-et-Marne et Essonne) et en Champagne-Ardenne. La complémentarité de nos métiers, adossée à notre réseau élargi de partenaires professionnels, nous permet d'apporter des réponses à la fois rapides et pertinentes à l'ensemble des problématiques « logement » rencontrées dans les territoires : aménagement, construction, réhabilitation, gestion locative, accession à la propriété, animation, création de lien social...

Le réseau Action Logement en mouvement

En tant que 1ère ESH de Champagne-Ardenne et 4ème société filiale Action Logement, Plurial Novilia inscrit son action dans la dynamique collective forte initiée en 2015. Membre du Pôle Action Logement Immobilier, nous participons activement au déploiement local des politiques du groupe, dont la mission première est de faciliter le logement des salariés pour favoriser l'emploi et donc contribuer à la performance des entreprises et aux dynamiques économiques locales.

Un acteur au plus proche des territoires

Sous l'égide d'Action Logement, Plurial Novilia contribue aux enjeux « Action Cœur de Ville » et participe massivement et durablement à la rénovation des quartiers de la politique de la Ville, à l'amélioration du parc privé, et à la promotion de la mixité sociale. Engagé depuis avril 2019 au sein du pacte constructif 2020-2022, le bailleur œuvre au quotidien en faveur de la relance de la production neuve et de la transition énergétique du parc HLM. Une démarche placée sous le signe de la proximité, de l'efficacité et de l'innovation.

A PROPOS D'ACTION LOGEMENT

Depuis plus de 60 ans, la vocation d'Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Avec un patrimoine de plus d'un million de logements, Action Logement contribue aux enjeux d'éco-habitat, de renouvellement urbain et de mixité sociale.

Le groupe compte 18 000 collaborateurs et collaboratrices en France Métropolitaine et dans les DROM.

CONTACTS PRESSE

Agence BPR

Pierre Bethuel : pierre@bprfrance.com / 01 83 62 88 15 | Maxime Forgues : maxime@bprfrance.com / 01 83 62 88 13