

# Observatoire Promotelec **du confort dans l'habitat**

Étude du comportement des personnes âgées  
dans l'usage du logement

Réalisée par le FCBA en avril 2015

# Les interlocuteurs

## ➤ **FCBA**

Clément GRANGE - Consultant Ergonome  
clement.grange@fcba.fr  
01 72 84 98 48

## ➤ **NEOLIA**

Loïc LEROY - Responsable Habitat génération  
lley@neolia.fr  
03 81 99 19 84

## ➤ **Association PROMOTELEC**

Julien BARDIN - Directeur régional Nord-Est  
julien.bardin@promotelec.com  
06 77 04 38 28

# Pourquoi ?

## Bien vieillir chez soi

### Un enjeu de société auquel le logement doit répondre

2 acteurs engagés pour améliorer le confort de vie des occupants :

Le bailleur social Néolia met en œuvre une stratégie d'adaptation de façon préventive de son parc de logements et développe des offres destinées aux séniors.

- Direction Habitat Solidaire - Label Génération

L'association Promotelec œuvre à apporter des réponses concrètes aux évolutions de l'habitat pour accompagner les collectivités et les acteurs du logement.

- Référentiel Label Promotelec Habitat neuf - Mention « Habitat Adapté à Chacun »

# Comment ?

Une étude réalisée in-situ, basée sur la volonté de prendre le temps avec les habitants pour identifier leurs attentes et mesurer l'efficacité des aides techniques.

## Articulée autour de 3 temps :

1. Les logements ne sont pas encore « adaptés » plus qu'un autre
  - Identifier les attentes des occupants
2. Mesurer l'efficacité des travaux réalisés « vs » Habitudes de vie
  - Vérifier l'adéquation du cahier des charges Néolia
3. Identifier des pistes complémentaires
  - Analyser l'accueil d'autres équipements préconisés dans le référentiel du Label Promotelec Habitat Neuf, mention « Habitat Adapté à Chacun »

# Comment ?

## 2 étapes sur site

### ➤ Avant travaux :

- Réaliser une analyse du comportement des occupants dans l'usage du logement & identifier les attentes principales des résidents

### Outils

- Observations in situ de foyers identifiés (communauté d'utilisateurs)
- Mise en place d'une démarche d'auto-observations par la communauté (période d'une semaine)



# Comment ?

## 2 étapes sur site

### ➤ Après travaux :

- S'entretenir avec les résidents pour vérifier l'adéquation des adaptations réalisées dans le logement

#### Outils

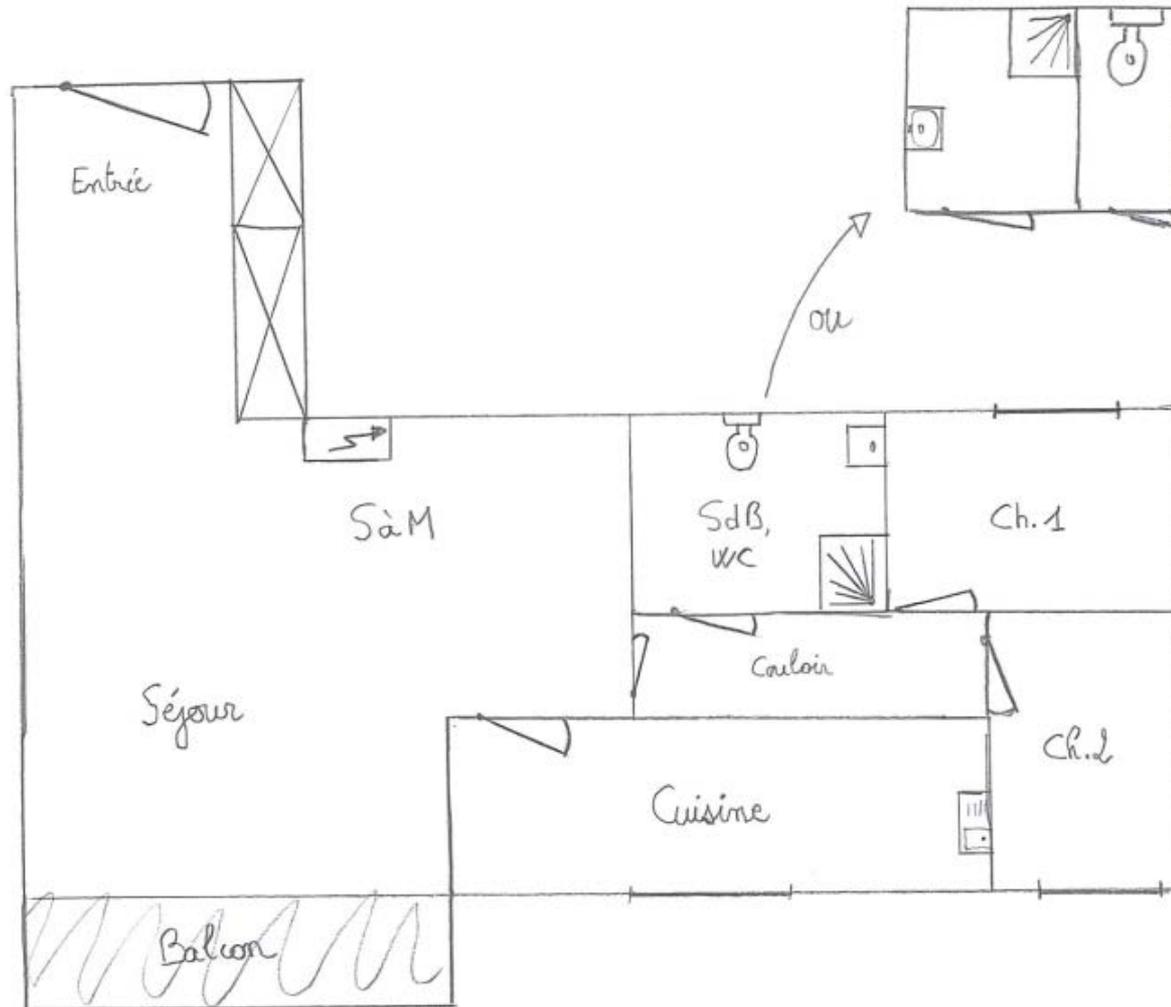
- Observations in situ avec questionnaire réalisé sur la base des observations in situ / auto-observations réalisées avant travaux.
- Carnet de ReX

# Présentation des bâtiments

## 10-12 rue des Pâquerettes à Besançon



# Présentation du logement type



# Présentation des participants

## **3 femmes vivant seules**

87 ans : difficultés pour se déplacer, douleurs aux épaules

79 ans : vieillissement dit « réussi », douleurs aux mains seulement

61 ans : épaules fragiles, très dynamique

## **2 couples**

82 et 79 ans : tous les deux en bonne santé

72 et 72 ans : elle = problème à un bras (cassé récemment) et difficulté pour se relever d'une chaise ou des toilettes, lui : RAS

## **1 homme vivant seul**

81 ans : bonne santé et sportif (tennis de table)

# 1<sup>er</sup> temps

-

## Identifier les attentes des occupants

- Analyse des activités en fonction du lieu
- Analyse des activités transverses

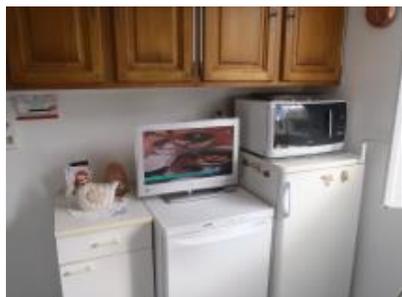
# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Lieu	Usage complémentaire	Attentes
Balcon	Sécher le linge Jardiner Bricoler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accéder aisément au balcon / Tancarville</li><li>• Arroser facilement (en hauteur)</li><li>• Avoir un rangement armoire / établi</li><li>• Éviter d'être vu sur le balcon = quiétude</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Lieu	Usage complémentaire	Attentes
Cuisine	Laver le linge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faciliter l'accès aux prises électriques pour l'installation d'équipements</li><li>• Accéder à des points d'assise – extension du plan de travail</li><li>• Faciliter l'accès au robinet d'arrivée d'eau – pouvoir mettre en hauteur le lave-linge</li><li>• Installer des équipements divertissants (TV)</li></ul>



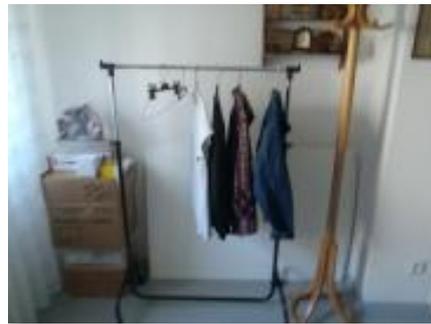
# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Lieu	Usage complémentaire	Attentes
Salon / Salle à manger	Regarder la TV Repasser Communiquer avec ses proches	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permettre à la télé de bouger facilement (roulettes ?)</li><li>• Repose-pied</li><li>• Faciliter le transport entre la cuisine et la salle à manger / salon</li><li>• Permettre d'avoir la table à portée de main dans le salon</li><li>• Accès facilité à un téléphone / interphone central dans l'appartement</li><li>• Lumière facile d'accès (détecteur, va-et-vient)</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Lieu	Usage complémentaire	Attentes
Chambre	Regarder la télé Stocker des affaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir une prise télé dans la chambre facile d'accès</li><li>• La seconde chambre sert généralement de stock en plus, d'accueillir la famille / amis : taille appartement adapté</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Lieu	Usage complémentaire	Attentes
Salle de bains	Étendre le linge	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accès aisé dans la douche / baignoire - ne pas glisser – nettoyer les parois facilement</li><li>• Chauffer la pièce rapidement – pouvoir régler la température facilement (mitigeur)</li><li>• Stocker les produits – avoir un miroir avec vasque et meuble bas</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Lieu	Usage complémentaire	Attentes
Toilettes	Entreposer des affaires – produits d'entretien	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se servir de cet espace comme rangement (encadrement de porte - dessus du WC - dessus de porte)</li><li>• Surélever les WC pour en faciliter l'accès (s'asseoir, se lever)</li><li>• Barre d'appui</li></ul>



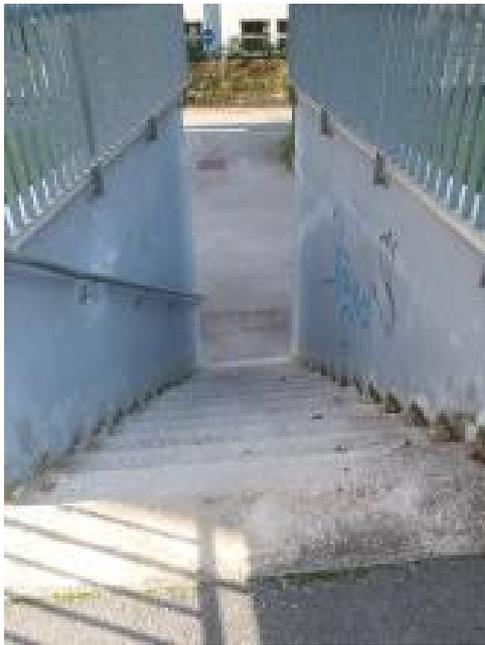
# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Abords	Attentes
Accès aux bâtiments	<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer l'identification des bâtiments</li><li>• Absence de panneaux de signalisation pour la rue = pompiers font le tour (idem aidants, famille,...)</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités / lieu

Abords	Attentes
Accès aux garages	<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer le parcours de la rambarde Rambarde que d'un côté qui ne prend pas la fin, ni le début de l'escalier</li><li>• Améliorer l'éclairage Escalier trop étroit et peu ou mal éclairé = risque de chutes et difficile pour les courses à remonter (faire le tour de l'immeuble)</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités transverses

Activités transverses	Attentes
Faire le ménage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Changer le lino par du parquet pour faciliter les déplacements des meubles, éviter qu'ils marquent le sol</li><li>• Mettre des patins en feutre sous chaque élément</li><li>• Avoir des fenêtres à ouvrants mobiles ; pas de partie fixe</li></ul>



# Phase 1 - Analyse activités transverses

Activités transverses	Attentes
Fermer les volets	<ul style="list-style-type: none"><li>Faciliter la manutention des volets par des volets électriques – manivelle trop dure / les doigts ripent contre les murs (égratignures)</li></ul>



## Signe important :

***Des logements restent dans la pénombre toute la journée***

# Phase 1 - Analyse activités transverses

Activités transverses	Attentes
Se préparer pour sortir / rentrer chez soi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir des miroirs sur les portes de placards (au moins un à l'entrée) – placard à chaussures au lieu de les laisser dans l'entrée</li><li>• Un va-et-vient ou détecteur entre entrée et cuisine ou salon car aujourd'hui nécessite de se lever 2 fois.</li></ul>



# 2<sup>nd</sup> temps



## Vérifier l'adéquation du cahier des charges de Néolia

- Analyse des parties privatives
- Analyse des parties communes et des espaces extérieurs

*Indication du coût des travaux (fournitures + main d'œuvre)\**

*\* Données issues des factures adressées à Néolia*



*bonne utilité,*



*à améliorer,*



*pas utile*

# Phase 2 – Analyse parties privées

## Sécurisation des accès

**Serrure  
de sécurité**



Objectifs :  
permet de se sentir davantage  
en sécurité dans l'appartement



**Tarif : 55 €**

Avantages pour mon activité :

Ne plus avoir à laisser les clés derrière la porte

Permet à d'autres de rentrer avec leur clé (impossible avec clé derrière la porte)

Inconvénients pour mon activité :

Trop de tours à faire pour un cran de fermeture

Suggestions d'autres solutions / idées : ∅

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Sécurisation des accès

### Entrebâilleur



#### Objectifs :

permet d'entrevoir qui est derrière la porte sans avoir à l'ouvrir en entier



**Tarif : 54 €**

#### Avantages pour mon activité :

Permet de mieux appréhender la personne sonnant à la porte

#### Inconvénients pour mon activité :

Pas le bon modèle car ne se rabat pas entièrement ce qui implique de se le prendre dans l'épaule ou la tête quand on se relève après avoir cherché des affaires dans le placard.

#### Suggestions d'autres solutions / idées :

Chaînette ou système complet intégré dans le dormant

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Aménagement salle d'eau et toilettes

### Remplacement de la baignoire par une douche équipée



#### Objectifs :

Permettre de se doucher sans danger



**Tarif : 1 679 €**  
*(faïence, porte pliante, barre d'appui, siège)*

#### Quels avantages pour mon activité :

Économie d'eau

Barres d'appui et siège apportent une sécurité et une facilité pour se mouvoir et se laver : ne redoute plus la chute

#### Quels inconvénients pour mon activité : ∅

#### Suggestions d'autres solutions / idées :

La sortie de douche doit être bien pensée pour ne pas avoir à sortir face à un mur ou côté lavabo.

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Aménagement salle d'eau et toilettes

**Marche de compensation pour l'accès à la douche**



Objectifs :  
Accéder sans effort dans la douche



**Tarif : 195 €**

Quels avantages pour mon activité :

Apporte un confort d'accessibilité : surtout pour sortir = évite la glissade avec le pied mouillé

Quels inconvénients pour mon activité :

Implique la soignante à se pencher davantage dans la douche  
Perte de place pour le tancarville = refus (un caillebotis suffit)

Suggestions d'autres solutions / idées : ∅

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Aménagement salle d'eau et toilettes

### WC surélevé



Objectifs :  
Diminuer l'effort engendré  
par un WC trop bas



**Tarif : 313 €**

Quels avantages pour mon activité :

Offre une meilleure accessibilité

Esthétique améliorée

Mieux qu'un coussin rehausseur car plus hygiénique

Quels inconvénients pour mon activité : ∅

Suggestions d'autres solutions / idées : ∅

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Aménagement salle d'eau et toilettes

### Barre d'appui



#### Objectifs :

Se relever en sécurité sans fournir d'effort conséquent propice à une chute



**Tarif : 50 €**

#### Quels avantages pour mon activité :

La barre rabattable permet à des invités, en ayant besoin, de pouvoir s'en servir et de la ranger par la suite

#### Quels inconvénients pour mon activité :

Trop éloignée par moment

Couleur blanc hôpital : (stigmatisant +++)

#### Suggestions d'autres solutions / idées : ∅

# Phase 2 – Analyse parties privées

## Amélioration du confort d'utilisation du logement



### Volets roulants



Objectifs :  
Ouvrir / fermer les volets  
sans effort

**Tarif :**  
**495 €/ volet**  
(alimentation + moteur)

Quels avantages pour mon activité : « *Indispensable pour les personnes âgées* »  
Pas dans toutes les pièces car si panne électrique - pouvoir se rabattre dans une autre pièce (cuisine)

Permet de les monter plus haut donc plus de lumière

Quels inconvénients pour mon activité :  
Panne électrique ? = Besoin d'être rassuré

Suggestions d'autres solutions / idées : ∅

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Amélioration du confort d'utilisation du logement



### Complément de prises électriques pour l'électroménager



#### Objectifs :

Offrir une diversité de prises pour brancher plusieurs équipements  
Sécuriser les branchements

#### Tarif :

**64 €/ Prise**

(en moyenne 5 / lgts = 320 €)  
(prise TV ou RJ45 : 85 €)

#### Quels avantages pour mon activité :

Sécurise les branchements et offre plus de souplesse dans le déroulement des tâches (comme préparer à manger)

Laisser tout brancher - Ne plus avoir à tirer des fils un peu partout

Quels inconvénients pour mon activité : ∅

Suggestions d'autres solutions / idées : ∅

# Phase 2 – Analyse parties privatives

## Amélioration du confort d'utilisation du logement

### Marche d'accès au balcon



### Objectifs :

Pouvoir se rendre sur la balcon sans risquer une chute due à la marche



### Tarif

225 €/ marche Ext  
180 €/ marche Int

### Quels avantages pour mon activité :

Désenclave un espace qui devenait dangereux

Offre une plus grande surface entre le balcon et le séjour

### Quels inconvénients pour mon activité :

Inesthétique (ajout d'un bout de lino dessus)

### Suggestions d'autres solutions / idées :

La faire courir sur toute la longueur du balcon pour éviter de trébucher

# Phase 2 - Principaux résultats

## ➤ Synthèse des parties privatives (logements) :

	Travaux	Attendus		Réponds aux attentes		Utilisabilité	Suggestions	
		OUI	NON	OUI	NON			
<b>Sécuriser</b> Entrée	Serrure		X	X				
	Entrebâilleur		X	X			Chaînette ou intégré au dormant	
	Judas		X		X		Ne pas y toucher (entrebâilleur ok)	
<b>Aménager</b> Salle de bains	Douche	X		X				
	Mitigeur	X		X				
	Luminaire		X	X				
	Marche	X		X	X			
	Toilettes	WC	X		X			
		Barre d'appui	X		X			Trop éloignée et stigmatisant
<b>Améliorer le confort</b> Balcon	Volets électriques	X		X				
	Va-et-vient	X		X				
	Ajout de prises	X		X				
	Barre accès balcon	X		X				
	Marche Balcon	X			X		Aller jusqu'au bout du balcon	

# Phase 2 - Principaux résultats

## ➤ Synthèse des parties communes et des espaces extérieurs

### Parties communes

- Éclairage de chaque niveau   
+ escalier sur détection de mouvement  
(2 400 € / 10 lumières – suppression interrupteur 695€)  
Plus sécurisant et confortable
- Motorisation porte d'entrée   
(cage n°12) - (4 476 €)  
Personne n'a compris son fonctionnement =  
porte endommagée
- Signalétique des étages   
(240€/ 4 étages)  
Ne plus oublier à quel étage on se trouve
- Peinture contrastée pour les portes d'accès d'escalier   
(448 € / 4 portes)  
Se repérer facilement dans l'espace,  
trouver efficacement les escaliers

### Sécuriser les accès - Faciliter les cheminements intérieurs

- Nez de marche antidérapant et contrasté   
(1750 € / 50 marches)  
Mieux appréhender les escaliers  
Sécurise la montée et surtout descente
- Contraste visuel sur première et dernière marche (300 € / 10 marches)   
Mieux appréhender les escaliers  
Perception rapide de début/fin de l'escalier
- Bande podo-tactile sur chaque palier 

### Espaces extérieurs

- Marquage d'une place "Arrêt Minute"   
(en cours) - suite demande occupants (540 €)
- Signalétique accès 10/12 plus visible   
(en cours) (132 €)  
Attente importante

# 3<sup>ème</sup> temps



## Analyser l'accueil d'autres équipements



*bonne utilité,*



*à améliorer,*



*pas utile*

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

## Circulation dans les parties communes extérieures

### Éclairage extérieur

Potentiel



#### Objectifs :

Circuler dans les espaces extérieurs proches de l'immeuble en toute sécurité (exemple : détecteurs)

#### Aujourd'hui ?

Peu d'espaces extérieurs bien visibles la nuit hormis les escaliers (sombres le restant de la journée car trop peu contrastés)

#### Quels avantages pour mon activité :

Mieux voir les cheminements

Sentiment de sécurité

Éviter les chutes

#### Quels inconvénients pour mon activité :

#### Suggestions d'autres solutions / idées :

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

## Circulation dans les parties privatives - axe sécurité

**Contrôle des accès**

**Potentiel**



Objectifs :

Savoir qui se présente à sa porte d'entrée (portier vidéo)

Aujourd'hui ?

Badge

Quels avantages pour mon activité :

Éviter les « marchands de tapis »

Quels inconvénients pour mon activité :

Suggestions d'autres solutions / idées :

Porte d'accès d'immeuble

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

## Circulation dans les parties privatives - axe sécurité

**Sécuriser le déplacement nocturne par détection**

**Potentiel**



### Objectifs :

Circuler en toute sécurité  
(ex. détecteurs, bouton rétroéclairé)

### Aujourd'hui ?

Éclairage manuel

### Quels avantages pour mon activité :

Ne plus chercher l'interrupteur  
Gagner en assurance au saut du lit

### Quels inconvénients pour mon activité :

Perte d'autonomie dans la gestion de l'éclairage

### Suggestions d'autres solutions / idées :

Pouvoir doser les intensités lumineuses

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

## Circulation dans les parties privatives - axe sécurité

**Détecteur de fumée  
(DAAF)**

**Potentiel**



### Objectifs :

Sécuriser l'appartement en cas d'oubli de choses qui chauffent (cuisine)

### Aujourd'hui ?

Néolia en met à disposition des résidents qui doivent les poser

### Quels avantages pour mon activité :

Avec l'âge, l'odorat peut régresser et donc ne plus détecter odeurs ou fumées (qui ne sont pas visibles)

### Quels inconvénients pour mon activité :

Crainte d'un dysfonctionnement qui fasse sonner l'appareil de façon incessante

### Suggestions d'autres solutions / idées :

Détecter le monoxyde de carbone

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

Circulation dans les parties privatives - axe cadre de vie / accès services

**Gestion des portes en parties communes**

**Potentiel**



Objectifs :

Faciliter les ouvertures de portes dans les espaces communs par une simple pression (porte du local à ordures, caves, etc...)

Aujourd'hui ?

∅ - hormis porte d'entrée (mais incomprise)

Quels avantages pour mon activité :

Faciliter les ouvertures permet alors d'éviter des mouvements parasites qui deviennent difficiles avec l'âge

Quels inconvénients pour mon activité :

Suggestions d'autres solutions / idées :

Pas pour la porte d'entrée du bâtiment

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

Circulation dans les parties privatives - axe cadre de vie / accès services

**Jardins partagés**

**Potentiel**



Objectifs :

Offrir des espaces collaboratifs entre résidents pour partager des jardins

Aujourd'hui ?



Quels avantages pour mon activité :

Garder une activité hors de l'appartement  
Favoriser le lien social des locataires  
Offre une image positive pour l'emplacement des habitations

Quels inconvénients pour mon activité :

Suggestions d'autres solutions / idées :

Des bacs à jardiner en libre accès et des conseils pour cultiver

# Phase 3 – Analyse de l'accueil d'autres équipements

## Circulation dans les parties privatives - axe cadre de vie / accès services

**Local collectif de services  
pour résidents**

**Potentiel**



### Objectifs :

Association/club proposant des services informatiques, cuisines, aide à domicile (repassage, ménage, soin de la personne...)

### Aujourd'hui ?

MJC

### Quels avantages pour mon activité :

Permettre de se retrouver tous

Lien social

### Quels inconvénients pour mon activité :

### Suggestions d'autres solutions / idées :

Gratuité des services (sinon n'iraient pas)

# Phase 3 – principaux résultats

- Synthèse de l'accueil des autres équipements / référentiel Label Promotelec Habitat neuf - mention « Habitat Adapté à Chacun » :

	Indicateurs	Qui pourraient être		Existant		Intérêt	Suggestions
		OUI	NON	OUI	NON		
<b>Circulation extérieure</b>	Éclairage	X		X			Existant mais pas suffisant
<b>Parties privatives intérieures</b>	Contrôle d'accès	X		X			Un portier vidéo est jugé utile s'il donne l'information de qui se trouve en bas
	Éclairage par détection (nuit)	X			X		Dans un appartement plus grand, cela a un sens / avoir malgré tout un contrôle dessus
	Détecteur de fumée	X		X			S'assurer d'aucun dysfonctionnement
<b>Accessibilité aux services</b>	Gestion des portes en parties communes		X		X		Faciliter certains mouvements devenus difficiles avec l'âge
	Jardins partagés		X		X		Tisser un lien dans la résidence
	Local collectif de services pour résidents	X			X		Il y a une MJC / lien social / gratuité attendue

# Analyses / Préconisations

## Conclusion

### ReX versus attentes initiales

# Conclusion

- + 80% des solutions techniques sont plébiscitées (réalisées ou propositions complémentaires)
  - Sentiment de sécurité (pour soi-même mais aussi pour l'entourage)
  - Logement plus confortable

# Conclusion

- Des équipements nécessaires unanimement et des équipements complémentaires
  - En fonction de la typologie du logement
  - Des attentes spécifiques à chacun

Il est nécessaire d'organiser un accompagnement pédagogique pour comprendre l'usage et l'utilité de ces aides techniques.