

**LOGEMENT & HANDICAP**

## **Promologis, premier bailleur social d'Occitanie à obtenir le label CAP'AUTONOMIE®**

**Logements adaptés, accessibilité de ses lieux d'accueil et des outils de communication, services dédiés...**

**Les actions menées par la première Entreprise Sociale pour l'Habitat d'Occitanie en faveur des personnes en situation de handicap ont été distinguées par l'AFNOR Certification.**

Promologis vient d'obtenir le label CAP'AUTONOMIE®, une première dans la région Occitanie, sur la base des conclusions positives de l'audit réalisé en septembre dernier par l'organisme tiers indépendant AFNOR Certification. Cette labellisation témoigne de l'engagement de l'Entreprise Sociale pour l'Habitat auprès des personnes en situation de handicap. Cette reconnaissance porte sur deux volets : la proposition de solutions d'habitat adaptées et aussi la mise en place d'un accompagnement spécifique. Ces initiatives s'inscrivent pleinement dans l'ADN de Promologis qui place le bien-être résidentiel de ses locataires, et tout particulièrement ceux nécessitant une attention particulière, au cœur de sa démarche globale de RSE. C'est dans cet esprit que depuis 2016, la politique menée en faveur des seniors autonomes est distinguée par le label Habitat Senior Services®.

La prise en compte du bien-être résidentiel de ses locataires est historiquement un « marqueur » fort de Promologis, qui propose ainsi des logements et services en réponse à des besoins spécifiques. La première Entreprise Sociale pour l'Habitat de la Région (30 000 logements locatifs soit 10 % du parc locatif social régional) a pour objectif d'améliorer le quotidien des seniors autonomes et des personnes en situation de handicap et de leur permettre de bien-vivre dans un logement adapté à leurs besoins et à leur état de santé, aussi longtemps que possible. Un service dédié « maintien à domicile », composé de 3 personnes, existe ainsi depuis 2014.

Tout d'abord, la démarche menée par Promologis en faveur des publics seniors a été saluée en 2016 par l'obtention, avec la mention excellence, de la première labellisation Habitat Senior Services® (HSS) en Occitanie.

**Le label Habitat Senior Services®** a été développé dès 2005 par DELPHIS avec le soutien de la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) et des ministères de la Santé et du Logement pour valoriser l'engagement des bailleurs en faveur du « bien-vieillir chez soi » des seniors autonomes.



## CAP'AUTONOMIE® : une solution innovante pour un habitat évolutif

Le label HSS® qui a fait ses preuves est aujourd'hui, « Le » système qualité, simple et transparent du maintien à domicile des personnes âgées autonomes, mais n'abordait pas la problématique du handicap.



Ainsi, pour pallier ce manque, le **label CAP'AUTONOMIE®** a été développé par DELPHIS en co-construction avec Immobilière Atlantic Aménagement. Sa vocation ? Soutenir l'ensemble des bailleurs dans leur mission de cohésion sociale, d'aide à l'intégration et à l'autonomie par le logement. CAP'AUTONOMIE® leur apporte ainsi une méthode pour répondre de manière pertinente et pérenne aux besoins des personnes en situation de handicap et permet aux Organismes de Logement Social de souscrire aux contraintes réglementaires, porter leur engagement et rendre lisible leur offre spécifique.

S'appuyant sur un référentiel dédié, le label CAP'AUTONOMIE® permet de mettre en place une politique d'accueil et d'accompagnement des clients autour de trois axes :

- l'adaptation des logements, des parties communes et des abords pour garantir l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ;
- l'adaptation des lieux d'accueil et de la communication du bailleur pour faciliter l'échange avec tous ses locataires ;
- une offre de services, développée en lien avec les partenaires locaux, pour améliorer l'autonomie des personnes en situation de handicap et leur qualité de vie au quotidien.

### La labellisation de Promologis

L'audit mené en septembre dernier par l'AFNOR Certification a conclu à la pleine conformité des actions menées par Promologis avec le référentiel du label CAP'AUTONOMIE®, permettant ainsi à l'Entreprise Sociale pour l'Habitat d'être la première à se voir décerner cette labellisation dans la région Occitanie.

Parmi les 13 critères examinés, l'audit a mis en exergue 8 points sur lesquels l'organisme dépasse les exigences du référentiel en se distinguant par une méthode, une technique ou une pratique performante. L'audit a notamment souligné que : « Les interlocuteurs privilégiés et autres collaborateurs interviewés pendant l'audit ont su montrer leur engagement, leur motivation pour participer activement au succès des démarches HSS® et CAP'AUTONOMIE® de Promologis. Ils fournissent un service attentionné aux locataires concernés. »

Le label CAP'AUTONOMIE® est soumis à un contrôle rigoureux tous les 18 mois. Ainsi, un audit de suivi sera réalisé au 1<sup>er</sup> trimestre 2024 et un audit de renouvellement de labellisation interviendra au 3<sup>ème</sup> trimestre 2025.

« Nous nous réjouissons de l'obtention du label CAP'AUTONOMIE®, qui souligne l'implication de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de Promologis pour une politique toujours plus inclusive des personnes en situation de handicap. Ces actions s'inscrivent dans notre démarche globale de RSE, que nous voulons résolument fédératrice. Après avoir été précurseur du label Habitat Senior Services®, adopté désormais par 4 Entreprises Sociales pour l'Habitat dans notre région, nous espérons à nouveau faire exemple sur notre territoire avec cette labellisation. » **Philippe Pacheu, directeur général de Promologis**



## L'adaptation aux handicaps dans les logements Promologis

Le handicap peut revêtir des formes différentes : audition, vision, mobilité... 28% des logements Promologis sont adaptés PMR (Personne à Mobilité Réduite). Ils répondent à des critères normés, notamment en termes d'accessibilité et de facilité d'utilisation du domicile (dimensions des pièces, des portes, accessibilité des interrupteurs etc.).

Depuis de nombreuses années, Promologis a fait le choix stratégique de privilégier dans son patrimoine existant, déjà occupé par des personnes en situation de handicap, les demandes d'adaptation individuelles. Ces demandes individuelles doivent être simplement adressées à Promologis par courrier accompagné d'un certificat médical attestant de la nécessité de l'adaptation. Elles sont toutes traitées par le responsable technique maintien à domicile.

Entre 2017 et 2022, 350 logements ont ainsi été aménagés, de manière à permettre le maintien à domicile du plus grand nombre des locataires, quel que soit le handicap.

## Un accueil adapté dans tous les sites Promologis

Les lieux d'accueil de Promologis sont conçus de manière à pouvoir accueillir du public en situation de handicap : le siège social, les agences décentralisées de Muret Sud Garonne, Montauban Quercy Garonne, Pyrénées Bigorre, Montpellier Languedoc ainsi que l'agence des logements étudiants. L'agence Grand Toulouse, actuellement en travaux de réhabilitation, bénéficiera des mêmes aménagements.

Un sticker est affiché sur les portes d'entrée de l'ensemble de ces sites invitant les personnes en situation de handicap à se signaler à l'interphone dès leur arrivée, pour une prise en charge spécifique.

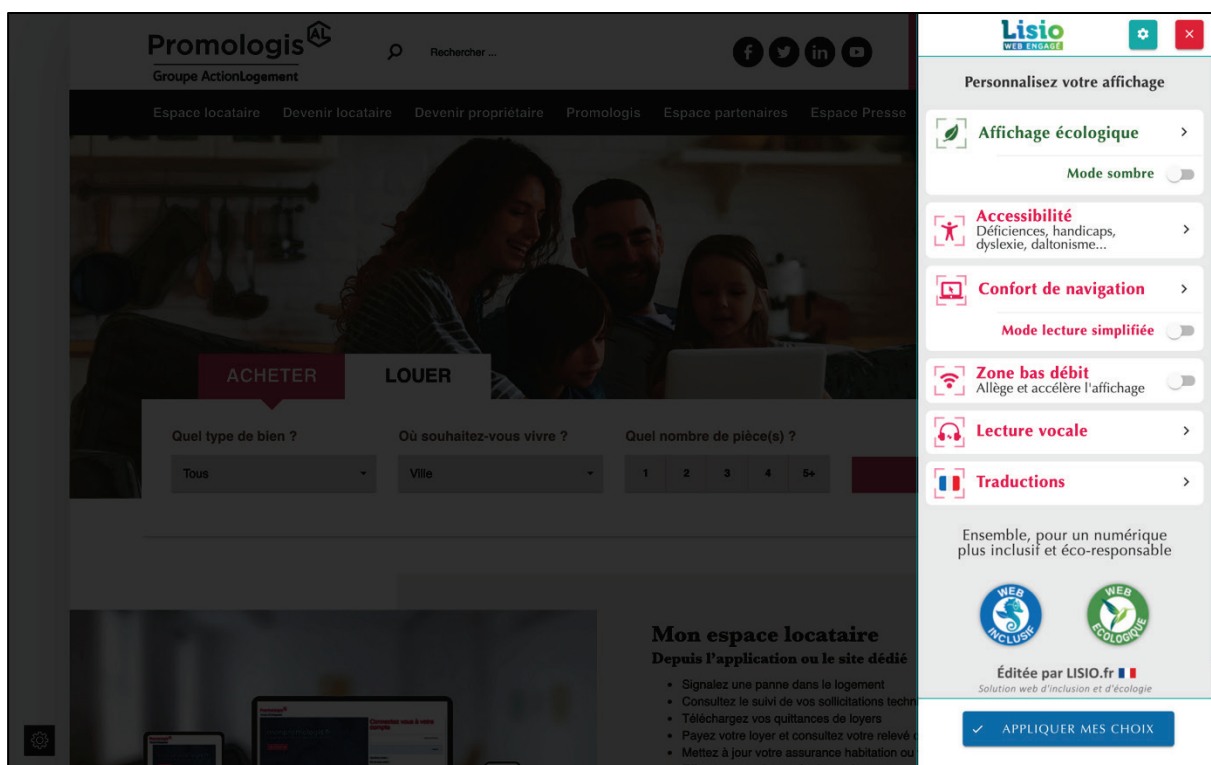


Pour les personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif, deux modes de communication sont proposés grâce à la solution **ACCEO** : la Transcription Instantanée de la Parole pour les personnes malentendantes, les seniors ou les personnes sourdes s'exprimant oralement et la Visio interprétation LSF (langue des signes française), pour les personnes sourdes ou malentendantes signantes, non oralisées.

## L'accès à l'information pour les personnes en situation de handicap

Promologis souhaite donner le même niveau d'information à tous, demandeurs de logement ou locataires. Pour répondre à cette politique volontariste d'égalité d'accès à l'information, et afin de couvrir le plus largement possible les différents types de handicap, Promologis s'est tournée vers différents partenaires dont :

- **HandiCaPZéro** : pour l'adaptation de tous les documents écrits.  
Dispositif destiné aux locataires aveugles et malvoyants, HandiCaPZéro assure l'adaptation, la production, la gestion des demandes et l'envoi en braille, en audio ou en caractères agrandis de toutes les communications écrites de Promologis.
- **LISIO** : pour l'adaptation du site Internet de Promologis ainsi que de l'extranet client.  
Cette solution innovante d'accessibilité et d'inclusion numérique offre 16 fonctionnalités permettant d'adapter le contenu web à plusieurs formes de handicap, qu'il soit visuel, moteur (qui peut engendrer des mouvements imprécis et des tremblements) ou cognitif (prise en compte de la photosensibilité des personnes épileptiques par exemple).



[www.promologis.fr](http://www.promologis.fr)

## À PROPOS DE PROMOLOGIS

Promologis, un groupe animé par des valeurs fortes



Adossé à Action Logement dont il est une filiale et à la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées, **le Groupe Promologis (440 collaborateurs) associe 3 entités** en Occitanie : **Promologis**, première Entreprise Sociale pour l'Habitat de la Région (30 000 logements locatifs soit 10 % du parc locatif social régional),

**IzySyndic** (7 300 lots principaux de copropriété) et **Maisons claires** (1 000 logements locatifs) - Sociétés Coopératives d'Intérêt Collectif.

Le Groupe Promologis est animé par **des valeurs fortes**, qui s'incarnent au quotidien dans une volonté d'innover en matière de **responsabilité sociétale et environnementale**, en faveur de **l'emploi**, de **l'éducation**, de la **biodiversité** et de **l'inclusion**.

Sa vocation est de **faciliter l'accès au logement pour les salariés et ménages modestes** que le marché libre ne peut accueillir de manière satisfaisante. Ouvriers, employés, étudiants et jeunes actifs, cadres moyens, seniors... Le Groupe loge aujourd'hui plus de **66 000 personnes** au sein de son parc locatif situé au cœur de plus de **240 communes**.

**Aménageur au service des collectivités locales, constructeur et gestionnaire**, il accompagne également **les accédants à la propriété** dans leur parcours de vie résidentiel et **gère leurs copropriétés de manière responsable et solidaire**. Ses logements **abordables** concilient sur le long terme **qualité de vie résidentielle, confort d'usage** et **hautes exigences architecturales et environnementales**.

[www.promologis.fr](http://www.promologis.fr)

## À PROPOS DE DELPHIS



Pôle de Recherche & Développement, DELPHIS accompagne les bailleurs sociaux dans leur activité au service des habitants et des territoires. L'Association développe des outils et méthodes pour répondre aux enjeux du logement social et

contribuer à l'amélioration des pratiques et performances professionnelles. Fort de son engagement dans l'innovation sociale depuis plus de 30 ans, DELPHIS intervient dans trois domaines : la Responsabilité sociétale des organisations, la Qualité de service et la Relation client, l'Autonomie des publics fragiles. Organisée en réseau, l'Association DELPHIS réunit près de 70 organismes membres, implantés dans toute la France.

Rendez-vous sur [delphis-asso.org](http://delphis-asso.org)

Contact presse : Mathilde LISE - 06 26 26 52 68 – [m.lise@attila.agency](mailto:m.lise@attila.agency)