

Cohabitation inter- générationnelle solidaire



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Cohabitation inter- générationnelle solidaire : Quels leviers de développement ?

Rapport de synthèse – septembre 2020



Cohabitis, réunion des réseaux CoSI et LIS



Avant-propos de la Cnav

Avant-propos de la Cnav

Aujourd'hui, de plus en plus de retraités aspirent à vieillir chez eux le plus longtemps possible. Cependant, des circonstances peuvent contrarier cette aspiration naturelle : isolement social, précarité financière, solitude, etc.

La cohabitation intergénérationnelle et solidaire peut, pour un certain nombre de personnes âgées, faciliter le vieillissement et l'autonomie à domicile. Désormais, la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018, la loi ELAN, portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique a défini un régime juridique pour la cohabitation intergénérationnelle solidaire. L'article 117 de cette loi et l'arrêté du 13 janvier 2020 relatif à la charte de la cohabitation intergénérationnelle solidaire en précisent les contours.

Dans ce contexte, la Cnav a signé une convention de partenariat avec les réseaux associatifs CoSI et LIS devenus en septembre 2020 Cohabibilis, qui a pour objet de promouvoir la cohabitation intergénérationnelle solidaire sur les territoires, favoriser une meilleure connaissance et adhésion des seniors à cette solution et participer à la réflexion sur la structuration des concepts de cohabitation intergénérationnelle. Dans le cadre de ce partenariat, une étude a été réalisée autour du développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire et les leviers de ce développement. Cette étude a permis de faire un état des lieux de l'existant, des attentes et de la perception des offres, mais aussi de faire remonter les principales réticences des retraités à l'égard de la cohabitation intergénérationnelle solidaire.



Les principaux résultats de cette étude sont ici présentés. La présente étude a été réalisée sur une période de 8 mois avec l'appui d'un comité de pilotage composé du réseau LIS, CoSI, la Cnav, la Cnaf, la DGCS, la Dhup, l'USH ainsi que Paris Habitat.

Introduction

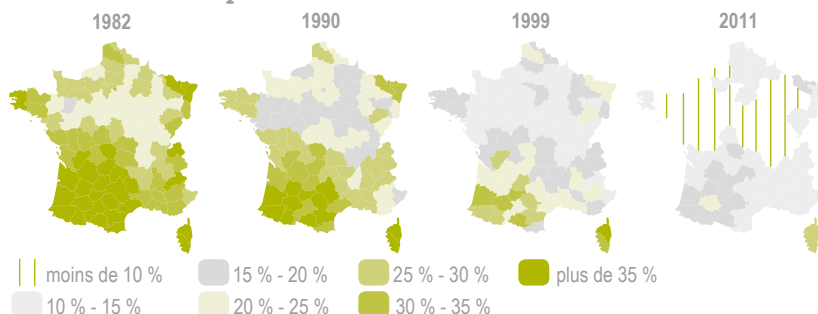
Contexte

Les modalités d'accompagnement de la vieillesse dans l'habitat ont très rapidement évolué en trente ans. La cohabitation « familiale » avec les proches de plus de 85 ans diminue continuellement, comme le démontre l'étude de l'Ined de 2016¹. En effet, en 2011 aucun département ne compte plus de 35 % de cohabitation avec un

proche de plus de 85 ans. On en comptait 29 en 1982.

On constate donc une forte évolution des comportements familiaux dans un contexte où la part des plus de 75 ans de la population représente 9 % de la population totale² et représentera le double à horizon 2070.

Évolution de cohabitation avec des proches entre 1982 et 2011 en France métropolitaine



Source : Insee.

Loïc Trabut et Joëlle Gaymu, *Population & Sociétés* n° 539, Ined, décembre 2016.

¹ Ined, habiter seul ou avec des proches après 85 ans en France : de fortes disparités selon les départements *Populations & Société*, n° 539, décembre 2019

² CNSA, les chiffres clés de l'aide à l'autonomie, 2019

En parallèle de cette situation, les difficultés d'accès au logement des jeunes de moins de 30 ans sont très importantes. En effet, *« une grande part de la jeunesse est aujourd'hui dans l'incapacité d'accéder à l'émancipation de son foyer familial en raison des nombreuses barrières systémiques qui empêchent une autonomie réelle. L'augmentation constante du prix des loyers ou encore la part considérable des frais inhérents au logement financés par le foyer familial (61 %) ne sont que quelques exemples des multiples freins existants à l'accès au logement autonome »*¹. Et, selon l'Unef, après avoir perçus l'ensemble des aides possibles (bourses sur critères sociaux, APL etc.), il reste en moyenne aux étudiants 838 € par mois à payer².

Pour répondre à la solitude des seniors ou à la demande en logement des jeunes, le dispositif de

« cohabitation intergénérationnelle solidaire » a été imaginé il y a 15 ans avec, de manière schématique, deux formules « types » :

- l'une implique une présence du jeune le soir et est gratuite ou impliquent en plus une faible participation aux charges complémentaires pour le jeune ;
- une autre n'implique aucune contrainte et suppose une indemnité d'occupation significativement en deçà des coûts du marché immobilier local versée par le jeune hébergé au senior.

Les deux formules supposent la création d'un lien social et, sur la base de ces deux formules types, le « contrat » noué entre jeune et senior est toujours sur mesure, et accompagné par les associations.

L'âge moyen des jeunes est de 22 ans. Celui des seniors est de 81 ans pour la première formule et 74 ans pour la seconde³. Entre

¹ Fage, l'accès au logement des jeunes, septembre 2017

² Unef, enquête sur le coût de la vie étudiante 2018, août 2018

³ Réseau CoSI, rapport d'activité 2016, 2017 et 2018

ces deux formules, une diversité de pratiques existe en termes contrepartie financière modeste « plafond »¹, de cotisation, d'accompagnement, etc. Les deux plus importants réseaux de cohabitation intergénérationnelle et solidaire, le réseau CoSI (cohabitation solidaire et intergénérationnelle) et le réseau LIS (logement intergénérationnel et solidaire) regroupent plus de 35 structures et totalisent plus de 900 contrats signés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre. Cependant, la demande est plus importante que l'offre : 61,5 % de jeunes –sélectionnés ou non –souhaitant réaliser une cohabitation ne trouvent pas de seniors. En 2016, 42,7 % des jeunes sélectionnés ne trouvait pas de seniors².

En conséquence, une forte dynamique de structuration de la cohabitation intergénérationnelle solidaire a été impulsée depuis 2017. Pour lever les freins à ce dé-

veloppement, de nombreux acteurs s'engagent pour la promotion de la cohabitation intergénérationnelle solidaire :

- ministères : Cohésion des territoires, Solidarités et santé ;
- élus : Sénat, Assemblée nationale, élus locaux ;
- corps intermédiaires : CFDT, CFDT Retraités, CFTC, USH, Uniopss, etc. ;
- structures d'accompagnement : associations, plateformes, centres communaux d'action sociale (Ccas), etc.

Ainsi, une politique publique voit progressivement le jour afin d'organiser la filière émergente :

- intégration dans la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique : L. 118-1 du code de l'action sociale et des familles et L. 631-17, 18 et 19 du code de la construction et de l'habitat ;

¹ C'est-à-dire la limite que les structures associatives donnent au senior en la matière.

² Réseau CoSI, rapport d'activité 2017, 2018

- financement du réseau CoSI comme tête de réseau émergente par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf)
- projet convention de coopération entre le réseau LIS et réseau CoSI ;
- arrivée de nouveaux acteurs « terrain » structurant : agence départementale d'information pour le logement (Adil), ADMR, Ccas, Soliha, etc.

On estime à plus de 1,5 millions le nombre théorique de *logements en sous-peuplement prononcé ou très accentué occupé par un ménage d'une personne âgée de [60 ans ou plus] n'étant pas contraint de déménager et ne souhaitant pas déménager*¹. Cependant, le développement de la cohabitation intergénérationnelle est en 15 ans d'existence encore limitée. Pour accélérer l'essaimage du dispositif, un premier frein majeur a été levé

grâce à la création d'un cadre juridique ad hoc n° 2018-1021 du 23 novembre 2018. Pour aller plus loin, il convient de poursuivre l'identification des facteurs de développement (structure d'offre, communication, etc.) et de se poser la question suivante : Quels sont les leviers de développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire ? C'est à cette question qu'a tenté de répondre l'étude réalisée par CoSI Expertise, en partenariat avec le réseau LIS, pour la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav).

¹ Estimation à partir de CAF NPDC/Cresge – Université Catholique de Lille, Le logement intergénérationnel : évaluation de l'offre et de la demande potentielle. Rôle des politiques publiques, 2010. Nota : on parle de sous-peuplement prononcé s'il compte deux pièces de plus que la norme et de sous-peuplement très accentué s'il compte au moins trois pièces de plus.

Méthodologie de l'étude

La présente étude a été réalisée par Joachim Pasquet, de CoSI Expertise¹, avec l'appui d'Asélia conseil et du consultant Éric Colucci. L'étude a suivi les 4 phases suivantes :

- phase 0 : lancement et cadrage de la mission² ;
- phase 1 : étude documentaire et diagnostic d'expert : identification des pistes de réflexion ;
- phase 2 : réalisation de l'étude qualitative auprès des seniors ;
- phase 3 : vérification de l'ap-pétence des offres auprès des jeunes.

¹ Le réseau CoSI et le réseau LIS fusionnent pour devenir Cohabilis au 29 septembre 2020.

² Outre la Cnav, la Cnaf, la DGCS, la Dhup, la CCMSA et l'USH ont participé au pilotage de la réalisation de l'étude.



Table des **matières**

1. Étude documentaire	12
2. Enquête qualitative auprès des seniors	50
3. Perception par les organisations de jeunesse	86
4. Recommandations finales	96

1

Étude documentaire

I. Le cadre légal et réglementaire

La cohabitation intergénérationnelle solidaire existe depuis 2004 en France. Elle a été amenée lors de la création de la première association par Aude Messéan, actuelle présidente du Réseau CoSI.

Dans la définition donnée dans l'article 117 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, la « *cohabitation intergénérationnelle* » nécessite plusieurs prérequis :

- un objectif de « *renforcement du lien social* »¹ ;
- une nécessaire solidarité, avec le terme « *solidaire* » accolé à « *cohabitation intergénérationnelle* » ;
- un caractère « intergénérationnel » précis : « moins de 30 ans » et « 60 ans et plus » ;
- une « *location* » ou une « *sous-location* » ;

- les conditions étant fixées dans un « *contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire* ».

La cohabitation intergénérationnelle solidaire repose désormais sur un contrat, pour lequel *la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 relative aux baux d'habitation ne s'applique pas*. En conséquence, le risque de poursuite pour exercice illégal du métier d'agent immobilier est supprimé pour les « *associations œuvrant à la promotion de la cohabitation intergénérationnelle solidaire* ».

Il suppose une « *contrepartie financière modeste* »² réglée par le jeune au senior, « *librement convenue entre les parties* » pour le parc privé et calculée au prorata de la surface habitable pour le parc social.

¹ En italique, les extraits du texte de loi

² Remarque : il s'agit ici du contenu de la loi. Plus haut, nous relevons que dans les pratiques en cours depuis 15 ans, il peut y avoir une gratuité pour le jeune. Le législateur ou le gouvernement n'ont pas prévu de plafond ni de plancher. Il existe donc une grande liberté d'interprétation possible.

« *Le coût de la ou des pièces principales sous-louées est calculé au prorata du loyer et des charges rapportées à la surface habitable du logement.* »

La contrepartie modeste demandée au jeune peut inclure en plus d'une partie du loyer, une partie des charges locatives et des abonnements (fluides par exemple)¹.

En « *complément* » de cette contrepartie le jeune peut réaliser des « *menus services* », sans lien de subordination, sans but lucratif pour aucune des parties, sans possibilité de requalification en contrat de travail.

Le contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire est d'une durée librement convenue entre les parties. Le préavis est d'un mois.

Dans les cas de sous-location, la cohabitation peut être mise en

place sans obligation d'accord de la part du propriétaire ou du bailleur social. L'accueillant a juste une obligation d'information du bailleur, qu'il soit privé ou social. Dans le parc social, pour faciliter la diffusion, une convention entre bailleur et association promouvant la cohabitation intergénérationnelle solidaire peut être réalisée mais n'est pas obligatoire. Le mouvement HLM s'est par ailleurs formellement engagé dans un protocole d'accompagnement avec l'État signé le 4 avril 2018, à *expérimenter la cohabitation intergénérationnelle*.

- L'article 117 de la loi ELAN indique également que « *le cadre général et les modalités pratiques* » seront précisés dans le cadre d'une charte définie par arrêté. Au moment de l'étude, l'arrêté n'était pas paru. Ce dernier, publié le 13 janvier 2020², reprend les modalités et le fonc-

¹ Confirmation de la Dhup, III de l'article L. 442-8-1 du CCH

² Arrêté du 13 janvier 2020 relatif à la charte de la cohabitation intergénérationnelle solidaire

tionnement actuels des structures de cohabitation. Elle rappelle les actions que doivent mettre en œuvre une association accompagnant un jeune et un senior dans le cadre de la cohabitation, par exemple :

- *« travailler en lien avec les acteurs sociaux et médico-sociaux du territoire pour assurer une coordination et une information sur ce dispositif ;*
- *analyser les besoins et les attentes des seniors et des jeunes intéressés en vue d'une cohabitation ;*
- *s'assurer de l'adhésion des candidats aux valeurs fondamentales de la cohabitation intergénérationnelle solidaire : respect et solidarité ;*
- *accompagner la recherche des candidats potentiels, leur mise en relation et le suivi du binôme jeune et senior tout au long de la durée du contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire ;*
- *s'assurer que les engagements réciproques soient motivés par l'entraide et pour concourir au vivre ensemble ;*
- *s'assurer que les locaux loués ou sous-loués au jeune sont en bon état d'usage, ne présentent aucun risque manifeste pour la sécurité physique et la santé et offrent les conditions d'hygiène et de confort exigées pour une affectation à un usage d'habitation ».*

Sur la question des « menus services », la charte précise clairement que l'association doit « *informer les parties que le jeune n'a pas vocation à intervenir en substitution des professionnels d'aide et de soins à domicile* », ainsi les « menus services » ne seront jamais des soins infirmiers et les activités qui s'y rattachent (toilettes, délivrance et surveillance de prise de médicaments, etc.) ». Elle donne l'exemple de

la « *présence bienveillante dans le respect de la vie privée* ». Elle rappelle que les menus services ne sont pas « *assimilables à une prestation régulière normalement fournie par un prestataire ou par l'emploi direct ou en mandataire d'un salarié à domicile* ». Enfin, elle rappelle la jurisprudence sur la question de la subordination : « *Le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité de l'employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné* »¹.

Dans le cadre de l'article 116 de la loi citée plus haut, il est désormais

possible que le senior et le jeune perçoivent une allocation logement. En effet, l'article L. 831-2 du code de la sécurité sociale a été modifié, notamment par l'ajout de l'alinéa suivant : « *Dans les cas prévus au troisième alinéa du présent article, la personne sous-locataire est assimilée à un locataire pour le bénéfice de l'allocation de logement prévue à l'article L. 831-1 du présent code, au titre de la partie du logement qu'elle occupe* ». Des précisions ultérieures devraient être transmises par la direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (Dhup) du ministère de la transition écologique et solidaire et la Cnaf.

II. Spécificité du parc social

Les locataires de plus de 65 ans en sous-occupation ne peuvent être contraints à quitter leur logement,

quel que soit le niveau de cette sous-occupation².

¹ Cass. soc., 13 novembre 1996, Bull. civ., V, n° 386 ; pourvoi n° 94-13187

² Article L.442-3-1 du code de la construction et de l'habitation

La charte parue le 13 janvier 2020 recommande par ailleurs aux associations un conventionnement avec les bailleurs sociaux impacté par la cohabitation intergénérationnelle solidaire, sans le rendre obligatoire. Elle préconise notamment

la démarche suivante « *dans le parc social, informer au préalable le bailleur social, et le cas échéant signer une convention définissant le rôle de l'association et de ce dernier pour la constitution des binômes et leur suivi* ».

III. Une fiscalité parfois en décalage avec la réalité du marché au niveau des plafonds

L'article 35 bis du code général des impôts prévoit une exonération sur le revenu pour les produits de la location ou sous-location meublée lorsque les pièces louées constituent pour le locataire ou le sous-locataire sa résidence principale et que le prix de la location est fixé dans des limites raisonnables. En 2019, un prix est entendu comme raisonnable lorsqu'il est en-deçà de 187 €/m²/an en Île-de-France et en deçà de 138 €/m²/an dans

les autres régions. Ce plafond apparaît particulièrement bas pour certaines villes impactées par un marché immobilier tendu. Pour améliorer cette situation, un projet d'exonération totale d'impôt sur le revenu en cas de cohabitation intergénérationnelle solidaire avait été voté par le Sénat lors du projet de loi de finances pour 2020, mais celui-ci a été retoqué par l'Assemblée nationale.



Par ailleurs, lorsque le jeune travaille et que sa résidence fiscale est au domicile du senior, il peut avoir dans certaines situations exceptionnelles un impact sur la taxe d'habitation. Il existe également d'autres dispositions plus précises pour certains cas à la marge.

On peut dire en synthèse que grâce à la loi ELAN du 23 novembre 2018, le cadre juridique est maintenant favorable au développement de la cohabitation intergénérationnelle. En effet, comme l'avait déjà identifié par la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 – dite « loi ASV » – l'absence de régime juridique constituait de fait un vrai frein au développement de la cohabitation intergénérationnelle, qui s'appuyait auparavant sur une « convention d'occupation temporaire et précaire ». Plusieurs risques juridiques existaient :

- il fallait supprimer le risque de requalification de la convention (autrefois utilisée) entre le jeune et le senior en contrat de travail. Cela aurait pu arriver du fait de l'engagement moral de présence du jeune, ou parfois de son engagement à la réalisation de coups de main (fermer les volets, descendre les poubelles, ramener du pain ou le journal, etc.). Dans la cohabitation intergénérationnelle solidaire, il n'y a que des liens d'entraide. Il ne s'agit pas de travail, au sens du code du travail. L'arrêté du 13 janvier 2020 mentionne en conséquence bien la notion d'entraide. Le risque de requalification en travail ou service devait être définitivement évité. Pour ce faire, il a également bien été précisé dans la loi et l'arrêté qu'il ne s'agit ni de travail ni de service, et que l'hébergé ne doit en aucun cas se substituer à des aides au domicile, à des soignants ou aux obligations de

la famille. Au demeurant, si le senior est en perte d'autonomie, la structure vérifie que les services nécessaires sont souscrits auprès de professionnels pour l'accompagnement et l'aide de cette perte d'autonomie ;

- il convenait également de faire un sort au risque de requalification de la convention en bail qui impliquant un risque pour les associations d'être accusées d'exercice illégal de la profession d'agent immobilier¹.

Tous ces points d'achoppement ont été levés. En revanche, la fiscalité est plus ou moins adaptée, selon les territoires. En effet, le plafond s'applique de manière uniforme à l'Île-de-France, sans distinguer, par exemple, les prix du 7^e arrondissement de Paris et de Saint-Denis (93). De même, le plafond est le même pour Bar-Le-Duc (55) et Lyon. Cela n'est pas cohérent avec la réalité des prix du marché, comme nous le verrons plus loin dans cette étude.

IV. Contexte et écosystème de la cohabitation intergénérationnelle solidaire

La cohabitation intergénérationnelle solidaire bénéficie paradoxalement d'une bonne image mais d'une notoriété faible. En effet, plus de 8 personnes interrogées sur 10 ont un avis positif sur le principe

de cohabitation intergénérationnelle solidaire (84 %)². Cette tendance se vérifie d'ailleurs chez les premiers intéressés : 81 % des moins de 30 ans et 85 % des plus de 60 ans ont un avis positif sur le sujet.

¹ En référence à la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce

² Institut Français d'Opinion Publique (Ifop), Les Français et le contrat de cohabitation intergénérationnelle, avril 2019. Nous émettons cependant une réserve sur l'administration online du questionnaire auprès des personnes de 60 ans et plus. En effet, une partie non négligeable de cette population n'a pas ou a peu accès au numérique.



Il apparaît pourtant que les seniors sont un peu plus frileux lorsqu'il s'agit de l'envisager personnellement. En effet, seuls 23 % des 60 ans et plus se déclarent intéressés personnellement par le contrat de cohabitation intergénérationnelle.

Par ailleurs, à dire d'expert, le contenu précis de ce qu'est le dispositif de cohabitation intergénérationnelle solidaire est très peu connu du grand public. En ce sens, on peut considérer que sa notoriété est faible auprès du grand public.

V. Première estimation du potentiel

Au vu du sous-peuplement des logements chez les personnes de plus de 60 ans, il existe théoriquement un important potentiel pour le développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire. Ci-dessous une estimation de ce potentiel.

Sur - et sous-peuplement des logements des personnes retraitées âgées de 60 ans et plus selon le statut d'occupation (en %)

	SOUS- PEUPLEMENT PRONONCÉ	PEUPLEMENT NORMAL OU SOUSPEUPLEMENT MODÉRÉ	SURPEUPLEMENT	TOTAL
ENSEMBLE	76,8	18,7	4,5	100
Propriétaire	83,9	13,9	2,2	100
Locataire parc privé	50,1	37,0	12,9	100
Locataire parc social	49,6	37,3	13,1	100
Meublé ou en hôtel	37,7	35,1	27,2	100
Logé gratuitement	68,5	23,7	7,8	100

Source : Insee, recensement 2015 de la population – France métropolitaine hors Corse – personnes retraitées âgées de 60 ans et plus résidant en maison ou en appartement.

Lecture : 4,5% de l'ensemble des personnes retraitées âgées de 60 ans et plus vivent dans un logement surpeuplé au sens de l'Insee.

Pour un couple de retraités ou pour une personne veuve vivant seule, le nombre de pièces pour une occupation dite « normale » est de deux. On parle de sous-peuplement prononcé si le logement

compte deux pièces de plus¹. 83,9 % des propriétaires de 60 ans et plus sont en sous-peuplement prononcé.

¹ Caisse des dépôts et consignations, les conditions de logement des personnes âgées, juillet 2019

Si l'on considère que :

- 74,1 % des personnes de 60 ans et plus sont propriétaires¹ ;
- l'Ifop estime dans une étude² que 15 % des retraités sont prêts à louer leur chambre (sur 971 propriétaires n'ayant jamais loués leurs chambres) ;
- la France compte 14,3 millions de retraités ;
- au-delà de 65 ans un logement est habité par 1,6 personne en moyenne.

constatons un potentiel théorique important. Déjà en 2010, la caisse d'Allocations familiales (CAF) du Nord-Pas-de-Calais et le Centre de recherches économiques, sociologiques et de gestion (Cresge) estimaient à 2 204 357 le nombre de logements en sous-peuplement prononcé ou très accentué occupé par un ménage d'une personne âgée de 50 ans ou plus n'étant pas contraint de déménager et ne souhaitant pas déménager³.

On peut à partir de ces chiffres faire une première estimation d'environ 850 000 personnes retraitées qui seraient en situation de sous-peuplement prononcé et seraient prêtes à sous-louer une chambre. Ceci étant, cette estimation doit être affinée. Cela fera l'objet d'une autre étude relative au modèle et à l'impact économique de la cohabitation intergénérationnelle solidaire. Cependant, nous

¹ Insee, caractéristiques des propriétaires occupants, 2013

² Ifop, les propriétaires français et le logement chez l'habitant, 2014

³ CAF du Nord-Pas-de-Calais – Cresge – Université Catholique de Lille, le logement intergénérationnel : évaluation de l'offre et de la demande potentielle rôle des politiques publiques, 2010

VI. Un contexte social a priori favorable au développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire

Le contexte social est a priori favorable à une demande de cohabitation intergénérationnelle solidaire. En effet, le souhait de 85 % des seniors de rester vivre à domicile¹ crée une demande forte de solutions pour parvenir à cette fin, sachant que 7 personnes sur 10 de 85 ans et plus vieillissent effectivement chez elles². Cependant, dans un contexte de vieillissement de la population, la cohabitation des plus de 85 ans avec des proches diminue continuellement depuis 1982, avec quelques spécificités territoriales à prendre en compte : la Corse et certains départements du Sud-ouest sont légèrement

moins impactés, comme le montre les cartes de l'Ined présentées plus avant. À partir de ce constat, on peut émettre l'hypothèse qu'il existe un terreau favorable au développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire, au moins afin de répondre aux besoins des personnes âgées.

D'autant qu'une partie de ces derniers subissent un isolement social important ou ressentent un sentiment de solitude. En effet, plus d'une personne de plus de 60 ans sur trois ne sort pas de chez elle tous les jours³. Et à partir de 85 ans, il y a une rupture significative des cercles de sociabilité.

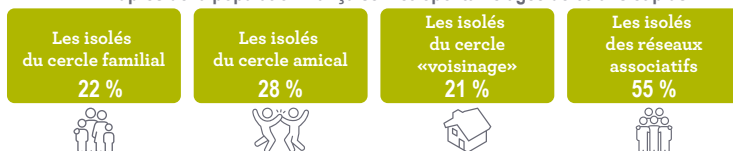
¹ Ifop, marché et habitat inclusif, quelles offres de services ? février 2019

² Ined, « Population & Sociétés », décembre 2016

³ Petits frères des pauvres, Solitude et isolement quand on a plus de 60 ans en France en 2017, septembre 2017

L'indicateur d'isolement relationnel décliné par cercles de sociabilité

Auprès de la population française métropolitaine âgée de 60 ans et plus



Sont considérées comme isolées, les personnes ne rencontrant jamais physiquement les membres de leur réseaux de sociabilité (famille, amis, voisins, acteurs associatifs) ou ayant uniquement des contacts très épisodiques avec ces différents réseaux (quelques fois dans l'année ou moins souvent).

Source : Petits frères des pauvres, Solitude et isolement quand on a plus de 60 ans en France en 2017, septembre 2017

Les seniors ont des attentes fortes d'un point de vue économique. En effet, la tranche de revenus avant impôt des 75 ans et plus est inférieure (32 993 €) à celle des 25-3 ans (35 804 €)¹, ce qui montre qu'en moyenne le revenu disponible n'est pas plus important sur cette tranche d'âge. Par ailleurs, fin 2015, le montant moyen de pension de droit direct est de 1 050 euros mensuels/femmes et 1 728/hommes².

Plus encore, le taux de pauvreté des 80 ans et plus est de 9,9 %³.

Bernard Thibaud, Secrétaire général du Secours catholique constate fin 2018 : « *On assiste à une précarisation des seniors depuis une petite dizaine d'année [...] et le phénomène est appelé à s'accroître* »⁴. Or, on sait que plus les revenus sont faibles (inférieurs au seuil de pauvreté de 1 041 €)⁵, moins on a de contacts avec son voisinage, avec les commerçants, moins on s'investit dans le secteur associatif, moins on se sent heureux et plus le sentiment de solitude est exacerbé.

¹ Frédérique Aribaud et Jean-Paul Treguer, le silver marketing, 2016

² Insee, tableaux de l'économie française, 2018

³ CDC habitat, 2019

⁴ L'Express avec AFP, Un rapport s'alarme d'une « précarisation des seniors », 8 novembre 2018

⁵ Le seuil de pauvreté monétaire, qui correspond à 60 % du niveau de vie médian de la population, s'établit à 1 041 euros par mois pour une personne seule en 2017. Insee, tableau de l'économie française, édition 2020

Le lien intergénérationnel reste une « valeur » et une pratique ancrée. Lorsqu'ils sont jeunes, par exemple, l'intervention des grands-parents est loin d'être anecdotique : environ deux tiers des enfants de moins de 6 ans sont gardés au moins occa-

sionnellement par eux¹. Après 80/85 ans, le cercle familial proche est celui où la solidarité se resserre (62 % des 80 ans et plus voient au moins l'un de ses enfants une à plusieurs fois par semaine contre 49 % à 70-79 ans)².

VII. Les acteurs structurants

1. Les acteurs structurants au niveau national



Source : rapport de l'étude documentaire phase 1

Les acteurs clés structurant la cohabitation intergénérationnelle solidaire au niveau national sont les suivants :

- cabinets des ministères :
 - ministère de la cohésion des territoires : intégration de la cohabitation intergénérationnelle et solidaire dans la loi ELAN³,
 - ministère des solidarités et de la santé : feuille de route grand âge autonomie⁴ ;

¹ Drees, étude & résultats n° 1070, les grands-parents : un mode de garde régulier ou occasionnel pour deux tiers des jeunes enfant, juin 2018

² Petits Frères des pauvres, Ibid, 2017

³ Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique

⁴ Feuille de route Grand âge autonomie, 30 mai 2018

- directions administratives :
 - Dhup – ministère de la cohésion des territoires : pilotage des groupes de travail, financement CoSI (2019),
 - direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – ministère des solidarités et de la santé : participation aux groupes de travail, financement CoSI et LIS (2018),
 - direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative (Djepva) : communication sur le site internet du ministère, financement La France s'engage,
 - direction générale du travail et ministère de la justice : participation aux groupes de travail ;
- élus nationaux :
 - Sénat :
 - > projet de proposition d'une loi tendant à la promotion de la cohabitation intergénérationnelle¹ ;
 - > portage de l'amendement relatif à la cohabitation intergénérationnelle solidaire,
 - Assemblée nationale : soutien en commission mixte paritaire après la proposition du Sénat
- Sécurité sociale :
 - Cnaf :
 - > convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022 intégrant la question intergénérationnelle ;
 - > convention avec le réseau CoSI en 2018, reconnu « tête de réseau émergente » sur la période 2019 – 2020 ;
 - > Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL), Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (Cipav) : communication,
 - Cnav :
 - > COG 2018-2022 intégrant la question intergénérationnelle ;

¹ Présenté par Agnès Canayer et plusieurs de ses collègues, sénatrice de Seine-Maritime, enregistré à la présidence du Sénat le 6 octobre 2017

- > convention Cnav avec CoSI et LIS ;
- > réalisation de la présente étude ;
- > création de la plateforme d'échange interculturel et intergénérationnel Toit + Moi¹,
- têtes de réseaux :
 - têtes de réseaux spécialisées : CoSI, LIS, Ensemble 2 Générations (E2G),
 - union sociale pour l'habitat Caisse interprofessionnelle de prévoyance : protocole d'accompagnement avec l'État 2018-2021,
 - Uniopss : adhésion de CoSI, soutien, échange avec les autres têtes de réseau de la jeunesse, de la vieillesse et du logement ;
- acteurs numériques :
 - plateforme : Toit+moi, Nooloji, Roomlala, loc-services, etc.²,
- développement d'un CRM CoSI (7 usagers), existence d'un CRM commun LIS Aura ;
- autres caisses et fondations :
 - Klésia, AG2R, etc. : importants appuis financiers,
 - fondation Macif : importants appuis financiers ;
- partenaires sociaux & entreprises :
 - CFDT et CFDT retraités : soutien, partenariat CoSI pour les adhérents,
 - CFTC : soutien,
 - France Télévisions, Mutuelle des Douanes, AG2R.

Au total, depuis 2017, une forte dynamique d'encouragement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire est impulsée et de nombreux acteurs s'engagent pour sa promotion. Une politique publique voit progressivement le jour afin

¹ toitplusmoi.eu

² Ces structures ont très peu d'effet sur la structuration de l'activité comme nous le verrons plus loin.

d'organiser la filière émergente :

- article 117 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique ;
- financement du réseau CoSI comme tête de réseau émergente par la Cnaf ;
- partenariat tripartite Cnav, réseau LIS, réseau CoSI ;
- convention de coopération bipartite entre le réseau LIS et réseau CoSI (réponse commune à une appel d'offre France Télévision) ;
- arrivée de nouveaux acteurs « terrain » structurants : Adil, ADMR, Ccas, Soliha, etc.

Cependant, l'appui à la cohabitation intergénérationnelle solidaire est encore limité. Avec des visions encore très diverses de ce que doit et ne doit pas être la cohabitation intergénérationnelle solidaire, notamment liées à des intérêts divers (par exemple une optique de prévention de la part

de conférences des financeurs, ou une volonté de lutter contre la sous-occupation de la part de certains bailleurs sociaux, etc.). On ne constate pas – ou peu – d'engagements formels pour prescrire le dispositif aux assurés sociaux, et le dispositif bénéficie de financements nationaux de l'activité occasionnels et très peu élevés avec une diminution possible des moyens de l'action sociale des caisses de retraites qui sont des financeurs majeurs de la cohabitation intergénérationnelle solidaire.

Au plan parlementaire, des sujets importants restent en suspens, comme l'exonération fiscale du dispositif proposée par le Sénat lors du projet de loi de finance 2019¹, et retoquée à l'Assemblée nationale. On note par ailleurs, que la cohabitation intergénérationnelle n'a pas bénéficié de financements au même titre que l'habitat inclusif

¹ Amendement N° I-228 rectifié présenté le 22 novembre 2018 par la sénatrice Agnès CANAYER et certains collègues « La contrepartie financière tirée du contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire tel que prévu par le chapitre VIII du titre I du livre premier du code de l'action sociale et des familles, et par l'article L. 631-17-1 du code de la construction et de l'habitation est exonérée d'impôt sur le revenu »

également encadré par la loi du 28 novembre 2018 (article 129) : 15 millions en 2019 et 25 millions en 2020¹.

Le changement d'échelle visé demande davantage d'investissements financiers, privés ou publics, car les structures d'accompagnement à la cohabitation intergénérationnelle solidaire ont très peu de capacité d'investissement pour croître : financement de la communication et des extensions

d'activité. Sur ce dernier point il est important de noter qu'à l'instar d'une activité d'aide à domicile, une extension d'activité dans la cohabitation intergénérationnelle implique suppose une période de monté en charge qui peut s'étaler sur plusieurs mois, voire plusieurs années, avant que le niveau de productivité optimum soit atteint². Il existe enfin peu d'appui financier des acteurs industriels de la « silver économie » pour le développement du lien intergénérationnel.

2. Les acteurs structurants au niveau territorial

Le positionnement des acteurs est très variable selon les territoires et les porteurs de projet. En écho, les modèles économiques des structures sont très divers :

¹ CNSA, financement de l'habitat inclusif, 27 décembre 2019

² Par exemple un passage de 50 à 100 binômes, demande du temps, et donc un soutien financier jusqu'à atteindre le point d'équilibre. On compte environ 1 ETP pour 40 contrats signés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2016

ACTEUR	FINANCEURS	PRESCRIPTEURS
Ccas, Cias, Epci, communes	+	+++ facteur clé de succès
Départements, conférences des financeurs	+	++
Caisses de retraite complémentaires	++	++
Médicosocial et social : évaluatrices APA, Clic, Saad, Ssiad, Maia ¹ , etc.	0	++
Sanitaire : services sociaux des hôpitaux, maisons médicales ou de convalescence, établissements de soins, médecins	0	++
Bailleurs sociaux	+ (rare)	+ (Paris, Reims, Grenoble, Lyon, Nantes, etc.)
Caisse de retraite (Assurance retraite)	++ (Sud-Est, Aquitaine, Île-de-France, etc.)	+
Région	+ (Auvergne-Rhône-Alpes)	+
CAF	+ (Orléans, Grenoble, etc.)	+
Club du troisième âge	0	+
Mutuelle	+	Implication au niveau local

Source : réseau CoSI

¹ Allocation personnalisée d'autonomie, centres locaux d'information et de coordination, service d'aide à domicile, service de soins infirmiers à domicile, méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie, etc.

Les mairies sont des acteurs clés. Si la mairie ne soutient pas la structure, l'activité peine à se développer, et la structure se voit dans certains cas contrainte de fermer. Les caisses de retraite et les caisses de retraites complémentaires (10 sur 16 en 2019 en France métropolitaine) représentent un soutien financier important pour les associations.

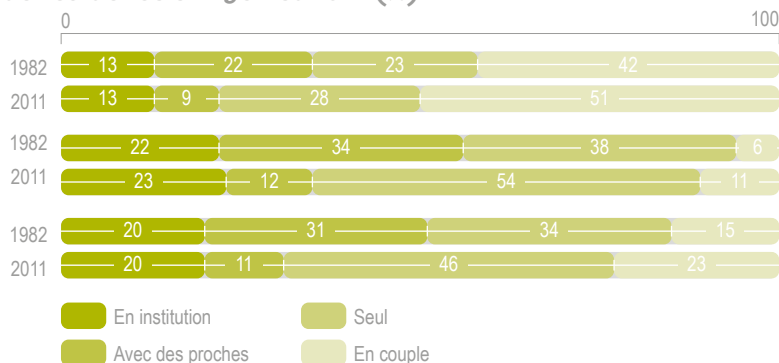
Des bailleurs sociaux qui ont globalement du mal à s'engager, malgré le protocole signé entre l'état et le mouvement HLM¹. Enfin, les implications inégales des CAF (8 sur 101) et des conférences des financeurs restent encore peu significatives.

¹ Protocole d'accompagnement État – mouvement HLM 2018 – 2021. Le protocole prévoit en effet : « L'USH et ses familles s'engagent à favoriser le maintien à domicile des seniors et à faciliter l'accès au logement social pour les étudiants et les jeunes actifs par une expérimentation de la cohabitation intergénérationnelle dans le parc social ».

VIII. Quelques éléments connus sur les profils des seniors souscrivant actuellement à la cohabitation intergénérationnelle solidaire

Au plan de la démographie générale du pays, une grande majorité de femmes sont seules après 80 ans.

Répartition des personnes âgées de 85 ans et plus selon leur mode de résidence en 1982 et 2011 (%)



L.Trabuc et J. Gaymu, *Population et Sociétés* n°539, Ined, décembre 2016.

Source : Ined, habiter seul ou avec des proches après 85 ans en France : de fortes disparités selon les départements *Populations & Société*, n°539, décembre 2019

80-85 % des seniors bénéficiant d'un accompagnement des associations adhérentes aux réseaux CoSI et LIS Rhône-Alpes sont des femmes, très majoritairement vivant en milieu urbain.

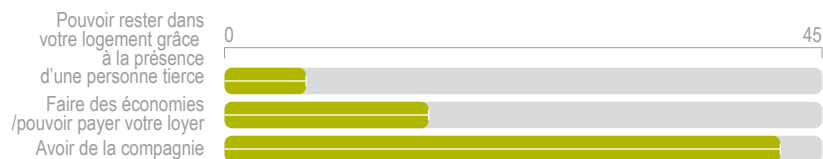
	RÉSEAU COSI ¹			LIS RHÔNE-ALPES ²
	2016	2017	2018	2018
Femmes	87 %	86,5 %	84 %	80 %
Hommes	13 %	13,5 %	16 %	20 %

Source : rapport final – évaluation de l'impact social du réseau CoSI et de l'habitat intergénérationnel proposé par le réseau

Nota : le nombre de couples accueillants est faible : 27 au sein des structures adhérentes au réseau CoSI en 2018, 4 pour LIS Auvergne Rhône-Alpes.

Les motivations principales liées à l'accueil d'un jeune sont les suivantes (réponse en nombre de personnes, sur 68 seniors interrogées)³ :

Accueillants - Motivation à l'accueil d'un jeune dans le cadre d'une cohabitation solidaire



Source : rapport final – évaluation de l'impact social du réseau CoSI et de l'habitat intergénérationnel proposé par le réseau

¹ Réseau CoSI, rapports d'activité 2016, 2017, 2018 données déclaratives des structures consolidées par la tête de réseau.

² LIS Rhône-Alpes est une association liée au réseau LIS qui regroupe 6 associations sur 7 départements de la région Rhône-Alpes. Rapport d'activité LIS Aura 2018.

³ Ellyx-Réseau CoSI, étude d'impact sociale, février 2019

Par ailleurs, 100 % des seniors (et 87 % des jeunes) ont conscience d'être utile à l'autre, de lui apporter (logement, possibilité de faire ses études, maintien à domicile, lien social, avantage économique, etc.). Des solutions pour pallier la perte d'autonomie sont rarement recherchées directement par les seniors, plus souvent par les enfants et les proches.

Le profil des seniors bénéficiant de la cohabitation intergénérationnelle solidaire, selon les experts¹ :

- des seniors ayant plutôt une bonne sociabilité, etc. ;
 - « *Plus on est inséré, plus on a de chance d'accepter* »,
 - « *J'irais plutôt sur des personnes engagées dans des liens sociaux* »,

- « *Majoritairement, ils ont un bon tissu social* » ;
- ...avec souvent avec une appétence pour la solidarité ;
- « *Des personnes qui sont complètement dans l'esprit, pas forcément des assos mais des chorales ou des choses comme ça* »,
- « *Ceux qui sont dans le bénévolat auront plus de facilités à accueillir les jeunes, mais parce qu'ils sont déjà convaincus de leur utilité sociale* ».

L'âge moyen varie sensiblement en fonction des formules. Les déclencheurs et attentes varient donc probablement selon les âges. Cette piste est creusée dans l'étude qualitative réalisée auprès des seniors.

ÂGE MOYEN DES SENIORS ²	2016	2017	2018
Formule « conviviale »	74	73	76
Formule « solidaire »	82	80	81

¹ Cf. Tableau des experts interviewé présenté au point 1.

² Réseau CoSi, Rapports d'activité 2016, 2017, 2018 données déclaratives des structures consolidées par la tête de réseau.

Les bénéfices attendus suivants sont identifiés :

- une présence rassurante qui aide au maintien à domicile ;
- compléments de revenus ;
- se sentir moins seul ;
- être solidaire avec un jeune.

Ainsi, au regard des données de l'étude documentaire, les premiers éléments significatifs permettant d'établir une segmentation sont

les suivants :

- tranche d'âge ;
- niveau d'autonomie ;
- situation économique du senior ;
- ayant une appétence pour les actes de solidarité ;
- vit seule ;
- genre.

Une première segmentation a priori est identifiée et sera testée dans la phase d'étude qualitative.

IX. Les offres et les acteurs de l'offre

1. Les acteurs de l'offre

Les acteurs « types » de l'offre sont les suivants :

- les associations, qui rencontrent les jeunes et seniors, accompagnent la création de binômes et les suivent sur le long terme :
 - exemples : LIEN (Calvados,

Orne, Manche), Le Pari Solidaire (Île-de-France), Générations et Cultures (Nord), DiGi (Isère), Toi en Tandem (Alpes Maritime et Var)¹, Ensemble 2 Générations (« antenne » sur Paris par exemple) ;

¹ Il existe également une SCIC au sein du réseau CoSI : Toit en tandem, à Nice.

- les têtes de réseau qui ont des fonctions fédératives (lobbying et coordination et animation du réseau) et d'appui au développement de l'activité ;
 - réseau CoSI¹, auquel 25 structures de l'Économie sociale et solidaire (ESS) adhèrent,
 - réseau LIS, auquel 12 structures de l'ESS adhèrent,
 - Ensemble 2 Générations², « *association chrétienne de solidarité* », qui organise la cohabitation souvent via des bénévoles situés dans 23 territoires en France ;
- deux exemples pertinents de site de cohabitation :
 - Toit+Moi est une plateforme développée par la Cnav qui permet à des jeunes étrangers mobiles via le programme Erasmus de vivre en France chez un senior. La plateforme

agit en amont de la mise en relation, l'intervention d'une des associations citées ci-dessus étant par ailleurs nécessaire au plan local, notamment pour rencontrer les seniors et les jeunes, s'assurer de la décence du logement de la personne de 60 ans et plus, etc.,

- le site du réseau CoSI propose un annuaire, un dispositif de web call back, et la possibilité pour les jeunes de déposer leur dossier en ligne. Après celui du Ministère de la jeunesse, le site est le premier référencé sur la « cohabitation intergénérationnelle » en janvier 2020. Au total, la part des plus de 65 ans qui se connectent au site du réseau CoSI est de 5,1 %. Celle des 18-34 ans est de 56,4 %³.

D'autres plateformes, comme par exemple Roomlala, n'interviennent

¹ reseau-cosi.org

² ensemble2generations.fr

³ Sur 60 624 sessions entre 08/2017 et 07/2019

pas directement dans le champ de la cohabitation intergénérationnelle solidaire. Cependant, Roomlala propose depuis plusieurs années de mettre en relation des personnes pour des dispositifs de « *chambres chez l'habitant* » (y compris dans le cadre de « *logement contre services* »¹). Les prix de locations proposées se positionnent au niveau du marché (loyer moyen de 314 €), la durée de location est en moyenne de 3 mois² (contre 7 mois en moyenne en cohabitation intergénérationnelle solidaire).

Par ailleurs, ces plateformes aident à mettre en relation les personnes mais ne présélectionnent pas de profils de jeunes ou de seniors³. Les gestionnaires de la plateforme ne se déplacent pas aux domiciles des seniors, ne proposent aucun suivi et ne travaillent pas en partenariat avec des structures

sociales ou médico-sociales du territoire. Au total, ces plateformes ne répondent pas aux exigences de la charte de la cohabitation intergénérationnelle solidaire définie par l'arrêté du 13 janvier 2020, qui précise « *le cadre général et les modalités pratiques de la cohabitation intergénérationnelle solidaire* »⁴. Le logement contre service ne correspond pas à l'équilibre d'entraide qui prévaut dans la cohabitation intergénérationnelle solidaire. Il est donc important de bien cadrer la notion de « *menus services* » créée par la loi, ces derniers restant à utiliser avec prudence pour limiter les abus.

¹ <https://fr-fr.roomlala.com/blog/hebergement-roomlala/logement-contre-services/co-location-avec-un-senior-logement-contre-services-ou-chambre-a-louer-1446>.

Les chiffres pour ce dispositif ne sont pas connus.

² Dossier de presse 2017 – https://fr-fr.roomlala.com/prod/file/welchome/presse/Dossier_de_Presse_2017.pdf –

³ Aucune ne fait à ce jour de « matching », comme pourrait par exemple le faire des sites de rencontres.

⁴ Article 117 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique

2. Les types d'offre

Pour les seniors, on identifie deux composantes de l'offre de cohabitation intergénérationnelle solidaire :

- la cohabitation elle-même. Elle permet aux seniors vivant seuls dans un logement sous occupé de bénéficier d'un lien social, en aidant un jeune. Elle permet, le cas échéant, de percevoir un complément de revenu ;
- l'accompagnement. Une structure accompagne la personne âgée dans la définition de ses attentes. Elle lui propose le jeune le mieux adapté. Elle veille à l'encadrement juridique et au bon déroulement de la cohabitation.

Les offres de cohabitation sont construites autour de l'engagement de présence, sur la contrepartie financière et sur la notion de « coup de main », selon les at-

tentes formulées par les parties. Le lien social, l'entraide et la solidarité sont présentes dans toutes les cohabitations. Partout, les mises en correspondance et les créations de binômes sont constituées « sur mesure », en fonction de chacun.

Les offres peuvent être schématisées ainsi : deux offres types et, plus rarement, une offre intermédiaire entre ces deux offres types.

BÉNÉFICES ATTENDUS	SOUHAITE AIDER UN JEUNE, ÊTRE UTILE COMPLÉMENT DE REVENU (A)	OFFRES INTERMÉDIAIRES	SE SENTIR MOINS SEUL PRÉSENCE RASSURANTE FACILITANT UN MAINTIEN À DOMICILE (B)
Promesses	• sans engagement de présence • contrepartie financière modeste +++ (toujours significativement en deçà des prix du marché locatif pratiqué au niveau local)	• engagement de présence +¹ • avec participation charges adaptée • et/ou « partages des tâches quotidienne », voire services-prestations²	• avec engagement de présence ++³ • petites participations aux charges fréquentes

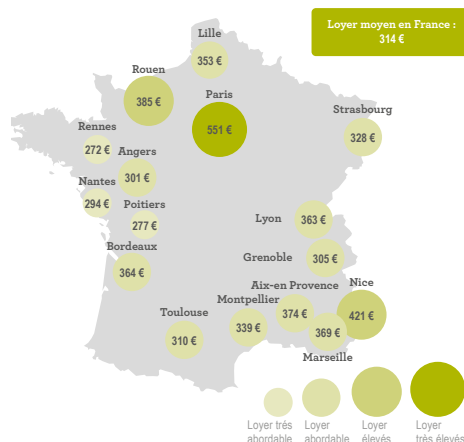
Dans l'offre avec contrepartie financière +++ (A), la contrepartie est de 194 € par mois en moyenne⁴ (Paris compris) dans le cadre du réseau CoSI.

¹ Par exemple, 3-4 soirées/semaine

² Faire les courses, partager des repas, aller au musée, vous initier à l'informatique, fermer les volets, etc. Les services sont contractuellement détaillés/ ou non.

³ Dépend vraiment de la personne, du lien entre les jeunes et les seniors

⁴ Réseau CoSI, rapport d'activité 2018, avril 2019



Source : Roomlala, rapport d'activité, 2017

Compte tenu de la grande diversité des prix (cf. le schéma ci-dessus) chaque prix « modeste » est indexé sur les offres du marché local, auquel il est significativement inférieur (40 % en moyenne).

L'offre avec présence ++ (B) ne présente pas, ou peu, d'avantage économique, d'autant que les charges supplémentaires pour le senior sont estimées à 57 € par

mois par les seniors dans l'étude d'impact social réalisée pour le réseau CoSI en février 2019. Cette offre est plus généralement sollicitée par des personnes âgées qui ont besoin d'être rassurée par une présence. La contrepartie financière n'est, a priori, pas un critère de choix sur cette offre.

Schématiquement, les associations proposent l'accompagnement suivant aux seniors :



Certaines structures s'appuient sur des bénévoles. Sans préjudice de la compétence de ces derniers, cela complique parfois le maintien de « permanences ».

Les conditions financières d'accès à l'accompagnement des associations sont les suivantes :

BÉNÉFICES	SOUHAITE AIDER UN JEUNE, ÊTRE UTILE COMPLÈMENT DE REVENU	SE SENTIR MOINS SEUL UNE AIDE AU MAINTIEN À DOMICILE
Offreurs	Frais d'accompagnement senior	Frais d'accompagnement senior
Toit+Moi	0€ (subvention 494€/binôme Vivre avec Carsat Aquitaine)	/
Un toit en partage	0€ 120 € par visite et 280 €/contrat signé (Cnav Île-de-France Le Pari Solidaire)	/
Réseau CoSI	Cotisation mensuelles 33,3 € et frais de dossier 26,6 € (276 € pour 7,5 mois)	Cotisation mensuelles 26,7 € frais de dossier 26,6 € (226 € pour 7,5 mois)
Réseau LIS	Cotisation annuelle et frais de dossiers/ accompagnement de 100 € à 300 € pour 12 mois	Cotisation annuelle et frais de dossiers/ accompagnement de 70 € à 240 € pour 12 mois
Ensemble 2 Générations	220 €	390 €

Source : informations tirées des différentes associations : réseau CoSI, réseau LIS, Ensemble 2 Générations, la Cnav (pour Toit+Moi) et Le Pari Solidaire (pour Un Toit en Partage)

Ces conditions d'accès peuvent être évolutives, selon qu'il s'agit de la première cohabitation intergénérationnelle ou d'un renouvellement. En effet, certaines associations réalisent des remises sur les frais de mise en relation lors des renouvellements de binômes, si c'est le

même senior avec un autre jeune, ou lorsqu'il s'agit du même binôme. Lorsque les retraités accueillent plusieurs jeunes, un rabais sur les frais de mise en relation et de suivi peut également être mis en place pour les seniors¹.

Dans le cas du réseau CoSI, la répartition des offres se fait ainsi :

	SANS ENGAGEMENT DE PRÉSENCE	AVEC ENGAGEMENT DE PRÉSENCE	AUTRES ²
2016	56,1 %	40,4 %	3,6 %
2017	58,8 %	35,8 %	5,4 %
2018	62,0 %	33,1 %	4,9 %

Cependant, la répartition des types d'offres est hétérogène selon les structures. La prééminence de telle ou telle offre dépend de l'historique, du territoire et du projet associatif défendu.

Sur le plan fiscal, l'article 35bis du code général des impôts constitue parfois un plafond tacite pour la contrepartie financière modeste :

- en région, les revenus d'une chambre de 12 m² < 137 €/ mois

¹ Par exemple l'association LIEN applique - 30 %, s'il y a un renouvellement entre le même jeune et le même retraité.

² Autres : « Voisins Solidaires » logés au sein de foyers pour adultes en situation de handicap. Intermédiation locative (jeunes en coloc avec un projet de lien social). Un toit contre une présence la semaine sans le week-end. Le jeune paie entre 50 et 160 €/mois. Le jeune s'engage à une relation conviviale le soir et une présence la nuit durant la semaine. L'engagement couvre 3 à 4 soirées par semaine des plus de trente ans solidaires.

- seront exonérés de l'impôt sur le revenu ;
- Île-de-France : 187 €/mois.

Cependant, ce montant semble

parfois trop faible aux jeunes retraités, et ce d'autant que la contrepartie peut être majorée facilement en gré à gré ou via des plateformes comme Roomlala.

X. Parcours clients actuels

Nous avons retenu 4 parcours clients types de senior en logement sous-peuplé :

- 3 parcours avec structure d'accompagnement :
 - Bernadette et ses enfants : 85 ans, seule, GIR 3-4, accompagnée de ses enfants,
 - Lucie : 74 ans, seule, GIR 5, grand-mère de deux petits enfants de moins de 16 ans,
 - Saïda : 68 ans, seule, GIR 5, grand-mère de deux petits enfants de moins de 16 ans ;
- 1 parcours digital : Lucile, 68 ans, seule, GIR 5, grand-mère de deux petits enfants de moins de 16 ans.

Pour chaque parcours clients, nous avons identifiés a priori :

- les actions clés du senior (étapes suivies dans le parcours de la découverte du principe à l'installation du binôme) ;
- les différents points de contact actuel (numérique, téléphone, local de l'association, etc.) ;
- les moments clés dans la prise de décision de sénior.

Au total, quel que soit le parcours : la prise de connaissance du concept de cohabitation et l'aide à la décision sont des moments clés. La priorité est de faire connaître le concept, encore peu connu. Il faut également intervenir pour

accompagner la décision, c'est un moment clé de réassurance, et l'usage du joué fortement dans un tel moment.

Pour les parcours avec structure d'accompagnement, le rendez-vous à domicile est aussi un moment clé de réassurance.

Pour les parcours digitaux, le moment de la validation à distance, sans avoir toujours rencontré physiquement la personne, est également un moment clé.

Pour les seniors en situation de fragilité, il semble souvent nécessaire d'intégrer les enfants dans le parcours clients.

- Focus sur le canal numérique : Concernant le canal numérique, il est important de prendre en compte l'« illectronisme » majoritaire des plus de 70 ans.

En effet, le canal numérique de communication et de distribution crée une exclusion significative d'une partie des seniors : « 57 % des 70 ans et plus ne s'estiment *pas à l'aise* lorsqu'ils doivent utiliser la technologie et en particulier naviguer sur internet. Cet *illettrisme numérique* concernerait six personnes sur dix lorsqu'elles sont âgées de plus de 70 ans. L'étude souligne même le cas des *abandonnistes* (31 %), des Français de 70 ans et plus, soit pratiquement un sur trois qui reconnaissent avoir déjà renoncé, au cours des douze derniers mois, à faire quelque chose parce qu'ils devaient utiliser internet. Et 42 % se sentiraient en décalage avec leur entourage »¹. Le taux d'équipement en ordinateur chute à 24 % chez les plus de 75 ans. Toit+Moi comme le site du réseau CoSI enregistre moins de 6 % des plus de 65 ans parmi leurs visiteurs.

¹ CSA pour syndicat de la presse sociale, enquête sur « l'illectronisme » en France, mars 2018



S'il apparaît évident que les pratiques des plus de 70 ans seront amenées à changer dans les années à venir, il ne semble pas pour le moment que ce soit le canal de communication à privilégier pour le développement de la cohabitation,

sauf si les enfants prescripteurs ou les jeunes seniors sont ciblés par une stratégie de croissance digitale adaptée, les jeunes seniors étant de grands consommateurs de Facebook et de vidéos¹.

XI. Premiers freins et leviers de développement

L'étude documentaire a permis d'identifier les premiers freins interrogés. Un diagnostic réalisé auprès d'experts a également permis de poursuivre l'identification des leviers de développement à tester.

¹ Frédérique Aribaud, Jean-Paul Tréguer, Le Silver Marketing, Dunod, 2016

Les experts interviewés sont les suivants :

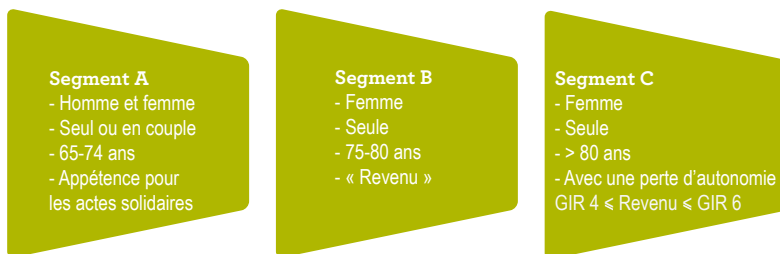
La Logitude (CoSI)	Responsable fondatrice de la structure d'Avignon – 10 ans d'expériences
Vivre Avec (LIS)	Président de l'association de Bordeaux Professeur émérite Université de Bordeaux – Gérontopsychologie
La Maison en Ville (adhérent E2G)	Chargée de mission logement intergénérationnel à Rennes Formation initiale de psychologue clinicienne
Généracio	Consultant spécialisée champ de la vieillesse – Sociologie de la famille / grands-parents
Cnav / Toit + Moi	Cheffe de projet, responsable du projet Toit + Moi
Paris Habitat	Responsable du service handicap et vieillissement, en charge de Partage de Toit

À partir de ces entretiens, les thématiques suivantes ont été détaillées dans le cadre d'un guide qui a servi à identifier les freins et les leviers de développement :

1. connaissance de la cohabitation intergénérationnelle solidaire ;

2. les éléments déclencheurs et l'intérêt pour le senior ;
3. les principales attentes sur cette cohabitation ;
4. perception de l'offre proposée et raisons de non-adhésion.

La segmentation suivante a dans un premier temps été imaginée :



Les critères de segmentations retenus sont les suivants :



- à partir de ces critères, trois principaux segments ont été imaginés dans le cadre de l'étude documentaire et du diagnostic expert. Ils seront testés dans le cadre de l'enquête qualitative ;
 - un segment A, qui regroupent des hommes ou femmes âgés de 65 à 74 ans, vivant seuls ou en couple. Ils ou elles ont une appétence particulière pour les actes solidaires ;
 - un segment B, constitué de femmes âgées de 75 à 80 ans, vivants seules, et ayant un revenu inférieur à 1 200 €, le critère financier étant pressenti comme important dans le cadre de la formule conviviale ;
 - un segment C, enfin, dans lequel se retrouvent des femmes seules, plus fragiles, âgées de 80 ans et plus, et dont le niveau d'autonomie serait égal ou supérieur au GIR 4¹.
- Enfin, les leviers suivants avaient d'ores et déjà été identifiés :
- faire connaître un dispositif dont les contours précis sont mal connus du grand public ;
 - rassurer, créer la confiance auprès de seniors ;
 - financer le dispositif, dont le modèle économique est encore mal stabilisé.

¹ Les personnes en GIR 4 sont des personnes de plus de 60 ans n'assurant pas seule leurs transferts (c'est-à-dire le fait de s'asseoir, se lever ou se coucher), mais qui, une fois levées, peuvent se déplacer à l'intérieur de leur logement, et qui ont besoin d'aides pour la toilette et l'habillage ; ou des personnes n'ayant pas de problèmes locomoteurs mais qui doivent être aidée pour les soins corporels et les repas.
Source : service-public.fr, Qu'est-ce que la grille Aggir ?, le 13 février 2020.

2

Enquête qualitative
auprès des **seniors**

I. Méthodologie, caractéristiques des seniors interrogés

Il s'agit d'une enquête qualitative semi-directive. 30 seniors ont été interrogés. Les recrutements (23) ont majoritairement été réalisés à partir d'un fichier de 113 noms envoyé par des structures membres des réseaux CoSI (6) et LIS (3). Le fichier étant insuffisant pour parvenir à l'objectif de 30 personnes interrogées, l'échantillon a été complété par un recrutement opéré par bouche à oreille. L'ensemble des répondants avaient déjà tous entendu parler de la cohabitation intergénérationnelle solidaire.

Parmi eux :

- 17 répondants ont voulu faire de la cohabitation intergénérationnelle mais n'ont pas finalisé leur démarche ;
- 13 vivent ou ont eu une expérience de la cohabitation et/ou

de la sous-location à des jeunes.

Parmi ces 13 seniors :

- 6 avait déjà fait de la cohabitation intergénérationnelle,
- 2 étaient engagés au moment de l'étude dans une cohabitation sans association, dont 1 avec un jeune présenté par sa famille,
- 4 sous-louaient ou avaient déjà sous-loué à un jeune,
- 1 couple accueillait des migrants régulièrement durant un mois en lien avec une association.

En cohérence avec la réglementation relative aux données personnelles, des courriers d'information ont été systématiquement transmis et des déclarations de consentement ont été signées.

Les entretiens ont été réalisés entre le 15 octobre et le 22 novembre 2019 dans les régions suivantes :

- Île-de-France : 14
- Provence Alpes Côte d'Azur : 2
- Auvergne Rhône Alpes : 4
- Centre : 1
- Lorraine : 1
- Occitanie : 2
- Bretagne : 1
- Normandie : 2
- Pays de la Loire : 3

L'importante dispersion des territoires nous a contraints à réaliser une partie des entretiens par téléphone (12), et une partie en face à face (18).

25 entretiens ont été effectués en territoires urbains ou périurbain, et 5 entretiens se sont déroulés en territoires ruraux. Sont considérés comme « ruraux » les territoires difficilement accessibles par les moyens de transports en communs (fréquence de passage de car par exemple).

L'échantillonnage de l'étude a été constitué à partir de la segmentation présentée plus haut dans l'étude documentaire. Il est globalement conforme à ce qui était prévu (les chiffres entre parenthèses indiqués correspondant à l'objectif initial) :

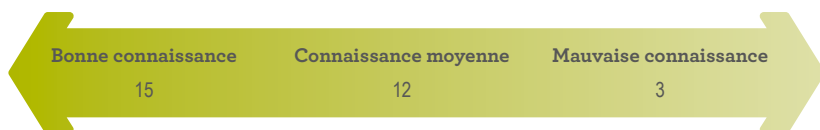
	SEGMENT A	SEGMENT B	SEGMENT C	
Âges	< 75 ans avec petits-enfants	70-80 ans seul revenu	> 80 ans	
Urbain, périurbain	8	9 (8)	6 sans enfant	2 (3) avec enfant
Rural	2	1 (2)	1 sans enfant	1 avec enfant
Total	10	10	10	

Pour les plus de 80 ans, nous sommes partis du principe qu'il était important d'identifier le rôle des enfants, notamment dans

la prise de décision de s'investir dans le dispositif de cohabitation intergénérationnelle solidaire.

II. Connaissance de la cohabitation intergénérationnelle solidaire

Le principe général de cohabitation intergénérationnelle était globalement bien cerné par les personnes interrogées :



En spontanée, la « cohabitation intergénérationnelle » produit majoritairement des évocations positives autour de la notion d'entraide, de partage :

- des générations qui s'entraident : « Ça veut dire qu'il y a une génération qui en aide une autre et que cela doit être réciproque »¹ ;
- une cohabitation bienveillante,

une attention mutuelle : « *cohabitation* : c'est un partage de lieu, en acceptant les particularités de chacun » ;

- vivre sous le même toit, mais aussi partager son intimité : « si c'est une personne qu'on ne connaît pas vraiment et qu'on l'accueille chez soi, ça ouvre sur l'intimité de la personne en elle-même » ;

¹ L'intégralité des verbatims ne peut être présentée. Certains sont présentés en guise d'exemple.

- une aide des jeunes ou des personnes ayant peu de moyens :
« quelque chose d'important car il y a des difficultés de logement pour les jeunes ».

Les personnes interrogées évoquent aussi souvent une présence pour (rompre la solitude des personnes âgées), une veille ou une aide pour le senior – voire dans un cas du ménage, du jardinage (même si c'est élément n'entre pas dans la définition du dispositif). De manière moindre, certains seniors parlent d'aide financière, d'aide pour les personnes âgées qui commencent à perdre leur autonomie. Deux d'entre eux ont cités une expérience négative : *« ma mère l'a fait une fois et ça s'était mal passé ».*

Une fois la définition précise donnée aux personnes interviewées¹, deux principales réactions se sont notamment manifestées. On relève

d'abord un questionnement sur le caractère intergénérationnel des parties prenantes au dispositif de cohabitation solidaire : quelles sont les limites d'âge des jeunes et des seniors ? N'est-ce pas réducteur de se donner des limites d'âge ? Pourquoi n'accueillir solidairement que des jeunes, pourquoi pas d'autres personnes âgées (colocation entre seniors) ? Par ailleurs, certains découvrent lors de l'entretien qu'il peut y avoir des flux financiers entre le jeune et le senior.

Après avoir été interrogé, une minorité de seniors (trois d'entre eux) ne semblent pas intéressés par la question de la solidarité inhérente au dispositif de « cohabitation intergénérationnelle solidaire ». Treize sont modérément intéressés par le caractère solidaire. La moitié, enfin, sont identifiés comme particulièrement intéressés par le caractère solidaire du dispositif.

¹ « La cohabitation intergénérationnelle solidaire est le fait de louer ou sous-louer à des personnes de moins de 30 ans une partie de votre logement afin de renforcer le lien social et de faciliter l'accès au logement des jeunes dans un cadre solidaire ».

L'ENTRAIDE	L'AIDE DES JEUNES
« Solidaire, c'est faire pour l'un, faire pour l'autre. » « C'est de l'entraide. » « Entraide mutuelle permanente, donnant-donnant. » « C'est avoir une présence, un étudiant, lui n'a plus de souci de logement et moi ça me fait une compagnie. »	« Les jeunes représentent le monde de demain, investir sur le futur. J'aime bien semer. » « Je le faisais pour la solidarité, je me sens redevable d'avoir eu de la chance. » « Pas airbnb, car je veux le côté solidaire, je ne veux pas être une hôte. » « C'est sûr. J'ai des enfants et je vois bien ce que c'est. Il y a un peu d'APL mais ça ne suffit pas. » « Moi aussi j'ai été étudiant, et j'avais énormément de difficultés pour trouver un logement. J'étais obligé d'être dans une chambre d'hôtel et ça coûtait très cher. »

Parmi ces derniers, la compréhension de la solidarité se divise en deux motivations « types » : d'une part la volonté d'entraide, qui suppose un souhait d'équilibre et de réciprocité, et d'autre part la volonté d'aider des jeunes, davantage axée sur le don. Un type n'exclue pas l'autre, mais cela permet d'identifier deux grandes

tendances dans le souhait de solidarité.

Dans le cas de l'entraide, la notion de « régularité » du partage est évoquée. « *On partage les repas et on vit au quotidien* ». Cela n'exclut pas une contribution financière minimum : « *je demanderais quand même peut-être aussi un peu de*

participation pour le chauffage ou l'électricité ».

On constate cependant que des nuances importantes peuvent apparaître dans la façon dont la solidarité est perçue :

- une solidarité « à sens unique » qui bénéficierait uniquement aux seniors est évoquée dans un cas (*« solidaire, ça veut dire que si j'avais besoin de petits travaux, le jeune m'aiderait »*) ;
- une sensibilité à la situation des jeunes, etc. mais avec une contrepartie financière au niveau du marché. Pour une des personnes âgées interrogées vivant en zone semi-rurale, *« 300 € serait solidaire, avec les charges, eaux électricité tout compris »*.

La non-réciprocité ou un prix de la « contrepartie financière modeste » au niveau du marché immobilier locatif entre en contradiction avec le principe même de solidarité telle qu'elle est comprise dans le dispositif.

Enfin, deux personnes interrogées manifestent un scepticisme sur la capacité de solidarité des jeunes. Ainsi un senior déclare : *« je pense que les jeunes qui acceptent cette proposition ne le font pas pour rendre service aux personnes âgées mais pour se loger, je ne crois pas au solidaire côté jeune. Nous sommes dans des mondes différents, à l'air du jeunisme. Je ne crois pas que des jeunes aient des intérêts à rencontrer des seniors »*.

III. Une nouvelle segmentation apparaît

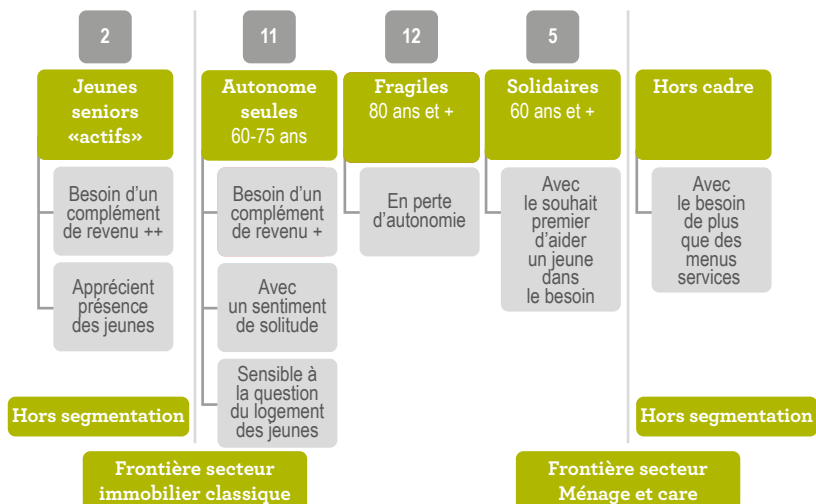
Les attentes vis-à-vis de la cohabitation intergénérationnelle sont très structurantes.

À partir de l'étude de ces dernières nous parvenons en synthèse, à la segmentation ci-dessous :

	Segment 1	Segment 2	Segment 3
Attentes prioritaires	Un revenu complémentaire	Être là en cas de problème, besoin d'une veille	Aider un jeune dans le besoin
	Avoir de la compagnie, une présence	En plus mineur : • Besoin d'accompagnement pour sorties en journée ou soirée • Besoin de quelques mois par an (en remplacement de l'aidant)	Une compagnie
	Pas d'engagement de temps mais le respect de certaines consignes		
Focus : en termes financiers	De contribution modeste élevée à loyer substantiel	« Participation aux charges » ou gratuité	

Source : identification des leviers de développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire – rapport de l'étude qualitative

Les caractéristiques générales des segments 1, 2 et 3 sont les suivantes :



Source : identification des leviers de développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire – rapport de l'étude qualitative

Certains seniors peuvent avoir une envie de lien social, voire de solidarité, mais veulent louer au prix du marché. D'autres ne souhaitent pas nécessairement de revenu complémentaire, mais attendent en revanche des prestations qui représentent plus que des « menus services » et qui s'apparentent à des services à la personne. Ces deux catégories de seniors sont en dehors de la segmentation retenue puisque leurs attentes ne correspondent ni à la définition réglementaire ni à l'esprit de la cohabitation intergénérationnelle solidaire tel qu'il est mis en œuvre depuis 2004.

Les deux « jeunes seniors actifs » qui ont été interrogés sont âgés de 71 et 77 ans. Ce sont des retraités autonomes et investis dans de nombreuses activités – notamment au sein d'associations : « *on ne s'appartient plus* »¹. Ils souhaitent une contrepartie financière au niveau du prix du marché. Ils

apprécient la présence des jeunes dans leur foyer sans attente de présence spécifique. Aucun senior « hors cadre » n'a en revanche été interrogé.

Les « autonomes seules » sont des femmes autonomes et vivant seules. Elles ressentent majoritairement un sentiment de solitude, avec des enfants peu présents et/ ou des situations de veuvage fréquentes. Elles ont entre 62 et 74 ans dans l'étude. Elles souhaitent une contrepartie financière modeste, en-deçà du marché mais suffisamment importante pour constituer un complément de revenu. Les personnes ayant un revenu mensuel net inférieur à 1 200 € sont davantage représentées dans cette catégorie (une sur deux) mais ce critère de segmentation n'est pas suffisamment présent pour être identifié comme pertinent. Elles ont toutes une sensibilité – plus ou moins marquée – à la question du logement des jeunes.

¹ Nota : les noms des formules, comme ceux des segments, n'ont rien de définitif et servent simplement pour faciliter l'analyse.

Les « fragiles » sont des femmes ou des hommes ayant 80 ans et plus, éventuellement en tout début de perte d'autonomie. Ils ou elles ont entre 80 à 94 ans dans l'étude. Ces personnes attendent toutes une « présence ». Les enfants sont très souvent proches, ce qui confirme l'enseignement de l'étude documentaire : la famille proche a tendance à se resserrer autour des personnes âgées en vieillissant, lorsque la barre des 80 ans commencent à être franchie. Il n'y a pas d'attente en termes d'aide financière, ou alors une simple participation aux charges. Certains ont pourtant des niveaux des revenus faibles. On constate également que les personnes âgées comprises dans ce segment n'ont pas ou peu de vie associative. Elles bénéficient toutes d'aide à domicile pour le ménage. La cohabitation intergénérationnelle solidaire est un moyen de se maintenir à domicile grâce à un lien social et une veille, et ils utilisent le dispositif

en ce sens, pour se rassurer, et/ou rassurer également leurs enfants.

Enfin, les « altruistes » ont entre 61 à 89 ans dans l'étude. Ce sont des personnes seules autonomes, plus souvent des femmes. Elles sont particulièrement sensibles aux questions de solidarité et souhaitent aider un jeune « *dans le besoin* ». Elles ont une vie associative souvent plus intense que les autres, et elles n'attendent pas – ou peu – de contrepartie financière.

Quel que soit le profil identifié, le niveau de revenu n'est pas segmentant : des seniors ayant un niveau de revenu faible peuvent attendre de la présence sans contrepartie financière, tout comme certains peuvent disposer d'un revenu confortable et attendre un apport financier conséquent. De même, les « altruistes » ne sont pas plus aisés ou plus pauvres que les autres.

IV. Les éléments déclencheurs

Les déclencheurs sont des événements ou des conditions qui ont amené les seniors à s'intéresser de près, voire à souscrire, à la cohabitation intergénérationnelle solidaire. Spontanément, les seniors interrogés identifient deux déclencheurs majeurs :

- pour les « autonomes seules » et les « fragiles », il s'agit d'un besoin de présence, qui peut se traduire selon les cas par un besoin de présence conviviale, un besoin de présence rassurante, ou les deux. « *D'abord de ne pas être seul dans ma maison* ». Les « altruistes » souhaitent également être moins seuls ;
- il est important de noter à ce stade que les personnes isolées socialement – c'est-à-dire avec des relations à des cercles de socialisation (familles, associations, amis, etc.) moins fréquents – ne

sont pas nécessairement celles qui ont le plus fort sentiment de solitude. Pour exemple, une personne âgée pourra avoir de nombreuses relations sociales durant la journée, et ressentir en plus le besoin de contact humain chez elle, quand d'autres personnes âgées s'accommoderont de moins de relations sociales sans pour autant ressentir de sentiment de solitude ;

- pour les « autonomes seules » et les « altruistes », une volonté d'aider les jeunes : « *on est étonné qu'autant de logements soient inoccupés, et qu'il y ait autant d'étudiants dans des situations très précaires. Alors rester à deux dans une si grande maison ne serait pas cohérent avec nos valeurs* ».

Au total, les déclencheurs majeurs par segment sont les suivants (++++ indiquant que le déclencheur est fondamental pour le segment et aucun + que le déclencheur ne joue pas de rôle) :

	AUTONOME SEUL	FRAGILE	ALTRUISTE
Pour être moins seule	++++	++++	+++
Pour se sentir plus en sécurité grâce à la présence d'un jeune	++	++++	
Suite à perte de revenu, pour un complément de revenu	++++		
Pour rester jeune, branché	++		
Pour rassurer ses enfants en ayant un jeune à la maison	++	++	
Pour aider un jeune	++++	++	++++
Pour apprendre une langue, l'informatique, etc.	++		
<i>Pour être rassurée – demande des enfants (1)</i>		+++	

On le voit, le segment des « autonomes seules » se dirigera vers la cohabitation intergénérationnelle

solidaire consécutivement à une perte de revenu ou pour un complément de revenu : « *je l'ai fait pour*

avoir un complément de revenu quand j'ai pris ma retraite, ça fait partie des raisons ». À noter : ce n'est pas parce qu'une personne a une retraite conséquente qu'elle ne souhaitera pas un complément de revenu, significativement inférieur aux prix du marché locatif pratiqué au niveau local.

Les enfants des seniors recommanderont le dispositif à leur parents « fragiles » pour avoir du temps pour soi : « après on peut se permettre de se relâcher un peu. *Parce que j'ai connu des périodes où je ne partais pas de la maison sans qu'elle dorme* ». Ils le feront également pour être rassurés [(1) voir tableau page précédente] (en cohérence avec le besoin des seniors de se sentir en sécurité) : « *c'est ce que je lui dis, si elle prend quelqu'un moi je dormirai mieux quand je suis chez moi* », « *surtout que depuis que ma mère a fait des chutes, je suis inquiet* ».

Cependant, les seniors « fragiles » sont – quant à eux – peu intéressés par le fait de rassurer leurs enfants, ce n'est en tous les cas pas un déclencheur. On voit ici l'importance de bien cibler le contenu de la communication selon que l'on s'adresse aux seniors « fragiles » eux-mêmes ou aux enfants prescripteurs. Par ailleurs, on voit que l'envie d'aider un jeune est moins souvent un élément déclencheur chez les « fragiles ».

V. Les attentes sur la cohabitation intergénérationnelle solidaire elle-même

Les attentes en termes de cohabitation intergénérationnelle, par segment, sont synthétisées plus haut dans la nouvelle segmentation proposée.

Des attentes en termes de « menus services » ressortent peu au niveau des « autonomes » et des « altruistes ». Elles sont en revanche évoquées par les « fragiles », mais de manière moindre. On relève notamment :

- un accompagnement dans les sorties ;
- une aide dans les situations de perte d'autonomie du quotidien ;
- une aide ponctuelle et un peu de ménage ;
- des échanges en anglais ;

- une participation à un temps de cuisine.

Une constante importante : les seniors interrogés sont soucieux d'accueillir un profil de jeune dont la personnalité leur convienne. Ces attentes sont très diversifiées et ne dépendent pas du segment.

UNE PERSONNE DANS LE BESOIN « UN JEUNE DANS LE BESOIN » « UN RÉFUGIÉ »	UN JEUNE DISCRET « JE NE PEUX PASSER MON TEMPS À DISCUTER, IL FAUT QUELQU'UN DE DISCRET QUI NE PARLE PAS TOUT LE TEMPS... »	ATTENTIF AUX DÉPENSES D'ÉNERGIE OU D'EAU « PAS DÉPENSER D'EAU INUTILEMENT » « LE CHAUFFAGE ÉLECTRIQUE C'EST CHER »
Pas de fumeur	Un jeune dans le monde du travail Un étudiant	Un jeune qui ne soit pas susceptible « <i>Parfois on dit des choses et c'est mal pris, je n'ai pas envie de me compliquer la vie avec ça. »</i>
Un genre particulier « <i>Un garçon</i> » « <i>Une jeune fille</i> »	Un étranger qui parle anglais Un réfugié syrien	Un jeune respectueux « <i>Dans les relations humaines le respect est important, et il faut respecter son espace, ne pas faire n'importe quoi. »</i>
Un jeune mature « <i>Quelqu'un de relativement indépendant/mature, je ne veux pas jouer le rôle de la maman. »</i>	Une personne qui peut être là dans la journée Un jeune qui n'est pas là le week-end	Un jeune qui veut s'en sortir « <i>Je suis prête à aider ceux qui veulent s'en sortir. J'en ai assez bavé dans ma vie. »</i>
Une personne propre « <i>Tout ce qu'il salit, il faudra le nettoyer, il faut que la personne laisse le lieu en bonne état. »</i>	Un jeune qui ait une appétence pour le lien	Un jeune indépendant « <i>Je ne me vois pas faire la conversation, que la personne puisse se débrouiller, il faut que le jeune soit indé- pendant. »</i>

En termes de participation financière, les attentes varient selon deux grands types :

- d'une part une catégorie allant d'une contribution modeste élevée à un loyer substantiel (au niveau du marché, « 400 € ») ;
- d'autre part une catégorie

englobant les situations allant d'une participation aux charges variables à une gratuité : « *non pas du tout d'engagement financier. Puis au contraire ce serait un grand plaisir de pouvoir aider quelqu'un.* ».

VI. Les attentes en termes d'accompagnement de la structure

En termes d'accompagnement de la structure, les trois attentes qui arrivent largement devant sont les suivantes :

COMPRENDRE LE BESOIN ET PROPOSER DES CANDIDATS

« *Juste pour le début, pour identifier la personne c'est important.* »

« *Identifier si son mode de vie est compatible avec le mien (ex régime alimentaire végétarien, langue, etc.).* »

« *Ils voient la personne avant, j'étais confiante.* »

« *Trouver un jeune bien. J'ai bon cœur, mais si ça se passe mal je ne peux pas.* »

« *Je ne sais pas, je ne suis peut être tout simplement pas tombée sur la bonne fille.* »

Fin du tableau page suivante

ÊTRE
UN RECOURS
EN CAS
DE PROBLÈME

« Oui le suivi c'est important, surtout si une des deux est pas contente pour voir ce qu'on peut faire. »

« Si j'avais choisi le Pari Solidaire c'est parce que c'est encadré et sécurisant, je veux pas avoir ça à régler si ça passe pas bien. »

« Je ne redoute pas la sécurité, ou la mauvaise entente parce qu'il y a une structure, et si il y a un problème, je le dis. »

« si jamais ça ne va pas, de pouvoir gérer la situation. »

« Le minimum ce serait que lorsqu'il y a désaccord il pourrait intervenir et trouver un autre lieu de résidence. »

« Aujourd'hui, il n'y a pas de contrat écrit, c'est oral et basé sur la confiance. C'est pour ça qu'on a contacté Nantes Renoue qui serait un bon médiateur. S'il y a un souci l'association est là pour remettre les choses au point. Nous c'était « gentils » comme problèmes » .

CRÉER
LES CONDITIONS
DE LA
CONFIANCE

« Je demande aux associations de nous mettre en confiance. Comment ? : en choisissant un étudiant sur les critères qu'on demande. J'ai demandé un étudiant, et ils m'ont envoyé à chaque fois un monsieur qui travaille. »

« J'accorde beaucoup d'importance aux mots, à ce qu'on me dit. étudiant c'est étudiant et anglophone c'est anglophone. C'est important, sinon ça coupe la confiance et le contact. donc c'est important de tenir compte de ce que dit la personne sénior. »

« Une mise en relation, une charte, etc. »

Dans une moindre mesure, les seniors attendent également que l'association agissent comme une « garantie » sur l'ensemble du parcours, via des vérifications régulières, notamment afin de s'assurer que le jeune « tient ses engagements ». L'association

apparaît comme une réassurance supplémentaire par rapport à une plateforme internet seule, elle a également des compétences qui lui permettent de proposer aux seniors des activités à réaliser avec les jeunes.

VII. La perception des offres

Afin de mieux cerner les attentes des seniors en matière de cohabitation intergénérationnelle solidaire, il leur a été demandé :

- leur perception sur l'offre qui leur avait été présentée par les structures, le cas échéant et lorsqu'ils s'en souvenaient ;
- leur perception sur des concepts d'offre présentés en entretien :
 - deux offres proches de deux formules majoritaires aujourd'hui ;
 - > la formule dite « conviviale », qui suppose une contribution financière modeste significativement en deçà des prix du marché locatif local, sans

engagement de présence du jeune,

- > la formule dite « solidaire », qui suppose une présence certains soirs et, parfois, une petite participation aux charges ;

- deux nouvelles formules :

- > une formule axée sur la flexibilité de présence pour le jeune, dont l'absence pourrait permettre à l'hébergeur d'utiliser – avec son accord – la chambre,
- > une offre « *low cost* » réalisée 100 % via internet sans intervention de structure.

Pour mémoire, on peut distinguer deux composantes de l'offre :

- **la cohabitation** elle-même : elle permet aux seniors vivant seuls dans un logement sous-occupé de bénéficier d'un lien social, de présence et/ou de menus services tout en aidant un jeune. Elle est également un moyen, le cas échéant, de percevoir un

complément de revenu ;

- **l'accompagnement** : une structure accompagne la personne âgée dans la définition de ses attentes. Elle lui propose la personne de moins de trente ans la mieux adaptée. Elle veille à l'encadrement juridique et au bon déroulement de la cohabitation.

VIII. Perception des offres qui avaient été proposées par les structures

Sur les modalités de « cohabitation » en tant que telles, on a constaté globalement un souvenir de l'offre assez flou de ce qui était attendu en termes de menus services ou de présence. Cependant, les « fragiles » se souvenaient d'une offre avec des engagements de présence, qui supposaient aussi parfois en plus la réalisation de coups de main

(sans précision des tâches), des sorties en journée ou des petites participations aux charges. Les « autonomes seules », eux, se souvenaient plus volontiers de deux caractéristiques d'offre : d'une part, aucun engagement formel de présence – même si « *ça ne doit pas être un courant d'air* » – d'autre part la réalisation de menus services ponctuels.

En revanche, quel que soit les segments, la description de la contrepartie financière est plus précise, même si le souvenir de celle-ci est parfois au-dessus de la réalité des pratiques :

SEGMENT	SOUVENIR DE LA CONTREPARTIE FINANCIÈRE
Seniors « actifs » (hors champ de la cohabitation intergénérationnelle)	• « 285 €/mois » • « 400 €/mois »
Autonomes seules	• « 350 €/mois sans engagement. Le jeune a l'APL » • « Autour de 200 €/mois » • « 150€ de participation » • « L'offre « Toit + moi » : 150 €/ mois et parler anglais » • « Ils n'ont pas dit » « Ne me souviens plus bien » • « Juste aider à faire la vaisselle, mais honnêtement j'ai besoin de rien »
Fragiles	• « Participation aux charges, mais ce n'est pas la question. »
Altruistes	• « 270 €/mois, mais le repas du soir fourni » • « 150 €/mois » • « Participation aux charges. Mais je ne suis pas là pour ça. » • « Pas de contrepartie »

Sur le versant « accompagnement », on constate également un souvenir vague de l'accompagnement et du prix à payer aux structures. De manière générale, les seniors avaient en effet une réminiscence assez lointaine de l'accompagnement proposée par la structure (le cas échéant) même s'ils les interviewés ayant été en relation avec une structure évoquait toujours la mise en relation avec un

jeune, et la possibilité du recours à la structure en cas de problème.

La perception des prix des frais de dossier et frais de suivi sont très divers, révélant la diversité de pratiques des associations. En effet, lorsque les seniors se rappelaient de cet aspect, ils évoquaient un coût « pas cher », la gratuité¹ ou des frais précis allant de 100 à 300 €.

IX. Perception des concepts d'offres testés

Les concepts d'offres testés sont les suivants :

Avec la formule « conviviale » hébergez un(e) jeune et recevez une compensation financière :

- aidez un jeune à poursuivre ses études ;
- partagez des moments de convivialité ;
- percevez un loyer en-deçà des coûts de l'immobilier pratiqué au niveau local. De 150 à 400 €/mois en fonction du lieu.

Les frais de l'association qui vous accompagne du recrutement du jeune au suivi de la cohabitation s'élèvent à 33 €/mois.

¹ Une personne ne se souvenait sans doute pas qu'il fallait payer frais de dossier et frais de suivi. Mais il existe également quelques associations pour lesquels l'accompagnement est 100 % gratuit (notamment les associations reconnues d'utilité publique).

Avec la formule « présence » hébergez un(e) jeune qui s'engage à une présence régulière le soir :

- le jeune est présent les soirs et nuits 4 soirs par semaine et un week-end sur deux ;
 - il a quatre semaines de vacances de septembre à juin dont une semaine à Noël ;
 - toutes les journées sont libres pour le jeune ;
 - gratuité pour le jeune.
- Les frais de l'association qui vous accompagne du recrutement du jeune au suivi de la cohabitation s'élèvent à 33 €/mois.

Avec la formule « simplicité » choisissez vous-même votre colocataire parmi nos jeunes demandeurs et organisez votre cohabitation :

- bénéficiez de nos contacts et documents contractuels via notre plateforme internet ;
 - percevez jusqu'à 300 €/mois* ;
 - aidez un jeune à poursuivre ses études ;
 - partager des moments de convivialité.
- Frais d'adhésion à l'association de 50 €/an, soit 4,2 €/mois.
- *Dépendant de la zone géographique et du prix moyen des loyers exercés sur cette zone.

Avec la formule « flexibilité » hébergez un(e) jeune la semaine tout en gardant votre tranquillité pour les weekends et les fêtes :

- aidez un jeune à poursuivre ses études ;
 - partagez des moments de convivialité ;
 - percevez jusqu'à 150 €/mois* ;
 - gardez votre logement disponible lors des vacances pour vos petits-enfants**.
- * Les frais de l'association qui vous accompagne du recrutement du jeune au suivi de la cohabitation s'élèvent à 33 €/mois.
- **Le jeune hébergé s'engage à vous laisser profiter de votre logement lorsqu'il sera absent.

En synthèse, pour les quatre offres testées, les enseignements ont été les suivants :

FORMULES TESTÉES	CONSTATS	AMÉLIORATIONS
Formule conviviale Avec la formule « conviviale » hébergez un(e) jeune et recevez une compensation financière	Une offre bien adaptée pour les « autonomes »	• Le prix trop élevé est identifié comme un frein.

FORMULES TESTÉES	CONSTATS	AMÉLIORATIONS
Formule solidaire Avec la formule « présence » hébergez un(e) jeune qui s'engage à une présence régulière le soir	Offre bien perçue au niveau de sa promesse. Elle est plus adaptée aux « fragiles »	• Des engagements de présence qui paraissent trop contraignants pour le jeune. Aussi, les engagements présentés dans l'offre doivent être mis « pour exemple ». • L'important est de montrer que le contrat est flexible et peut suivre les besoins de chacun dans un cadre déterminé. • Le prix trop élevé est aussi perçu comme un frein, même s'il est moins bloquant.
Formule tout internet Choisissez vous-même votre locataire parmi nos jeunes demandeurs et organisez votre cohabitation sur internet	Une offre qui concerne les seniors appétant à internet et les enfants des seniors. Une formule qui intéresse des seniors « actifs ».	• Cette formule pourrait être proposée, mais avec une option « recours à une structure » pour rassurer les seniors. Elle pourrait permettre la co-sélection des jeunes. Il convient cependant de bien circonscrire le rôle d'internet dans la communication et la distribution en fonction des segments, en se rapportant aux enseignements relatifs aux parcours clients (ci-dessous).

FORMULES TESTÉES	CONSTATS	AMÉLIORATIONS
Formule flexibilité Avec la formule « flexibilité » hébergez un(e) jeune la semaine tout en gardant votre tranquillité pour les week-ends et les fêtes.	L'offre peut être adaptée à la marge aux seniors ayant des besoins d'accueil (petits-enfants, amis, etc.).	• Il s'agit d'une option marginale mais qui peut être rendue possible via une option « à la carte ».

Au total, excepté l'offre conviviale pour les « autonomes seules », les offres actuelles ne répondent pas totalement aux besoins relativement diversifiés des seniors. Une demande d'offre un peu plus à la carte notamment sur le niveau et le type de présence auprès des fragiles se fait jour. Le surmesure, pourtant souvent effectué par les associations, doit

donc être valorisé et expliqué. La demande d'une offre dédiée aux souhaits des « altruistes » apparaît également pour accompagner Ces seniors souhaite avant tout accompagner un jeune dans le besoin, sans attentes de compensation financière ou de présence. Cette attente apparaît à la marge, mais elle très évidente.

X. Freins identifiés

Les raisons principales qui ont amené les seniors à arrêter de s'investir dans le dispositif de

cohabitation intergénérationnelle solidaire sont liées à la question du profil du jeune :

En amont de la première rencontre

- appréhension de tomber sur quelqu'un de malhonnête :
« Quelle garantie sur le fait qu'il ne va pas faire n'importe quoi. les personnes vieillissantes ont besoins d'être sécurisées » ;
- peur de tomber sur un jeune trop présent :
« Une amie est tombée sur quelqu'un d'envahissant et c'était trop » « je suis très indépendante et je n'aime pas avoir quelqu'un sur le dos » ;
- appréhension sur les jeunes :
« Il y a du racisme, ou de l'appréhension, même juste le fait que ce soit un jeune ça peut faire peur ... Déjà une aide-ménagère c'est parfois dur ».

Après la première rencontre

- parce qu'il ne répondait pas au besoin :
« Les jeunes ne répondaient pas à mes attentes, elles étaient trop occupées pour sortir avec moi deux fois par semaine » ;
« On m'a proposé une jeune, très jeune qui n'étais pas mature, certainement l'habitude d'être cocounée, c'est la seule que j'ai refusée » ;
- parce que le premier contact n'a pas été jugé satisfaisant :
« La brésilienne semblait un peu trop envahissante, elle était comme un ordinateur elle planifiait (repas, etc.) » ;
« L'algérienne, elle était nerveuse (au tél), pas le feeling ».

Après une première expérience

- le jeune n'était pas assez présent
« C'est parce que les jeunes ne sont pas assez présents. Ils ne pensent qu'à profiter de la vieille. Ce qui compte ce sont leurs copains et leurs études. » ;
« La jeune restait dans sa chambre et se renfermait » ;

« Au début tout s'est bien passé mais au bout d'une semaine on s'est rendu compte que ça marcherait pas ».

- non pertinence si accident grave
« Parce que mon mari était handicapé, j'étais seul avec lui la nuit et je voulais quelqu'un capable de m'aider en cas de catastrophe. Mais pour finir ce n'est pas la bonne solution : ni elle, grosse comme un râteau, ni moi, n'aurait pu le soulever ».

Au total, pour quasiment tous les seniors, une appréhension forte ou des préjugés les profils de jeunes a été un frein majeur.

Enfin, nous avons identifié les freins suivants, cités de manière spontanée :

- la peur d'un impact fiscal négatif ;
- le fait que le logement soit décentré, notamment par rapport aux campus ;
- la concurrence d'une solution de

téléalarme, finalement préférée (sic) ;

- le caractère du senior devenu trop difficile ;
- une contrepartie financière trop peu élevée ;
- le cadre bâti inadapté à une vie en commun ou des travaux à réaliser pour rendre la chambre habitable / accueillante ;
- les hésitations ou l'opposition de la famille ;
- un service qui n'est pas assez « sur mesure », une écoute insuffisante de la structure ;
- la perte de l'intimité ;
- une solution peu ou mal connue ;
- le coût de la structure jugé trop élevé, notamment pour les « altruistes » qui ne veulent pas « payer pour aider » un jeune ;
- la peur de trop s'attacher ;
- la crainte de rythmes de vie trop différents ;
- la crainte de brider un jeune.

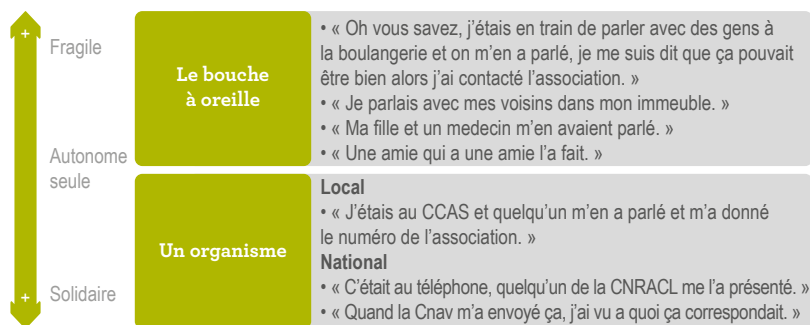
Ces freins sont rarement cumulés.

Ils doivent être tous pris au sérieux, à des degrés différents. Ils peuvent être, plus ou moins facilement, dépassés, par des actions adaptées sur la communication, les parcours des bénéficiaires, les concepts d'offre – dont les accompagnements des associations en amont, pendant et à la fin de la cohabi-

tation. Des actions partenariales avec les pouvoirs publics et les organismes de protection sociale permettront également de lever certains de ces points de blocage (notamment sur la question fiscale et la question du « prix » du dispositif).

XI. Les parcours clients

Majoritairement, nous constatons dans l'étude que la découverte de la cohabitation intergénérationnelle solidaire se fait de la manière suivante :



De manière moins massive, les canaux suivants sont également identifiés :

- télévision :
 - « Après le reportage j'ai cherché sur internet puis j'ai appelé Paris Solidaire »,
 - « J'ai vu quelque chose à la télé »,
 - « Un documentaire à la télévision » ;
- leurs enfants :
 - « Mon gendre a fait une recherche et a trouvé cela. Sur internet je crois mais pas certaine » ;
- professionnel de santé :
 - « Je l'ai su par mon infirmière. Elle m'a donné un numéro de téléphone et je les ai contactés » ;

• journal :

- « J'ai découvert ça sur des journaux locaux je crois, puis je me suis renseigné sur internet et au téléphone » ;

• radio ou journal puis internet :

- « J'ai dû entendre une émission de radio (j'écoute France Inter, j'ai regardé sur internet et tombée sur Paris Solidaire »).

Une fois la découverte réalisée, les seniors n'ont très majoritairement pas eu de difficultés pour s'informer sur le dispositif, car la structure locale leur a donné les réponses nécessaires. Les informations peuvent également être trouvées sur internet.

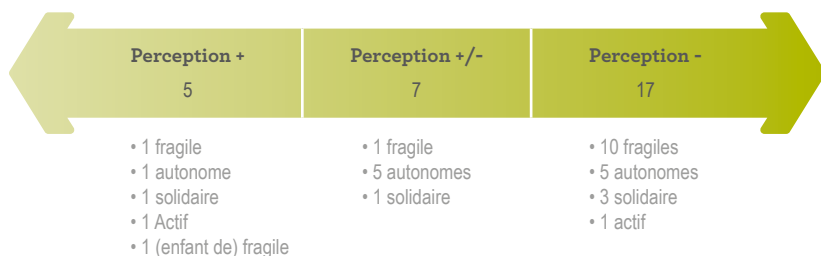
Pour mieux faire connaître la cohabitation intergénérationnelle solidaire, les leviers suivants sont proposés par les seniors, et leurs enfants le cas échéant :

TOUT SEGMENT CONFONDU	AUTONOMES ET SOLIDAIRES	FRAGILES
LA TÉLÉVISION, PEUT-ÊTRE	DES RÉUNIONS, AVEC DES TÉMOIGNAGES	LE JOURNAL LOCAL
EN MAJEUR ++	EN MAJEUR	
« Il faudrait des vidéos, des témoignages car beaucoup de gens sont braqués pour accueillir des inconnus à diffuser dans émissions destinées aux seniors. » « En parler à la télévision, pour que tout le monde sache ce que c'est . Si la Cnav ne m'avait pas contacté, je n'aurais jamais entendu parler de ça. »	« J'aimerais bien voir en réunion les autres qui ont déjà fait de la cohabitation, comment ils pensent. » « Leur proposer de se réunir, à un endroit où pas mal de gens souhaitent se rencontrer : goûter, apéro dinatoire. » « Présenter des cas, des exemples qu'on peut citer : un tel a fait ceci chez telle personne. Expliquer ce qui est possible et ce qui peut se faire, et amener des jeunes et des seniors qui souhaitent vivre cette expérience. Et à partir de cette réunion faire en sorte que les gens laissent leurs coordonnées en partant pour qu'on puisse les contacter pour les mettre ensemble. »	« La presse locale » « Ouest France »

De manière moins importantes, sont également identifiés clairement : les Carsat, les informations en mairie et les journaux dédiés aux seniors. En revanche, la radio, le courrier, les informations via des

partenaires, la communication aux aidants ou des informations en résidence établissements sociaux ou médicosociaux dédiés aux seniors, sont des canaux rarement cités.

Schéma de la perception de la mise en relation des jeunes et des seniors via internet :



Un des enseignements importants de cette étude, et qui a été particulièrement creusé, est que de prime abord et de manière majoritaire, la mise en relation entre jeune et senior par internet est perçue de manière négative. Deux nuances doivent cependant être apportées. D'une part, cette

perception négative globale est tirée par les « fragiles » plus âgées. D'autre part, la façon dont le canal numérique est perçu est davantage diversifiée chez les autres segments, en fonction de leur appétence à l'usage d'internet. Cette réponse confirme les constats réalisés dans la partie

étude documentaire : 57 % des 70 ans et plus ne s'estiment « pas à l'aise » lorsqu'ils doivent utiliser la technologie et en particulier naviguer sur internet¹. Si les jeunes seniors (moins de 70 ans) et les enfants prescripteurs des seniors peuvent être clairement ciblés sur le canal digital, il convient cependant d'avoir une approche multi canal pour atteindre les « fragiles » et une bonne partie encore, des « autonomes seules », puisque la moyenne d'âge de ce segment se situe autour de 70 ans.

¹ CSA pour syndicat de la presse sociale, enquête sur « l'illectronisme » en France, Mars 2018

En approfondissant auprès des seniors interviewés, il a été constaté que les réponses étaient négatives car :

FRAGILES ET AUTONOMES	
... PAS D'ACCESSIBILITÉ À INTERNET	« J'essaye d'apprendre en ce moment mais non je sais pas encore me servir de tout ça. »
	« Je n'ai pas internet. Je ne comprends pas. »
	« Pas de vision latérale, ne permet pas de naviguer sur internet et ne veut pas de l'aide de son gendre. »
... INTERNET PARAÎT ÊTRE UN MOYEN RISQUÉ	« Internet c'est risqué, il faut voir les gens , il faut voir la personne absolument, je préfère le contact direct. »
	« On ne sait pas sur qui on tombe par internet. »
	« Pas trop bonne perception, parce qu'honnêtement avec internet aujourd'hui, avec tout ce qu'on entend, même si j'ai FB aussi, on est derrière un écran, mais on ne sait pas ce qui se passe en direct. »
TOUT SEGMENT	
... PRÉFÉRENCE POUR LE CONTACT DIRECT	« Il vaut mieux que ce soit de visu que par internet. »
	« S'il faut vraiment je peux trouver une information sur internet mais ça me fatigue et j'aime pas trop ça. »
... INTERNET N'EST PAS POUR LES PERSONNES ÂGÉES	« Ma pauvre dame, les vieilles personnes n'utilisent pas internet. »
	« Forte résistance de certains seniors sur internet. »
	« Je ne m'en sers pas. J'ai un ordinateur mais je ne m'en sers plus du tout, parce qu'il est ancien, et parce qu'à l'âge que j'ai, je ne veux pas m'occuper de ça. »

Par ailleurs, les personnes interrogées – y compris les détracteurs du numérique – ont bien conscience que les habitudes sont amenées évoluées en fonction des générations, de plus en plus connectées, qui accède à la « vieillesse ». Par

ailleurs, certains seniors et enfants interrogés considèrent que le numérique peut être utilisé en premier contact s'il y a ensuite l'appui d'une structure locale, confortant en cela les enseignements des associations de médiations numériques¹.

TOUT SEGMENT CONFONDU ET ENFANTS	
EN MAJEUR	
INTÉRÊT POUR UNE PREMIÈRE SÉLECTION	« Pourquoi pas comme un annuaire oui » « C'est une première mise en relation et après il y a forcément plusieurs rencontre. » « Ca peut se concevoir pour faire un tri mais fatigant »
INTÉRÊT SI STRUCTURE EN APPUI	« Pour moi c'est nickel mais avec une structure en appui » « oui, mais il faut que ce soit structuré par quelqu'un derrière. il faut toujours un intermédiaire physique. »
EN MINEUR	
POSSIBILITÉ D'Y INSÉRER DES VIDÉO DE TÉMOIGNAGE	« Intérêt d'une plateforme avec des vidéos des personnes »

¹ « La « médiation numérique » désigne les ingénieries, c'est-à-dire les techniques, permettant la mise en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique, ses enjeux et ses usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir, et développer son pouvoir d'agir, dans la société numérique. »

Source : lamednum.coop

XII. Synthèse des enseignements sur les parcours clients

Au global, quels que soient les parcours, trois moments de vérité identiques sont identifiés :

- la découverte ;
- la compréhension des attentes ;
- le début de la cohabitation.

Un point d'attention particulier devra être apporté sur le traitement des insatisfactions.

Les leçons détaillées par segments de l'étude des parcours clients sont précisées dans la conclusion finale.

Au total, les recommandations ci-dessous sont issues de l'étude qualitative réalisée auprès des seniors :

- une nouvelle segmentation ;
- des recommandations en termes d'offre ;
 - cartographie des offres,

- carte concept de chaque offre ;
- mieux faire connaître la cohabitation intergénérationnelle, avec ;
 - une présentation de l'offre différenciée par cible,
 - un recours à des prescripteurs spécifiques,
 - des canaux de communications dédiés,
 - des actions aux moments clés de communication ;
- les autres recommandations en termes de parcours clients :
 - agir sur le bouche-à-oreille,
 - les leviers d'actions sur les autres moments de vérité,
 - faciliter la circulation de l'information et le suivi des seniors par une approche « crosscanal ».

Ces recommandations sont détaillées dans la partie finale de

l'étude, après la présentation des apports du diagnostic « experts » réalisé auprès des organisations jeunes. Nous présentons cependant à ce stade, pour une meilleure compréhension de la partie qui suit, les caractéristiques des trois formules « type » d'offre conçues et testées auprès des organismes jeunes :

• formule « conviviale » :

- la contrepartie financière modeste est significativement sous le prix du marché locatif local, de 150 € à 350 € selon les territoires (Paris y compris),
- aucun engagement de la part du jeune,
- un profil de jeune dans une logique de convivialité et de partage,
- frais d'association à payer pour le senior comme le jeune ;

• formule « solidaire » :

- une formule sur mesure : le senior, le jeune et l'association se mettent d'accord sur les modalités d'engagement du

jeune en termes de présence ou de « menus services »,

- le jeune ne paye qu'une participation aux charges,
- frais d'association à payer pour le senior comme le jeune ;

• formule « altruiste » :

- aider un jeune dans le besoin, dans une logique de convivialité et de partage,
- aucune de frais d'association pour le senior,
- aucun engagement ni contrepartie mensuelle de la part du jeune,
- le jeune paye une part des frais d'association du binôme ou la CAF subventionne cette formule à terme.

Il convient de noter que ce dernier type d'offre répond clairement à une attente de certains seniors, mais leur part est bien moindre que pour les deux premières. Il s'agit donc à proprement parler d'une « niche ».

3

Perception

par les **organisations**
de **jeunesse**

I. Méthodologie du diagnostic expert

Les objectifs de cette partie de l'étude sont de recueillir la perception d'organismes experts de l'accompagnement de jeunes sur les offres identifiées, et de valider l'équilibre des dispositifs proposés afin qu'ils soient souhaités autant par les seniors que par les jeunes. Pour ce faire, cinq responsables de structures ayant des compétences sur la question du logement et de l'engagement des jeunes ont été interrogés, quatre de ces organisations sont d'envergure nationale, et une des associations est locale.

UNHAJ	<i>Structures spécialisées sur le logement des jeunes</i>
UNCLLAJ	
INSTITUT DE L'ENGAGEMENT	<i>Engagement des jeunes</i>
ADIJ CÔTES D'ARMOR	<i>Information jeunesse et cohabitation intergénérationnelle</i>
FORUM FRANÇAIS DE LA JEUNESSE	<i>Plaidoyer pour les organisations de jeunes</i>

Source : identification des leviers de développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire – rapport final et projection 2020

II. Synthèse de la perception

Spontanément, la cohabitation intergénérationnelle solidaire est considérée comme une solution adéquate pour des profils particuliers de jeunes : « *ce n'est pas pour tout le monde* » « *c'est une solution parce qu'on n'a pas autre chose* » « *c'est une solution économique d'abord... et après ça peut être intéressant si ça matche bien entre les deux personnes* ». Ces jeunes doivent notamment être capables d'avoir une perception positive de la vieillesse : « *il y a une différence : ceux dont ce serait la corvée, à cause des représentations de la vieillesse qui y sont liées ; et ceux qui sont plus orientés « lien social », et là ça se passe très bien. Il y en a qui partent sur une relation propriétaire/locataire, et dans ces cas-là ça ne marche pas et ça ne correspond pas aux attentes du seniors* ». Il est

également rappelé très clairement par tous les experts interrogés que le dispositif ne saurait constituer une réponse massive à la problématique du logement des jeunes. Et « c'est une discussion récurrente, parce qu'il y a une injonction forte des pouvoirs publics. Pour nous c'est une solution qui peut être pertinente, mais pas pour tout le monde ».

En synthèse, une perception générale commune se dégage : pour les personnes interviewées, il s'agit d'abord d'une solution économique. Elle permet également aux jeunes de se sentir utiles, citoyens, de construire leur autonomie. Elle permet de développer l'entraide. Enfin, la présence d'une structure tierce locale est identifiée par toutes et tous comme nécessaire.

De manière plus diffuse, des experts interrogés relèvent que la cohabitation intergénérationnelle permet de rompre l'isolement des jeunes, sécuriser et réconforter, notamment lors de la décohabitation des plus jeunes (y compris les mineurs) d'avec leurs parents. *« On sort du giron de ses parents, et aller sur une base nouvelle pour échanger, écouter partager des bonnes adresses, une expérience, c'est ça qu'un jeune peut trouver »*. Cela permet enfin de valoriser le parc existant.

Outre le fait que le dispositif solidaire n'est à l'évidence *« pas fait pour tous les jeunes »*, les freins suivants sont plus précisément identifiés :

- une appréhension, des a priori vis-à-vis des seniors, et en particulier une représentation négative des personnes âgées ;
- la crainte d'une contrepartie trop lourde ;
- la perte d'une certaine intimité, de la liberté ;
- l'impossibilité de ne pas pouvoir inviter qui on veut ;
- le risque de tomber sur une personne avec qui on ne s'entend pas ;
- la crainte d'être mis à la porte.

Sur ce dernier point, il est important de noter que le délai légal de préavis de la cohabitation intergénérationnelle solidaire est le même que celui du bail meublé, à savoir un mois.

Pour servir l'analyse (et pour mémoire, voir plus haut) on sépare dans cette étude la formule de cohabitation elle-même de l'accompagnement réalisé par les associations.

Sur la cohabitation elle-même

Sur la cohabitation elle-même, les principales attentes sont les suivantes :

- que cela reste économique en comparaison avec un logement autonome : « *pour que ça reste attractif il faut que ce soit très économique* ». « *Il faut que ça sorte de la comparaison avec un logement autonome. Il faut que ce soit singulièrement économique.* » ;
- une formule modulable : « *que ce soit modulable : par exemple, s'il y a des périodes de vacances, les jeunes ne paient pas ces périodes de vacances* » ;
- passer du temps avec quelqu'un,

mais également que ce ne soit pas trop astreignant : « *il faut que ce ne soit pas trop contraignant.* » ;

- que le senior n'ait pas un profil autoritaire : « *si quelqu'un s'octroie une forme d'autorité sur les modes de vie... ça peut être dur. C'est un peu comme une coloc classique* ».

Cependant, sur ce dernier aspect, l'article 117 de la loi ELAN précise bien que les « *menus services* » sont réalisés le cas échéant dans le cadre d'une « *collaboration exclusive de tout lien de subordination entre les cocontractants* ».

L'accompagnement de la cohabitation

Sur l'accompagnement des cohabitations, le rôle central de la structure tierce est largement

conforté : en amont, par l'attente d'une vérification du profil et du logement du senior et un cadrage

de la relation¹, puis en aval, par l'attente d'un suivi durant la cohabitation : il faut « *être sur une logique de suivi, de tiers de confiance* ». Plus particulièrement, les organisations jeunesse s'attendent à ce que la structure tierce veille à l'équité, à une répartition du temps équilibrée, à ce qu'elle s'assure que le senior cadre ses attentes :

- « *s'assurer que le senior n'en demande pas trop, que ce soit fait en bonne intelligence* » ;
- « *Dans la coloc, tout le monde sur un pied d'égalité. Dans le cas de la cohabitation, il y a une position supérieure du propriétaire ou locataire qui sous-loue. Il y a donc un risque que la personne âgée pose ses conditions* » ;
- « *Des temps qui doivent être des temps pour le jeune, des temps qui sont des temps partagés et d'échange avec les personnes qui cohabitent...* ».

Concernant internet, et au vu des données relatives à la fracture numérique chez les seniors, ces

derniers considèrent largement comme indispensable l'intervention d'une structure tierce locale. De manière plus surprenante, les organisations jeunesse ne recommandent pas un dispositif 100 % web, ou web plus téléphone. Le canal digital peut en effet être un bon canal de communication, et constituer une partie du parcours client des jeunes, mais il doit être complémentaire à l'intervention d'une structure d'accompagnement, car il faut des acteurs de terrain :

- « *Non ça ne pourrait pas être internet, ou alors ça pourrait être internet dans une logique de choix du logement doublé d'un entretien : logement décent, vérifier que l'hébergeur n'est pas inadapté. Si ça se fait intégralement en ligne il faut que l'association ait vérifié. Il faut une équipe de terrain derrière la plateforme pour vérifier que ce qui est proposé est correct.* » ;
- « *Pour informer, c'est le vecteur le plus utile, mais on ne peut pas*

¹ Un « *appui à la contractualisation* » est notamment attendu.

en faire l'alpha et l'oméga, il faut des acteurs de terrain pour être en partenariats » ;

- *« Un jeune peut faire une proposition via internet, mais avec l'intermédiation d'une vraie personne qui va faire le lien avec le senior. Par analogie, Watson [développé par IBM] peut faire des recommandations de traitements à des médecins. Mais c'est quand même à la fin un médecin qui va regarder les propositions de Watson. Ce n'est pas la machine qui fait entièrement le job. L'outil numérique doit être intermédié. ».*

Deux risques précis doivent être pris en considération :

- certains sites n'offrent aucune garantie au jeune, et peuvent même être dangereux : *« AirBnB et Le Bon coin sont « top of mind » chez les jeunes, ce qui est dommage : c'est important*

d'informer le jeune que sur Le bon coin, il n'y a aucune garantie, et qu'il vaut mieux payer des frais d'agence quand on peut » ;

- une intelligence artificielle risquerait d'induire une discrimination : *« Un « Tinder » de la cohabitation intergénérationnelle ça me ferait très peur. Dans les deux sens : côté senior, et côté jeune. On aurait notamment des risques de ségrégation au profil »¹.*

En revanche, le numérique est sans surprise le canal considéré comme le plus pertinent pour diffuser l'information, en privilégiant des réseaux précis : *« Diffusion d'information, communiquer : Snapchat, Instagram, etc. oui. Des binômes disent que ce serait intéressant d'avoir un temps d'échange non professionnel avant le début de la convention. » « FB c'est dépassé pour le jeune. ».*

¹ Sur ce point, Aurélie Jean précise que les biais discriminatoires sexistes ou racistes dans les dispositifs d'intelligence artificielle sont effectivement constatés dans de nombreuses études.

Sur l'équilibre des concepts d'offre retenus

Il a été demandé aux organismes leur perception sur les trois concepts d'offre conçus consécutivement à l'étude qualitative réalisée auprès des seniors. Les enseignements suivants ont été tirés.

Sur la formule « conviviale », les recommandations portent essentiellement sur l'aspect financiers :

- revoir les frais de suivi à la baisse, d'autant que la structure tierce a souvent moins de temps de suivi sur ces formules ;
- être attentif à l'adaptation de la contribution financière modeste selon les territoires ;
- revoir les modalités de tarification, en ne prévoyant pas de frais mensuels rajoutés à un forfait : *« Soit vous faites une adhésion d'entrée et après il n'y a plus rien, mais facture 15 € par mois ne sera pas bien perçu ».*

Les personnes ont été interrogées sur possibilité d'occuper la chambre durant l'absence du jeune, et minoré ainsi la contribution financière modeste, sachant que cette pratique existe dans les dispositifs ordinaires de « chambre chez l'habitant ». En réponse : il conviendrait de vérifier dans une premier temps la possibilité juridique de mettre en œuvre cette variante. Dans l'affirmative, il faudrait encadrer très précisément la pratique pour qu'elle soit déclinée dans l'intérêt des deux parties, en définissant notamment des modalités de recueil du consentement des jeunes.

L'offre « solidaire » correspondrait davantage à des jeunes avec une appétence particulière plus marqué pour le lien social et l'engagement solidaire, par exemple des étu-

dians dans le champ social et sanitaire. Proposer du « sur mesure » dans cette formule est également recommandé, et ils convient pour ce faire de donner des exemples d'engagement qui peuvent être mis en place. Le cadre doit également être bien précisé pour la notion de « menus services » en surlignant le lien de « non-subordination » entre le jeune et le senior, spécifié dans l'article 117 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018. Il est enfin fondamental pour ce type d'offre de bien s'assurer que la structure joue son rôle d'intermédiaire entre les jeunes et les enfants aidants.

Pour la formule « coup de pouce » la typologie des jeunes ciblés doit être précisée, en s'appuyant sur

les réseaux locaux pour la prescription des jeunes en difficulté, par exemple, des jeunes en insertion, des jeunes migrants soutenus par des associations partenaires. Il serait aussi possible de sélectionner des jeunes ayant un besoin d'un logement en urgence à la suite d'une rupture dans une cohabitation. Cette formule ne doit pas être totalement gratuite pour le jeune. Un engagement symbolique vis-à-vis du senior doit apparaître en contrepartie, qu'il s'agisse d'une somme très modique ou autre. Sinon, le jeune risque de se sentir par trop « débiteur » vis-à-vis du senior. L'ajout de cette contrepartie symbolique permettrait de simplifier la relation.

Sur la possibilité d'hébergements temporaires

Les organisations jeunesse attirent l'attention sur la diversité des besoins et des attentes des jeunes

selon les profils et les territoires. Sur les territoires détendus, il pourrait y avoir davantage d'attente

en termes de « *court séjour* », c'est-à-dire plus court qu'une année universitaire classique, par exemple le temps de la durée d'un stage ou d'un apprentissage. Il ne faut d'ailleurs pas sous-estimer les besoins sur les territoires ruraux, « *parce qu'il y a les mêmes difficultés mais pas de possibilité de construire du logement collectif, et le logement chez l'habitant est une solution souple* ».

Au total, le diagnostic réalisé auprès des organisations jeunesse traduit une perception plutôt positive du dispositif, qui ne saurait cependant constituer une solution massive au logement des jeunes. C'est un dispositif d'engagement solidaire autant que de logement, qui correspond à certains profils. L'image des seniors et la peur de la « charge » de l'engagement peuvent être des freins. Une attention particulière doit être portée sur cette « charge » dans la formule « solidaire ». Le rôle central de la structure est conforté.

Les frais liés à l'accompagnement sont trop importants sur la formule « conviviale ». Il convient de cadrer fortement le ciblage des profils de jeunes qui pourraient être concernés par la formule « altruiste », en s'appuyant sur les réseaux solidaires locaux. Il faudrait, enfin, expérimenter des dispositifs d'hébergements temporaires sur les territoires détendus.

4

Recommendations finales

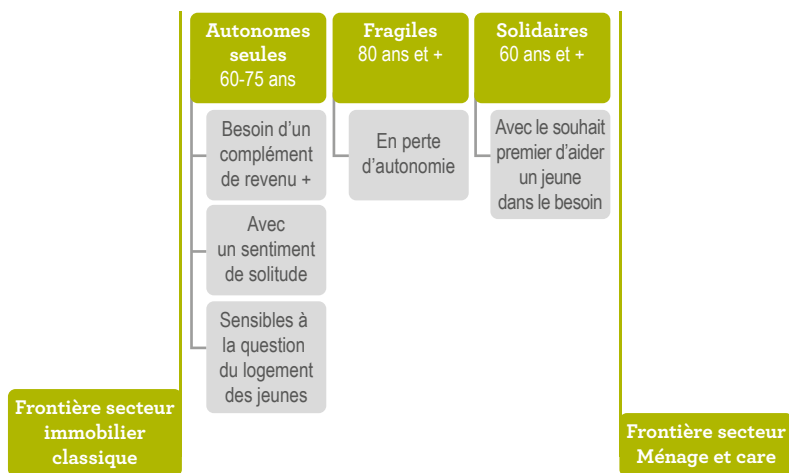
Au total, nous proposons une segmentation plus fine de la cohabitation intergénérationnelle, réalisée en fonction des principales caractéristiques et attentes des seniors. Par suite, pour mieux faire connaître la cohabitation intergénérationnelle, nous proposons une présentation de l'offre différenciée par cible (cf. : cartographie des offres et cartes concept ci-dessous), avec des parcours clients adaptés : prescripteurs spécifiques, canaux de communications dédiés et actions aux moments clés de communication. De manière plus générale, il apparaît important de développer la notoriété et l'image du dispositif.

Parmi les recommandations transversales en termes de prescription, il faut davantage prendre en compte le « bouche à oreille ». En effet, ce dernier continue à faire les preuves de son efficacité et le développement d'internet et des réseaux sociaux

ont même renforcé sa portée. Nous recommandons donc d'agir sur ce phénomène ne serait-ce que pour limiter les risques d'impacts négatifs. Il conviendra pour cela, en premier lieu, de mesurer le degré de satisfaction dans le cadre d'un baromètre, à l'aide de l'échelle NPS (Net Promoting Score) : *« Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous le dispositif de cohabitation intergénérationnelle solidaire et notre structure à un proche ? »*. En fonction du nombre choisi par le senior, il sera classé dans l'une des catégories suivantes : « détracteur », « passif » ou « promoteur ». Cela permettra d'affiner le diagnostic et de prévoir au besoin des actions correctives tant en termes d'accompagnement qu'en terme de communication. Créer un système de parrainage ou donner la parole aux bénéficiaires dans le cadre de témoignage pourrait s'avérer particulièrement efficace.

I. Axe 1 : segmenter en fonction des attentes

En cohérence avec les enseignements de l'étude présentée en II-c, la segmentation retenue est la suivante¹ :



Source : identification des leviers de développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire – rapport final et projection 2021

¹ Les noms des formules n'ont rien de définitif et servent simplement pour l'exposé.

Les « **autonomes seules** » sont des femmes âgées de 60 à 75 ans, autonomes et seules. Elles ressentent majoritairement un sentiment de solitude, avec des enfants peu présents, des situations de veuvage fréquentes. Elles ont entre 62 et 74 ans dans l'étude. Elles souhaitent une contrepartie financière modeste, en-deçà du marché mais suffisamment importante pour constituer un complément de revenu. Les personnes ayant un revenu mensuel net inférieur à 1 200 € sont davantage représentées dans cette catégorie (une sur deux) mais ce critère de segmentation n'est pas suffisamment présent pour être retenu comme étant pertinent. Elles ont toutes une sensibilité (plus ou moins marquée) à la question du logement des jeunes.

Les « **fragiles** » sont des femmes ou des hommes ayant 80 ans et plus en tout début de perte d'autonomie. Ces personnes attendent tous une « présence ». Les enfants sont très souvent proches, ce qui confirme l'enseignement de l'étude documentaire : la famille se resserre autour

des personnes âgées en vieillissant, lorsque la barre des 80 ans commencent à être franchie. Il n'y a pas d'attente en termes d'aide financière, ou alors une simple participation aux charges. Certains ont pourtant des niveaux de revenus faibles. On constate également que les personnes âgées comprises dans ce segment n'ont pas ou peu de vie associative. Elles bénéficient toutes d'une aide à domicile pour le ménage. La cohabitation intergénérationnelle solidaire est un moyen de se maintenir à domicile grâce à un lien social et une veille, et ils utilisent le dispositif en ce sens, pour se rassurer, et/ou rassurer également leurs enfants.

Enfin, les « **altruistes** » ont plus de 60 ans. Ce sont des personnes seules autonomes, plus souvent des femmes. Elles sont particulièrement sensibles aux questions de solidarités et souhaitent aider un jeune « *dans le besoin* ». Elles ont une vie associative souvent plus intense que les autres, et elles n'attendent pas – ou peu – de contrepartie financière.

II. Axe 2 : revoir les concepts d'offre et adapter les parcours client

Une nouvelle cartographie des offres est présentée ci-dessous. Les noms des formules n'ont rien de définitif et servent simplement pour l'exposé.

Segment	Autonomes seules	Altruiste	Enfant > Fragile
Plateforme web	Pré sélection de profil (cf. multicanal)		
Accompagnement de la structure	Sélection / validation du jeune		
	Accompagnement de la contractualisation, puis de la phase test		
	Suivi (durée moyenne de cohabitation 7 mois)		
Frais payés par le senior	- Frais de dossier : 30 € - Frais d'accompagnement 27€/ mois (cible : - de 20 €)	Cotisation annuelle symbolique de 20 €	- Frais de dossier : 30 € - Frais d'accompagnement 33 €/ mois (cible : - de 20€)
Frais payés par le jeune		- Frais de dossier : 30 € - Frais d'acc. : 70€/ m. (Act. soc. CAF à terme)	
Formule de cohabitation et coût (versé au senior)	Sans engagement de présence ni de menus services mais en convivialité	Sans engagement de présence ni de menus services	Une présence à définir avec le Senior
	De 150 à 350 € selon les territoires et les types de logements	10/ 20 €	Participation aux charges (60 €/ mois max)
Offre	Conviviale	Coup de pouce	Solidaire

Source : Synthèse de l'étude visant à identifier les leviers de développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire – Document interne aux réseaux - CONFIDENTIEL

Les concepts des offres présentées dans cette cartographie sont détaillés ci-dessous.

L'offre « conviviale »

Segment

Cette offre répond aux attentes du segment des « autonomes seules » décrites plus haut.

Proposition de valeur formulée pour répondre

La formule conviviale permet aux seniors autonomes et vivant seuls de cohabiter avec un jeune de leur choix. Ce contrat leur permet de toucher une compensation financière modeste tout en réduisant leur sentiment de solitude.

Les principales caractéristiques de l'offre sont :

- une contrepartie financière modeste – significativement sous le prix du marché – de 150 € à 350 €

selon les territoires (uniquement pour Paris dans ce dernier cas)¹ ;

- aucun engagement de présence de la part du jeune ;
- un profil de jeune dans une logique de convivialité et de partage ;
- frais à payer pour le senior comme le jeune.

Problèmes identifiés et bénéfices apportés

Les problèmes les plus fréquemment observés chez les « autonomes seules » sont un sentiment de solitude, des revenus qu'elles considèrent comme assez faibles et une envie de vraiment choisir la personne hébergée. Les seniors concernés veulent bénéficier

¹ Et avec la possibilité de minorer le prix en cas d'absence du jeune le week-end ou certains week-ends, notamment pour que la chambre soit occupée. Sur la possibilité d'occuper la chambre durant l'absence (par exemple par des petits enfants), la faisabilité juridique va être étudiée. En cas de faisabilité le recueil du consentement et la définition des modalités seront systématiquement réalisés par les parties.

d'une amélioration du niveau de vie (financier), un renforcement du sentiment d'utilité sociale et parfois, de manière corrélative, le sentiment de rester « dans le coup », branché.

Distribution

L'offre est distribuée dans le cadre d'un accompagnement réalisé par des associations disponibles directement et localement, et joignable par téléphone. Une plateforme internet permettant de s'inscrire et de remplir son dossier, et de présélectionner certaines options.

Frais

Des frais de dossier fixes seraient de 30 €, et les frais d'accompagnement avec une cible à moins de 20 €/mois.

Les canaux de communication

Il est recommandé de privilégier des actions sur les canaux suivants :

- une combinaison de télévision, marketing direct et e-mail ;
- le bouche à oreille ;
- les réseaux sociaux (en particulier Facebook) ;
- les vidéos internet ;
- le site internet ;
- la structure elle-même (possibilité de se déplacer sur site).

Les moments clés de communication

Les moments clés de communication sont, notamment via les parcours clients de l'Assurance retraite :

- 6 mois après la retraite ;
- 6 mois après le décès d'un conjoint.

Les prescripteurs

Les prescripteurs plus spécifiquement recommandés pour ce segment sont :

- les acteurs publics locaux (mairie, etc.) via des réunions, des actions intergénérationnelles (culturelles,

numériques, etc.) permettant une sensibilisation, etc. ;

- les institutions de prévoyance ;
- les bailleurs sociaux pour les locataires du parc social (par

exemple, une Maison de l'habitat) ;

- les caisses de retraites (nationales et locales).

L'offre « coup de pouce »

Segment

Cette offre répond aux attentes du segment des « altruistes » décrites plus haut. Pour mémoire, si l'on a bien constaté un segment homogène très clair, leur part était moins importante dans l'enquête qualitative, et ces seniors constituent a priori davantage une « niche ».

Proposition de valeur formulée pour répondre

La formule « coup de pouce » aide les seniors vivant seuls, soucieux d'aider les autres, à héberger, sans contrepartie, un jeune dans le besoin. Ce contrat

leur permet de bénéficier d'une structure pour encadrer leurs cohabitations moyennant une cotisation symbolique.

Les principales caractéristiques de l'offre sont :

- de proposer au senior un profil de jeune dans le besoin, dans une logique de convivialité et de partage ;
- aucun frais d'association pour le senior (sauf une cotisation symbolique) ;
- pas d'engagement ni de contrepartie mensuelle de la part du jeune (mis à part une contrepartie

- symbolique pour le jeune) ;
- le jeune paye une part des frais d'association du binôme, mais idéalement ces frais devraient être pris en charge par des partenaires, par exemple la CAF à terme.

Problèmes identifiés et bénéfices apportés

On identifie chez les « altruistes » une volonté plus marquée d'aider des personnes dans le besoin, toujours un sentiment de solitude et une envie de vraiment choisir la personne hébergée. La formule permet notamment de renforcer leur sentiment d'utilité sociale.

Distribution

L'offre est distribuée dans le cadre d'un accompagnement réalisé par des associations disponibles directement et localement, et joignable par téléphone. Une plateforme internet permettant de s'inscrire

et de remplir son dossier, et de présélectionner certaines options.

Frais

Dans la mesure où le senior souhaite simplement aider, sans contrepartie financière, de présence ou de menus services, il ne s'attend pas à devoir payer pour l'accompagnement de l'association. Ainsi seuls une cotisation symbolique à l'association de l'ordre de 20 € peut être demandée.

Les canaux de communication

Il est recommandé de privilégier des actions sur les canaux suivants :

- le marketing direct ciblé, notamment via des emails transmis aux réseaux associatifs locaux ;
- le bouche à oreille ;
- le site internet, notamment via des vidéos ;
- les réseaux sociaux.

Dans ces deux derniers cas, il importe de bien préciser les conditions d'accès restrictifs pour les jeunes, afin que ces derniers ne pensent pas uniquement à solliciter cette formule, forcément plus avantageuse pour eux.

Les moments clés de communication

Il s'agira de communiquer notamment :

- en remplacement d'un jeune cohabitant à la suite d'un problème chez un senior ;
- dans d'autres cas d'urgence

sociale prédéfinis¹ ;

- annonce de structures de jeunes travailleurs dans le besoin, telles que des missions économiques.

Les prescripteurs

Les prescripteurs plus spécifiquement recommandés pour ce segment sont :

- des corps intermédiaires solidaires (syndicats, associations concernées, etc.) ;
- associations d'entraides locales ;
- acteurs publics locaux (mairies, etc.).

L'offre « solidaire »

Segment

Cette offre répond aux attentes du segment des « fragiles » décrites plus haut.

Proposition de valeur formulé pour répondre

La formule aurait tout aussi bien pu s'appeler « présence personnalisée ». Elle aide les seniors

¹ Une association membre du réseau CoSI est notamment engagée dans l'expérimentation de « cohabitation solidaire avec les réfugiés ».

seuls, fragiles, à bénéficier de la présence solidaire d'un jeune. Ce contrat personnalisé leur permet de bénéficier d'une veille sécurisante et de menus services convenus avec le jeune.

Les principales caractéristiques de l'offre sont :

- une formule sur mesure : le senior, le jeune et l'association se mettent d'accord sur les modalités d'engagement du jeune en termes de présence ou de menus services ;
- le jeune contribue financièrement en participant aux charges ;
- frais à payer pour le senior comme le jeune.

Nous précisons également que :

- le temps de présence n'excédera pas :
 - 4 soirées et soirs par semaine,
 - une soirée + soirs, un week-end sur deux,
 - les absences pendant les

vacances scolaires sont possibles, mais doivent être prévues à l'avance ;

- le cas échéant, la participation aux charges est inférieure à 60 € ;
- dans la présentation de l'offre, insérer un cadre : [exemples et limites des « menus services »] :
 - aller faire une course,
 - fermer les volets,
 - promener le chien,
 - accompagner une personne dans une sortie (course, culturel, etc.) ;
- les engagements mis en place sont sur mesure, selon les attentes de chacun (valoriser) ;
- les profils de jeunes sont sélectionnés selon leurs appétences et leurs « compétences » sociales pour s'engager dans ce type de formule (valoriser).

Problèmes identifiés et bénéfices apportés

Les « fragiles » ont un sentiment de solitude et sont moins autonomes, plus fragiles. Ils ont besoin de renforcer leur sentiment d'utilité sociale, d'améliorer leur sentiment de sécurité pour eux-mêmes et leurs proches et de diminuer l'apparition de risques liés à la perte d'autonomie.

Leurs enfants ont également besoin d'être rassurés.

Distribution

Plus que les autres, des associations disponibles localement par téléphone et en contact direct sont des acteurs indispensables et attentifs pour cette cible qui doit être davantage rassurée.

Les enfants apparaissent comme de forts prescripteurs, voire comme des codécideurs. Ils sont plus fortement engagés dans le moment

de décision du senior. Ils seront également ciblés par les actions de communication. Le web callback (web plus téléphone) pourra leur permettre d'entrer en contact avec la structure, dans une logique de parcours client fluidifié.

Frais

Des frais de dossier fixes seraient de 30 €, et les frais d'accompagnement avec une cible à moins de 20 €/mois.

Les canaux de communication :

- senior
 - bouche à oreille,
 - télévision,
 - marketing direct courrier,
 - presse locale,
 - structure accompagnant des seniors fragiles ;
 - enfant de senior
- Les enfants pourront être atteints par :

- une combinaison de télévision, marketing direct et e-mail,
- le bouche à oreille,
- radio (émission confession, témoignage),
- les vidéos sur internet,
- réseaux sociaux,
- site internet.

Les moments clés de communication

Il s'agira de communiquer aux moments suivants

- senior
 - au moment de l'évaluation préalable à la mise en place d'un plan d'actions personnalisé (Cnav),
 - un mois avant les périodes de retrouvailles familiales (vacances d'hiver, vacances de printemps, grandes vacances), favorables à l'échange avec les enfants sur le choix de solutions rassurant le senior et sa famille ;
- enfant de senior
 - de manière symétrique, un mois

avant les périodes de retrouvailles familiales, favorables à l'échange avec les enfants sur le choix de solutions rassurant le senior et sa famille.

Les prescripteurs

- senior
 - acteur public local (mairie, etc.), notamment via les centres sociaux d'action sociale (Ccas),
 - établissement et service médico-social vieillesse,
 - assistant social hôpital,
 - service ménage / service d'aide à domicile ;
- enfant de senior
 - les branches professionnelles et les syndicats,
 - caisses de retraites pour les retraités et actifs,
 - les entreprises (services des ressources humaines, comité social et économique),
 - association accompagnant des aidants.

III. Axe 3 : agir sur les « moments de vérité »

Le terme de moment de vérité client fait référence à un ou plusieurs moments clés dans le parcours « d'achat » d'un « client ». Ils vont jouer un rôle central dans la construction de l'expérience client. Selon les actions mises en place (ou non), le moment de vérité peut favoriser la qualité de l'expérience (coupe de champagne servie à l'accueil) ou au contraire la dégrader (temps d'attente en caisse)¹.

Dans le cas de la cohabitation intergénérationnelle solidaire, il s'agira de porter une attention particulière à l'expression des besoins et des attentes des seniors en termes de profil de jeune attendu (travailleur, étudiant, etc.) et en termes de contreparties (financières, présence, menus

services). Il conviendra également de valoriser le « à la carte » pour que les formules soient au plus près des attentes dans le respect de la proportionnalité et de la réciprocité. En effet, cette pratique est aujourd'hui la règle, mais elle reste mal valorisée.

Valoriser la sélection d'un jeune pourra se faire en mettant en avant l'accompagnement et l'expertise de l'association dans la qualification et le choix des jeunes. Mais il conviendra d'éviter les « sur-promesses » sur le nombre de profils possibles : il est faisable de présenter une, deux, voire trois personnes à un senior. Aller au-delà ne favorise pas l'expérience des bénéficiaires et dessert la satisfaction perçue par les parties.

¹ definitions-marketing.com

Il serait cependant intéressant et possible de permettre aux seniors de s'impliquer directement sur la co-sélection (avec l'association) des jeunes :

- en présélectionnant des jeunes sur une plateforme orientée jeunes seniors, seniors avec aidants et aidants. Les structures tierces font aujourd'hui le travail de « matching » entre senior et jeune. Les dispositifs numériques peuvent aider dans les pré-sélections de profils, c'est le cas notamment du CRM « binôme »¹ ;
- en s'appuyant sur des activités intergénérationnelles locales (numériques, culturelles, etc.) qui

permettent un premier contact.

Enfin, deux actions sont à mettre en œuvre :

- valoriser le temps de préavis pour faire valoir le peu de risque pris par les deux parties : le contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire prévoit un mois d'engagement, à l'instar du bail meublé ;
- mesurer la satisfaction des seniors à la fin de chaque cohabitation, afin notamment de s'assurer que le « bouche à oreille » reste positif ou, s'il est mauvais, mettre en place des actions correctives.

IV. Axe 4 : développer une approche « cross canal »

Il s'agit d'une stratégie de communication et de distribution mettant à

profit plusieurs canaux. Elle prend en considération le fait que le

¹ Logiciel développé par le réseau CoSI à partir de la solution Zoho, il permet des inscriptions en ligne, le suivi administratif, l'établissement de correspondances entre jeunes et senior (lieu, formules souhaitées, etc.). Les professionnels des associations sont cependant toujours indispensables pour établir les binômes.

bénéficiaire utilise éventuellement de multiples canaux différents pour faire ses achats. Chaque canal n'est pas considéré de manière indépendante et sans interférence avec les autres. En effet, cette approche aborde l'ensemble des canaux de distribution et d'information de manière simultanée, afin de tirer profit des interactions et des synergies qui peuvent exister entre eux. L'approche cross canal¹ permet ainsi de s'assurer de la cohérence de la promesse faite, qu'il convient alors de respecter au mieux d'un canal à l'autre afin de ne pas perturber le bénéficiaire potentiel.

Pouvoir suivre les seniors sur l'ensemble du parcours – avant (découverte), pour identifier l'ensemble des seniors intéressés et ne pas perdre de lead², pendant et après, pour assurer la satisfaction et la reconduction (relance, etc.) – il est également important

de faciliter la circulation de l'information et le suivi des seniors par une approche cross canal. On constate en effet des points d'entrée et des interactions variées (téléphone, plateformes, « sites locaux », déplacement dans les bureaux, etc.) selon les parcours et les moments des parcours. Il convient donc de favoriser le développement en optimisant le suivi des seniors dans leurs parcours.

Pour cela, il est proposé de :

- favoriser le lien entre les acteurs des parcours ;
- connecter les différents SI, et rendre cette connexion possible, par exemple en prévoyant une interopérabilité dans le cadre d'une plateforme ou d'un CRM ;
- s'appuyer sur la plateforme Toit+Moi, qui inclut déjà un lien aux structures et une présélection dans le parcours et la possibilité de communiquer facilement à un grand nombre de retraités

¹ e-marketing.fr

² « Lead est un anglicisme utilisé pour désigner un contact commercial, c'est-à-dire un client potentiel (prospect) dont l'intérêt pour l'offre est plus ou moins avéré. »

Source : definitions-marketing.com

et de partenaires. Cela pourrait être réalisé après sa « mise à jour » prévoyant une ouverture aux diversités d'offres prévues pour fin 2020 ;

- intégrer aussi la possibilité de mettre en contact « binôme » avec d'autres plateformes compatibles avec le cadre et les offres.

V. Axe 5 : agir sur les leviers économiques

Dans la mesure où la cohabitation intergénérationnelle solidaire a un fort impact social¹, le modèle économique mixte privé (frais payés par les jeunes et les seniors, aides de partenaires privés) et public (subventions publiques) doit en être maintenu et structuré. Il convient pour appuyer cette recommandation de préciser l'impact économique de la cohabitation intergénérationnelle solidaire.

comme trop élevés les frais de suivi à payer aux structures tierces. La réalisation d'une telle étude permettra enfin de recommander des actions fines sur l'environnement qui permettraient de favoriser le développement de la cohabitation intergénérationnelle solidaire : prestation sociale, exonération fiscale, prise en charge partielle ou totale par des mutuelles santé² ou des caisses de retraites³.

Cela permettra par ailleurs de réduire le coût pour les seniors, dont une part importante considère

¹ Ellyx-Réseau CoSI, Étude d'impact sociale, février 2019

² Une expérimentation avec la Mutuelles des Douanes et le réseau CoSI est en cours depuis 2019.

³ Une expérimentation avec AG2R, le réseau CoSI et le réseau LIS est en cours depuis 2020.

Cohabitation intergénérationnelle solidaire

En cohérence avec les objectifs de la COG 2018-2022, qui prévoit l'accompagnement de nouveaux publics et le développement de nouvelles offres de prévention de la perte d'autonomie, la politique d'action sociale de l'Assurance retraite favorise le développement de modes d'hébergement innovants et accompagne les initiatives permettant aux retraités de bien vivre à leur domicile. Dans ce cadre, l'Assurance retraite soutient notamment le développement de la cohabitation intergénérationnelle.

À ce titre, elle a lancé une étude en partenariat avec les réseaux CoSI et LIS afin d'analyser l'offre existante en matière de cohabitation intergénérationnelle solidaire. L'étude identifie les principaux leviers et freins au développement de cette solution d'habitat, tout en mettant en lumière la grande diversité des financements locaux, qui renforce la pluralité des modèles économiques des structures.



Le label "Pour bien vieillir" permet d'identifier les actions de prévention proposées par vos caisses de retraite.

● www.pourbienvieillir.fr