APPEL À PROJETS

Déploiement d'IZZI chez les bailleurs sociaux des Hauts-de-France

Publié par AG2R LA MONDIALE — en partenariat avec Merci Julie (SENIORALIS)

Fiche synthétique de l'appel à projets

Porteur	AG2R LA MONDIALE — Action Sociale
Opérateur	Merci Julie (SENIORALIS)
Territoire	Hauts-de-France
Nombre de lauréats	3 bailleurs sociaux
Durée du projet	12 mois à compter de la signature de la convention
Date limite de candidature	15/01/2027
Contact candidatures	Evelyne GRENIER Chargée de développement des activités sociales Direction Action sociale Retraite complémentaire 06 23 28 76 15 Evelyne.GRENIER@ag2rlamondiale.fr

1. Contexte et enjeux

1.1 Le vieillissement du parc social et ses locataires

Le parc de logements sociaux des Hauts-de-France compte une part croissante de locataires âgés de 60 ans et plus. Ce phénomène, accentué par le vieillissement démographique général, place les bailleurs sociaux face à un double défi : maintenir des logements adaptés au vieillissement et prévenir les ruptures de parcours résidentiels.

Or, la méconnaissance de l'état réel d'accessibilité de leur parc constitue un frein majeur à toute stratégie d'adaptation efficace. Sans données fiables et centralisées, il est difficile d'anticiper les besoins, de planifier les travaux, ou d'orienter les locataires vers les dispositifs d'aide existants. Le passage à une logique proactive — fondée sur la donnée, la planification et la coordination — est aujourd'hui une nécessité pour répondre aux enjeux du bien vieillir à domicile.

1.2 L'engagement d'AG2R LA MONDIALE pour le bien vieillir à domicile

Dans le cadre de sa politique d'action sociale, AG2R LA MONDIALE s'engage pour le maintien à domicile des personnes âgées et la prévention de la perte d'autonomie. Cet appel à projets s'inscrit dans cette ambition en soutenant le déploiement d'un outil numérique innovant — IZZI — directement au sein des structures de logement social. Il fait écho à des expériences similaires déjà menées avec succès dans d'autres régions, notamment en Bretagne en partenariat avec la CARSAT et l'AROHLM.

1.3 Merci Julie, opérateur expert en adaptation du logement

Merci Julie est la marque de service de SENIORALIS, entreprise sociale et solidaire (ESUS) spécialisée dans l'adaptation du logement, le maintien à domicile et l'ergothérapie. Présente dans les Hauts-de-France, Merci Julie accompagne les particuliers, les bailleurs et les collectivités dans l'évaluation et la mise en accessibilité des logements. SENIORALIS est développeur d'IZZI et en assure le déploiement opérationnel auprès des bailleurs sociaux.

2. La solution IZZI

2.1 Présentation générale

IZZI est une plateforme numérique dédiée à la gestion de l'accessibilité et de l'adaptation du parc de logements. Elle permet aux bailleurs sociaux de :

- Référencer et mesurer le niveau d'accessibilité de chaque logement du parc
- Réaliser des diagnostics personnalisés pour les locataires retraités ou en situation de fragilité, de manière non stigmatisante
- Piloter les projets de travaux d'adaptation depuis la prescription jusqu'à la réalisation
- Accéder à des tableaux de bord et des indicateurs consolidés, notamment pour le RPLS et les stratégies patrimoniales
- Faciliter la coordination entre les équipes internes (gestion locative, technique, social) et les partenaires externes

2.2 Valeur ajoutée pour les bailleurs

IZZI répond directement aux besoins opérationnels des bailleurs sociaux en leur offrant :

- Une vision globale et partagée de l'accessibilité de leur parc, en temps réel
- Un gain de temps significatif dans le traitement des demandes d'adaptation
- Une meilleure articulation avec les dispositifs de financement existants (CARSAT, Anah, CAF, CD, etc.)
- Un outil de reporting à destination des partenaires institutionnels et financeurs
- Une réduction des risques liés aux chutes et aux situations de mal-logement chez les locataires âgés ou en situation de handicap

3. Objectifs de l'appel à projets

Cet appel à projets vise à sélectionner 3 bailleurs sociaux des Hauts-de-France pour expérimenter et déployer IZZI sur tout ou partie de leur parc, dans le cadre d'un projet pilote de 12 mois co-financé par AG2R LA MONDIALE.

3.1 Objectifs opérationnels

- Réaliser un audit stratégique et terrain de l'accessibilité du parc ciblé
- Déployer IZZI chez les bailleurs lauréats (configuration, paramétrage, intégration dans les processus métier)
- Former les équipes des bailleurs à l'utilisation quotidienne de la plateforme
- Produire des livrables utiles à la stratégie patrimoniale et sociale de chaque bailleur (rapports analytiques, plans d'action)

3.2 Objectifs de capitalisation

- Documenter les bonnes pratiques et les enseignements du pilote en vue d'une généralisation à d'autres territoires
- Évaluer l'impact d'IZZI sur les pratiques internes des bailleurs et sur la qualité de service rendu aux locataires
- Nourrir la réflexion d'AG2R LA MONDIALE sur un déploiement à plus grande échelle.

4. Contenu du projet financé

4.1 Audit stratégique

- Etat des lieux de la politique sénior de chaque bailleur
- Recueil et analyse des documents internes existants, cartographie des pratiques actuelles en matière d'adaptation et d'accessibilité via des entretiens individuels avec des personnes clés dans le dispositif actuel
- Rappel du cadre réglementaire applicable à un bailleur, identification des écarts entre les pratiques actuelles et les exigences réglementaires
- Restitution d'un rapport analytique de préconisations stratégiques et opérationnelles

4.2 Configuration initiale d'IZZI

- Mise à disposition de la solution dans sa version existante
- Déploiement de l'environnement dédié
- Configuration des comptes et droits d’accès
- Mise en place des sauvegardes automatisées et politique de rétention des données
- Tests de recette, validation de l'environnement et livraison documentée.

4.3 Formation des utilisateurs – A LA CHARGE DU BAILLEUR

- Sessions de formation à destination des équipes référentes (gestion locative, technique, référents sociaux) – 10 à 12 professionnels par session.
- Principes généraux :
  - Identifier les pathologies liées au vieillissement et leurs impacts sur la gestion locative : comprendre les principales pathologies du vieillissement
  - Renforcer les compétences en communication : acquérir des techniques adaptées pour mieux interagir avec les résidents seniors
  - Co-construction d'une grille d'dentification des locataires en situation de fragilité, via une approche non stigmatisante
- Utilisation de IZZI :
  - Présentation générale de la solution, de son rôle et de ses fonctionnalités
  - Prise en main individuelle de la solution
  - Expérimentation sur le terrain
- Documentation et supports d'utilisation adaptés au contexte du bailleur

4.4 Coordination et suivi de projet

- Désignation d'un chef de projet Merci Julie dédié au pilotage du déploiement
- Points de suivi réguliers avec les équipes du bailleur et d'AG2R LA MONDIALE
  - Réunion de cadrage en début de projet, en présentiel
  - Comités de pilotage intermédiaire et final
  - Points d'étapes mensuels. Lors d'un point d'étape mensuel, un diagnostic de l'état d'accessibilité d'un échantillon représentatif du parc, via IZZI, pourra être réalisé par un ergothérapeute Merci Julie.
- Rapport d'avancement à mi-parcours et rapport final de capitalisation en fin de projet

4.5 Déploiement opérationnel étape par étape

Étape	Action	Responsables	Période
1	Réunion de cadrage + paramétrage IZZI	Bailleur / Merci Julie / AG2R	M1 – M2
2	Réalisation de l'audit stratégique	Merci Julie / Bailleur	M2 – M3
3	Formation des référents bailleurs	Merci Julie / Bailleur	M2 – M3
4	Référencement des logements et parcours dans IZZI	Bailleur + Merci Julie lors des points mensuel	M3 – M6
5	Point d'étape intermédiaire — rapport d'avancement	Bailleur / Merci Julie / AG2R	M6
6	Montée en charge, accompagnement, ajustements	Bailleur + Merci Julie lors des points mensuels	M6 – M11
7	Rapport final de capitalisation et restitution	Bailleur / Merci Julie / AG2R	M12

5. Critères de sélection des candidatures

La sélection des bailleurs lauréats sera réalisée conjointement par AG2R LA MONDIALE et Merci Julie, sur la base des critères suivants :

Critère	Détail / attendu
Engagement institutionnel	Soutien formalisé de la direction générale au projet (lettre d'engagement ou délibération du CA)
Disponibilité RH	Identification de référents internes dédiés (1 à 2 personnes) disposant du temps nécessaire sur 12 mois — critère décisif principal
Pertinence du parc	Proportion significative de logements anciens ou de locataires âgés / en situation de handicap
Compatibilité numérique	Mise à disposition des informations SI et disponibilité des équipes pour les échanges
Méthodologie existante	Présentation de l'approche actuelle en matière de réponse aux besoins des locataires seniors (critère obligatoire, non discriminant : les candidatures de bailleurs débutants sur le sujet sont autant encouragées que celles de bailleurs disposant de process établis)
Dynamique partenariale	Intérêt démontré pour une collaboration active et une démarche de capitalisation
Ancrage territorial HdF	Parc majoritairement situé en Hauts-de-France

6. Engagements attendus du bailleur lauréat

En acceptant les termes de cet appel à projets, le bailleur sélectionné s'engage à :

- Désigner un ou deux référents internes dédiés au projet, disposant d'un temps alloué suffisant sur la durée du pilote
- Participer activement aux réunions de suivi, aux instances de pilotage et à la phase d’audit stratégique
- Autoriser les visites terrain dans le cadre de l’audit, de la formation et de l’accompagnement mensuel
- Contribuer à la démarche de capitalisation et d’évaluation en partageant retours d’expérience et indicateurs de résultats. Ces indicateurs, définis conjointement au lancement du projet, porteront à la fois sur la plus-value d’IZZI pour le bailleur (connaissance du parc, organisation interne, traitement des demandes d’adaptation) et sur l’impact social pour les locataires seniors (qualité de vie, sécurisation du logement, maintien à domicile).
- Réaliser un témoignage sur l'expérience du projet à l'issue du pilote, en vue d'une communication partenariale avec AG2R LA MONDIALE
- Ne pas engager de déploiement concurrent d'un outil similaire pendant la durée du projet

IMPORTANT

Le financement de la journée de formation des équipes est à la charge du bailleur, pour un coût total de 1200 € Net de taxe.

7. Modalités de candidature

7.1 Contenu du dossier de candidature

Chaque candidature devra comprendre les éléments suivants :

- Présentation du bailleur (structure juridique, taille du parc, territoire, profil des locataires)
- Note d'intention décrivant la motivation du bailleur et la pertinence du projet au regard de ses enjeux
- Identification des référents internes dédiés et estimation du temps qu'ils pourront consacrer au projet
- Présentation de la méthodologie existante en termes de réponse aux besoins des locataires seniors (critère obligatoire, non discriminant : les candidatures de bailleurs débutants sur le sujet sont autant encouragées que celles de bailleurs disposant de process établis
- Il est attendu une présentation précise de l'ERP utilisé (nom du logiciel et version utilisée)
- Lettre d'engagement de la direction générale
- Composition du conseil d'administration / les statuts et justificatif d'existence juridique de la structure. *Un questionnaire de conformité sera ensuite envoyé : merci de préciser le mail de la personne habilité à y répondre.*

7.2 Calendrier

Lancement de l'AAP	02/11/2026 publication du cahier des charges 20/11/2026 webinaire de présentation du projet
Date limite de dépôt	15/01/2027
Annonce des lauréats	15/02/2027
Démarrage du projet	01/03/2027 – 31/12/2027
Bilan d'action	T1 2028

7.3 Dépôt des candidatures

Les dossiers de candidature sont à adresser à :

Evelyne GRENIER
Chargée de développement des activités sociales
Direction Action sociale Retraite complémentaire

06 23 28 76 15
Evelyne.GRENIER@ag2rlamondiale.fr

8. Gouvernance et suivi du projet

Un comité de pilotage réunissant AG2R LA MONDIALE, Merci Julie et les bailleur lauréat sera mis en place dès le démarrage du projet. Il se réunit a minima à trois reprises : au lancement, à mi-parcours et en fin de projet.

Merci Julie assure la coordination opérationnelle quotidienne et le suivi de chaque bailleur. AG2R LA MONDIALE exerce la supervision stratégique et veille à l'atteinte des objectifs définis dans la convention de partenariat.

Un rapport d'avancement à mi-parcours et un rapport final de capitalisation seront produits par Merci Julie et partagés avec l'ensemble des parties prenantes.

9. Budget et financement

L'enveloppe globale de cet appel à projets est fixée à 50 000 € TTC maximum, financée par AG2R LA MONDIALE et versée directement à Merci Julie. Ce budget couvre exclusivement les prestations de Merci Julie (coordination de projet, déploiement et configuration d'IZZI dans sa version de base, formation des équipes, audit terrain) et non les éventuels travaux d'adaptation réalisés par le bailleur, le temps passé sur le projet ou le mise en place d’une interopérabilité entre IZZI et l’ERP utilisé.

Le bailleur lauréat a une contribution financière directe à apporter dans le cadre de cet AAP uniquement pour le financement du temps de formation des professionnels.

Son engagement est avant tout humain et organisationnel.

10. Pour en savoir plus

Un webinaire de présentation de cet appel à projets et de la solution IZZI aura lieu le

Vendredi 20/11/2026 à 14h30

Lien de connexion

https://msteams.link/TTMF

La participation à ce webinaire est vivement recommandée avant le dépôt d'un dossier de candidature.

Pour toute question relative à cet appel à projets, les candidats peuvent contacter :

AG2R LA MONDIALE
Evelyne GRENIER
Chargée de développement des activités sociales

06 23 28 76 15
Evelyne.GRENIER@ag2rlamondiale.fr

Merci Julie (SENIORALIS)
Agathe DECOIN
Directrice des opérations

06 36 22 11 80
Agathe.decoin@merci-julie.fr