

Compte-rendu de réunion

GROUPE PROJET SENIORS

Visio – 07 mai 2021

Participants

Nathalie CLOUET, directrice clientèle	Val de Berry
Isabelle DROIT, responsable service gestion locative	Val de Berry
Audrey EVAÏN-ATTAL, directrice gestion locative	Habitat Eurélien
Nathalie MAUGER, service technique	Nogent Perche Habitat
Pascal LONGEIN, directeur général	OPAC 36
Céline PINAULT, responsable pilote HSS	OPAC 36
Jack COQUEREL, responsable du service habitat	Scalis
Chantal BOUCHARA, chargée de mission politique de vieillissement	Val Touraine Habitat
Christel GLOVER, chargée de mission DSU	Tours Habitat
Victor DEPIED, chargé de mission animation sociale	CDC Habitat
Marie-Noëlle DAILLOUX, directrice de la proximité et de la tranquillité	Ligéris
Julie BONETTI, adjointe à la direction de la clientèle	Ligéris
Julie SOUDAN, chargée de mission qualité/RSE	Touraine Logement
Ludivine KALODIKIS, conseillère sociale	Loir&Cher Logement
Richard LAROUCAU, directeur du développement et maîtrise d'ouvrage	3F Centre Val de Loire
Laurence HUREAU, assistante de direction gestion et patrimoine	3F Centre Val de Loire
Céline AUBIER, chargée de projets transverses	France Loire
Anne-Laure CLEMENT-RUDA, directrice relation client	France Loire
Christelle GREUS, chargée de développement socio-urbain	LogemLoiret
Houaria JARBOUI, chargée d'accompagnement social service clientèles	Les résidences de l'Orléanais
Lucile CHEVALLIER, conseillère sociale	Pierres et Lumières
Elodie MARTIN, responsable marketing	Valloire Habitat
Lucie GEORGEL, chargée de cohésion sociale	Valloire Habitat
Hélène QUENOUILLE, directrice	USH Centre-Val de Loire
Safaâ AMAROUCH, chargée de mission	USH Centre-Val de Loire
Bastien RIBOT, chargé d'animation référent seniors 18	USH Centre-Val de Loire
Laura BROSSERON, chargée d'animation référent seniors 28	USH Centre-Val de Loire
Marie PEREIRA, chargée d'animation référent seniors 36	USH Centre-Val de Loire
Perrine LABLANCHE, chargée d'animation référent seniors 37	USH Centre-Val de Loire
Samia ABERKANE, chargée d'animation référent seniors 41	USH Centre-Val de Loire
Servane PERROT, chargée d'animation référent seniors 45	USH Centre-Val de Loire

Ordre du jour

- Retours sur la phase de mobilisation des seniors
- Point sur le lancement de la phase opérationnelle
 - o Présentation des outils de suivi
 - o Retours sur les premières visites
- Questions diverses

Annexes

- Présentation projetée
- Protocole sanitaire
- Fiche d'accès aux droits
- Charte d'engagements
- Guide d'entretien pour la première visite
- Fiche navette
- Mail d'information à diffuser aux équipes

Pascal Longein, Vice-Président de l'USH Centre-Val de Loire et Président du Comité de Pilotage de la démarche, remercie les bailleurs pour leur présence. Il rappelle l'intérêt de la démarche, sa dimension régionale et inter-bailleurs. Il remercie également l'USH Centre-Val de Loire pour son accompagnement dans le projet.

L'USH Centre-Val de Loire remercie les bailleurs et l'ensemble des équipes qui ont réalisé la phase de mobilisation des locataires. L'USH Centre Val de Loire remercie également les résidences de l'Orléanais pour leur accueil dans le cadre du troisième jour de formation assurée par Delphis.

Les participants soulignent l'intérêt de la démarche.

RETOURS SUR LA FORMATION DES ÉQUIPES

Un retour sur les formations assurées par Delphis sur les enjeux du vieillissement est fait. Les chargé.es d'animation indiquent que celle-ci a été riche en contenu et qu'elle leur sera utile pour la suite.

Le troisième jour de formation se déroulera le 31 mai 2021 au siège des résidences de l'Orléanais. Il s'axera sur la manière de susciter les besoins des locataires.

Quant à la formation sur le traitement de la donnée personnelle en lien avec le RGPD assurée par Grant Thornton (DPO mutualisé des organismes HLM), elle s'est tenue le 3 mai 2021. Elle a permis de sensibiliser l'équipe aux principes du RGPD et de détailler toutes les étapes du projet en lien avec le RGPD.

POINT D'ETAPE SUR LA PHASE DE MOBILISATION

Un point est fait sur le nombre d'accords récoltés par département. Le 5 mai, 548 accords avaient été récoltés soit 91 % de l'objectif initial.

Cette phase se clôturera le 28 mai. Au-delà, les chargé.es d'animation ne mobiliseront plus de locataires même s'il y a des désistements.

PRESENTATION DES OUTILS DE SUIVI

Une liste des outils de suivi est présentée :

1. Le protocole sanitaire

Il a pour but de sécuriser la visite chez le locataire en lien avec la crise sanitaire. Il se scinde en deux parties : les chargé.es d'animation confirment le rendez-vous avec le locataire 24 à 48 heures avant. A cette occasion, ils veilleront à questionner l'état de santé du locataire. Puis, pendant la visite ils veilleront à appliquer l'ensemble des gestes barrières (cf. annexe).

2. La fiche d'accès aux droits

Elle permet d'informer le locataire sur ses droits en matière de règlement général sur la protection des données. Elle sera déposée à chacun des locataires par les chargé.es d'animation. De cette manière, les chargé.es d'animation pourront répondre aux questions éventuelles des locataires (cf. annexe).

3. La charte d'engagements

Elle a pour objectif de formaliser les engagements des chargé.es d'animation référent seniors et de l'USH Centre-Val de Loire. Elle a également pour objet de préciser les modalités de réalisation des missions des chargé.es d'animation (cf. annexe).

4. La base de données des locataires mobilisés

Elle recense l'ensemble des caractéristiques des locataires impliqués dans le projet. Elle permettra, lorsque la phase de mobilisation sera achevée, d'effectuer une présentation des locataires participants à l'échelle départementale et à l'échelle régionale.

5. La base de données de suivi

Elle permet d'établir un suivi des rendez-vous et de prévoir les temporalités du projet. A noter que les bases de données mentionnées aux points 4, 5 et 7 sont intégrées dans un seul et même fichier que les chargé.es d'animation alimentent au fil de l'eau.

6. Le guide d'entretien de la première rencontre

Le guide a été élaboré par Delphis (cf. annexe). Des modifications ont ensuite été apportées par les chargé.es d'animation.

L'ensemble des questions se regroupent en 7 classes : logement ; soins, santé et autonomie ; mobilité et déplacements ; isolement/lien social ; accès aux droits ; numérique ; loisirs et centres d'intérêt.

Ces classes ont pour but d'identifier dès la première visite les éventuels problématiques et besoins des locataires. Afin d'objectiver cette identification pour chacun des chargé.es d'animation, un système de cotation est créé : chacune des réponses aux questions conditionne un score, lorsqu'un seuil est atteint alors le locataire est identifié pour telle ou telle classe. Les suivis et actions collectives pourront ainsi être adaptés aux problématiques repérées chez les différents seniors.

7. La base de données des retours

Cette base de données a pour but de recenser l'ensemble des réponses des locataires. Elle prend la forme d'un tableau Excel afin de faciliter le travail de la phase évaluative. L'ensemble des réponses sont renseignées selon un système binaire ou un système à choix multiples.

8. La fiche navette

La fiche navette permet d'assurer le lien entre les locataires et le bailleur. Elle sera transmise à chacun des interlocuteurs identifiés lorsqu'une situation le nécessite. Ces demandes peuvent concerner des adaptations de logement ou des réclamations liées à des demandes d'intervention en cours.

→ L'ensemble de ces outils ont pour objectif d'assurer un suivi continu des visites des locataires et de la démarche. Ils ont également pour finalité d'évaluer au mieux le projet.

RETOURS SUR LES PREMIÈRES VISITES

Le mercredi 5 mai et le jeudi 6 mai, 29 premières visites ont été effectuées : 28 à domicile et 1 en agence. Les retours des chargé.es d'animation sont très positifs. Ils indiquent que les locataires :

- Les reçoivent volontiers à leur domicile
- Se disent satisfaits d'avoir reçu les flyers de présentation
- Répondent à l'ensemble des questions
- Font un bon accueil aux fiches d'accès aux droits

Globalement, les seniors se sentent impliqués dans une démarche de projet et ont le sentiment d'être valorisés par leur bailleur.

POINT SUR LA CARTOGRAPHIE DES SERVICES

La cartographie des services constitue un des livrables de la démarche. Elle a pour but de garantir une intervention cohérente des bailleurs sur les territoires.

Elle se réalise en deux étapes : la première est le travail de recensement de l'ensemble des services et des structures existants qui est assuré par les chargé.es d'animation, la seconde est l'élaboration de cette carte. Il y aura une carte par département afin de prendre en compte les spécificités des territoires.

POINT SUR LA MISE EN PLACE DES ATELIERS COLLECTIFS

Les ateliers collectifs devront répondre aux besoins des locataires et aux attendus des financeurs. Il faudra s'attacher à proposer du contenu inexistant ou insuffisamment couvert sur les territoires.

LES SUITES DU PROJET

Afin de co-construire ce projet, l'USH Centre-Val de Loire propose à l'ensemble des bailleurs de constituer un groupe de travail sur la formalisation des indicateurs de suivi et sur le contenu et la forme des ateliers collectifs. Ce groupe de travail permettra d'identifier au mieux les attentes des locataires.

Les personnes voulant intégrer le groupe de travail peuvent se manifester auprès de Safaâ Amarouch jusqu'au 21 mai. Une première réunion de travail sera ensuite programmée.

Plusieurs personnes ont déjà manifesté leur volonté d'intégrer ce groupe.

L'USH Centre-Val de Loire demande aux bailleurs de diffuser une information en interne sur le lancement de la démarche et sur l'arrivée des chargé.es d'animation afin d'informer les équipes et de pouvoir informer des éventuels locataires. Un projet de mail de diffusion sera adressé aux référents du projet dans chaque organisme.

Un calendrier des prochaines rencontres du comité technique et du comité de pilotage est fourni dans le support de présentation (cf. annexe).

SUITES DE LA DEMARCHE :

- ➔ Jusqu'au 28 mai 2021 : finalisation et clôture de la phase de mobilisation des seniors
Jusqu'au 21 mai 2021 : constitution du groupe de travail sur les indicateurs de suivi et les ateliers collectifs
- ➔ Le 31 mai 2021 : l'ensemble de l'équipe suivra le 3^{ème} jour de formation assuré par Delphis au siège des résidences de l'Orléanais.

La prochaine réunion du Groupe Projet est prévue le vendredi 11 juin 2021 à 9h30 en visioconférence.