

09 avril 2021

**Retour sur la phase de
mobilisation des seniors**



Nouveau calendrier prévisionnel du projet

➤ PHASE PREPARATOIRE : janvier-mai 2021

☐ Janvier-mai 2021 : mobilisation des seniors

- Organisation de la communication auprès des seniors pour susciter le volontariat de 300 à 600 seniors : courriers d'information et identification des publics par les organismes
- Analyse d'impact RGPD
- Recueil des retours des seniors et formalisation du listing de suivi

Réunion du groupe projet tous les mois pour validation des outils et de la méthode

Appui des organismes

☐ Février-avril 2021 : Recrutement des équipes et construction des outils

- Les 6 volontaires : accompagnement des services de l'Etat via une plateforme dédiée
- Les 6 professionnels : appel à candidature en janvier au sein des organismes et lancement de recrutements externes en février si insuffisance de candidats dans les organismes
- Construction des outils de suivi : fiche état des lieux, fiche navette de suivi, contenu des ateliers collectifs
- Formation des équipes : module de formation de 4 jours sur les enjeux du vieillissement + formation sur le traitement de la donnée personnelle + formation citoyenne des volontaires

Appui RH des organismes
Constitution d'un jury au sein du groupe projet

➤ PHASE OPERATIONNELLE : mai-décembre 2021

- ☐ Lancement des suivis individuels : organisation des tournées des équipes, de manière à formaliser un minimum de 3 rencontres par senior
- ☐ Organisation des ateliers collectifs : au minimum 1 atelier par département, composé de 2 séquences : sensibilisation au numérique et expression des attentes et des besoins

Réunion du groupe projet tous les 2 mois pour évaluation en continu de la démarche

➤ PHASE EVALUATIVE : janvier-mars 2022

- ☐ Evaluation finale de la démarche
- ☐ Elaboration d'un cahier des charges et d'une étude de faisabilité économique et juridique sur le développement de services aux seniors

Nouvelle échéance fixée au 03 mai 2021.



Point sur le recrutement et la formation des équipes



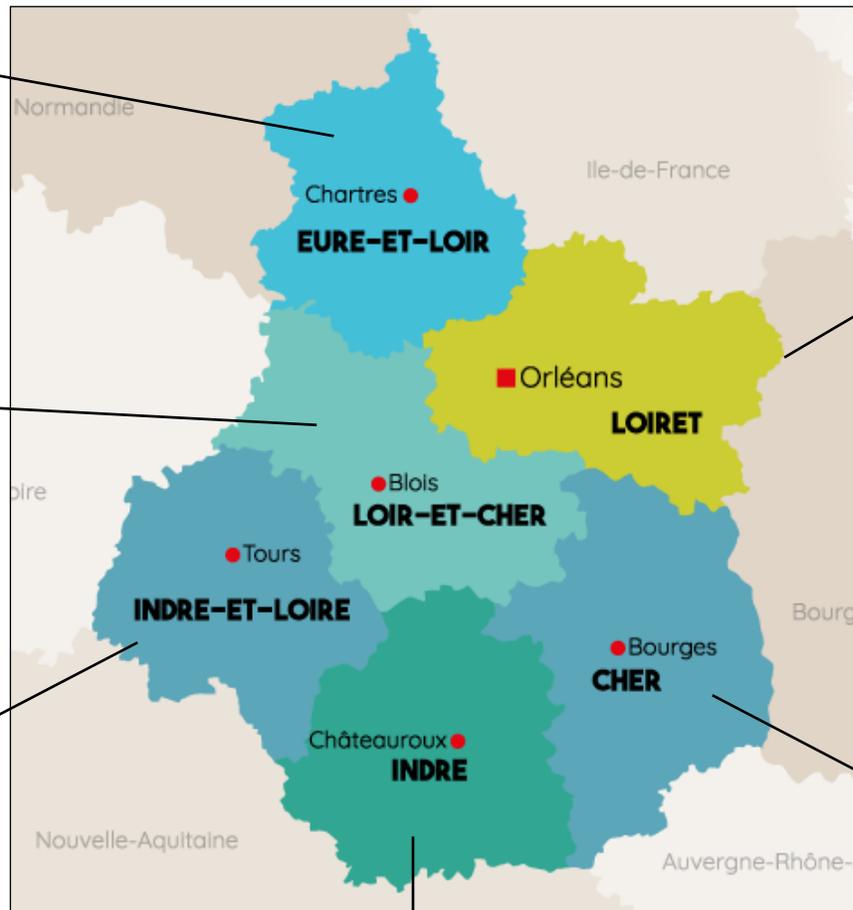
Recrutement des équipes

Poste basé à Habitat Eurélien :
Chargée d'animation : **Laura Brosseron**,
éducatrice spécialisée, 35 ans.
Contact : l.brosseron.arhlmce@union-habitat.org

Poste basé à Terres de Loire Habitat :
Chargée d'animation : **Samia Aberkane**,
conseillère sociale, 31 ans.
Contact : s.aberkane.arhlmce@union-habitat.org

Poste basé à Val Touraine Habitat :
Chargée d'animation : **Perrine Lablanche**,
chargée de secteur, 32 ans.
Contact : p.lablanche.arhlmce@union-habitat.org

→ **Actuellement, aucun volontaire en service civique**



Poste basé à l'USH Centre Val de Loire :
Chargée d'animation : **Servane Perrot**, chargée de secteur, 22 ans.
Contact : s.perrot.arhlmce@union-habitat.org

Poste basé à France Loire :
Chargé d'animation : **Bastien Ribot**, titulaire d'une licence en psychologie, 21 ans.
Contact : b.ribot.arhlmce@union-habitat.org

Poste basé à l'OPAC 36 :
Chargée d'animation : **Marie Pereira**, référent seniors, 29 ans.
Contact : m.pereira.arhlmce@union-habitat.org

Formation des équipes

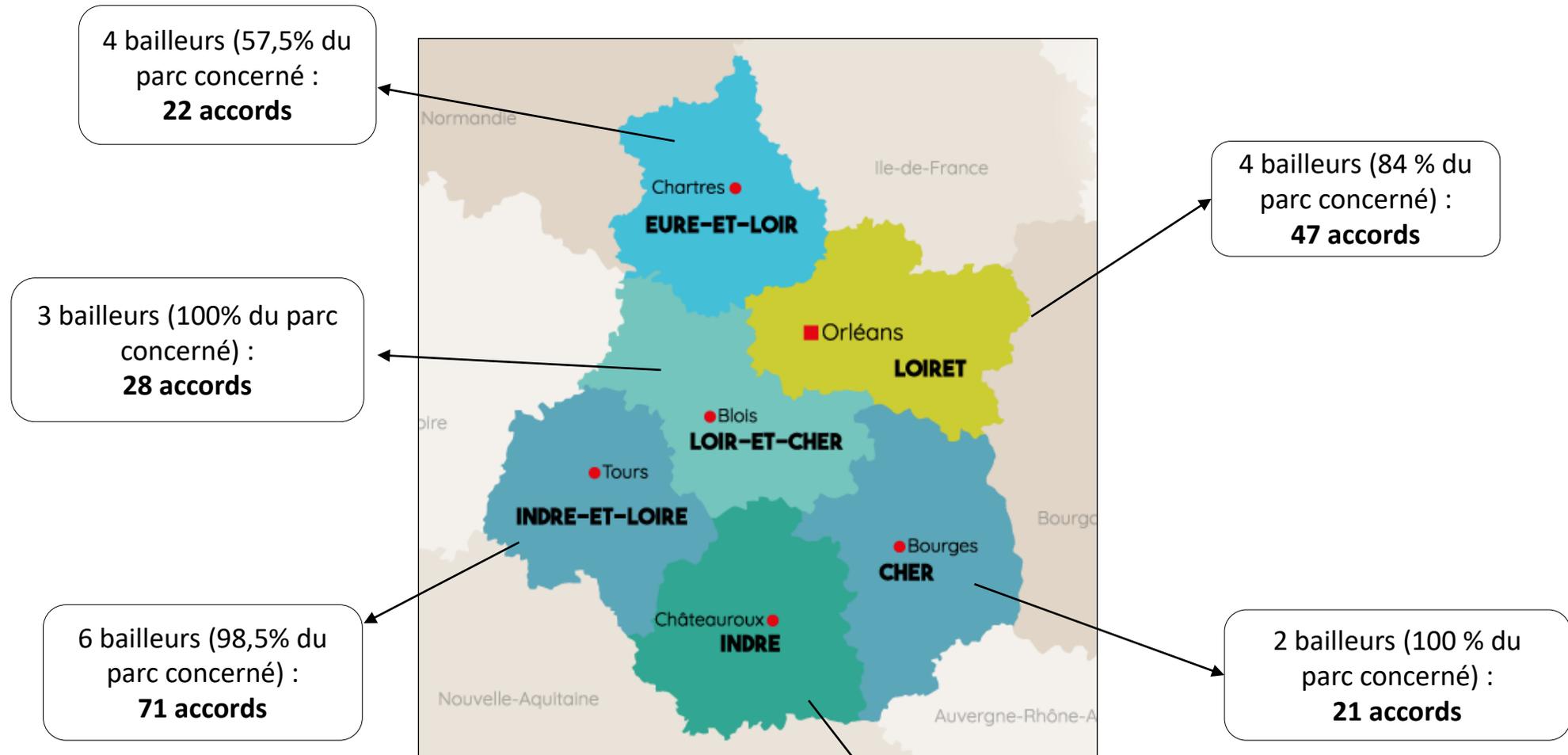
- Formation sur les enjeux du vieillissement, assurée par DELPHIS (2 jours en distanciel + 1 jour en présentiel + 1 jour de retour d'expérience – dates en cours de validation)
 - Jour 1 : Présentation projet – le vieillissement comme enjeu de société - Conséquences du vieillissement et troubles du comportement de la personne âgée – les proches aidants : rôle et besoins
 - Jour 2 : Le cadre politique et juridique du vieillissement et du maintien au domicile – Environnement institutionnel, acteurs et dispositifs de l'accompagnement du vieillissement – Ecoute active et communication bienveillante – animation d'ateliers à destination des personnes âgées
 - Ateliers pratiques entretien et actions collectives, mises en situation – évaluation des connaissances acquises (mai)
 - Retour sur les acquis et sur les premières actions menées en jour 4 (juin)
- Formation sur le traitement des données personnelles en lien avec le RGPD, assurée par Grant Thornton (DPO mutualisé des organismes Hlm) le 23 avril 2021 (½ journée)



Retour sur la phase de mobilisation des seniors



Avancée dans la phase de mobilisation



→ *Nombre d'accords récolté au moment des trois échanges.*

→ *Un nombre d'accords aujourd'hui sûrement supérieur.*

Accompagnement des organismes

- **Organisation de 3 sessions de visio d'échanges et d'accompagnement des équipes, en appui avec DELPHIS**
 - 16 organismes participants
- **Suivi des organismes par Safaâ AMAROUCH, chargée de mission, par des contacts réguliers avec les personnels en charge des appels et les référents des organismes**
- **Diffusion d'un module d'accompagnement « Les bonnes pratiques de la communication avec les seniors » mis à disposition des équipes par DELPHIS**
- **Prise de relais de la phase de mobilisation des seniors par les chargés d'animation à compter du 19 avril**



Principales difficultés et raisons des refus

➤ Difficultés les plus rencontrées

- Locataires malentendants
- Locataires avec des problèmes de langue
- Présentation difficile de la démarche pour les personnes qui ne sont pas issues du groupe projet
- Script trop long
- Pas de numéro de téléphone pour joindre les locataires
- Locataires trop âgés, qui ont du mal à se projeter
- Locataires ayant peur du démarchage
- Des appels téléphoniques relativement longs

➤ Raisons des refus

- Locataires autonomes qui ne voient pas l'intérêt de participer au projet
- Locataires qui disent ne pas avoir besoin d'autres services
- Locataires déjà entourés par des aidants
- Locataires ayant peur des contacts physiques (COVID-19)

→ **Globalement, les locataires ne souhaitant pas intégrer la démarche se disent satisfaits de leur situation actuelle.**



Quelques bonnes pratiques repérées

➤ Adapter le script

→ S'approprier au mieux le script, le raccourcir pour le rendre plus fluide

➤ Se présenter comme appartenant au bailleur

→ Permet de rassurer le locataire

➤ Limiter au maximum le nombre de personnes en charge du contact téléphonique

→ Permet d'adopter la bonne posture rapidement

➤ Cibler des locataires déjà en lien avec le bailleur

→ Permet de mobiliser plus facilement les locataires

➤ Présenter les futurs chargés d'animation

→ Donner quelques informations qui pourront rassurer le locataire

→ Indiquer que le suivi sera continu et assuré par une seule personne

→ Sécuriser le premier contact du chargé d'animation avec les seniors

➤ Privilégier certains créneaux horaires

→ 10h-12h et 15h-17h

→ Appeler sur plusieurs jours en variant les créneaux

→ Laisser sonner au moins 5 fois, idéalement jusqu'à 7 sonneries

➤ Sécuriser l'accord

→ Parler du courrier de confirmation qui sera envoyé rapidement

➤ Éventuellement, s'appuyer sur les équipes de proximité



Finalisation de la phase de mobilisation

- **Sécuriser l'accord via le courrier de confirmation**
- **S'appuyer sur le module de e-learning**
- **S'appuyer sur les équipes de proximité pour identifier des nouveaux locataires**
- **S'appuyer sur les chargés d'animation à leur arrivée**
 - Pour finir la phase de mobilisation
 - Pour contacter tous les locataires mobilisés afin de se présenter



Point sur les outils de suivi et de communication



Construction des outils de suivi

- Protocole sanitaire pour les rencontres avec les seniors
- Fiche droits d'accès aux données personnelles
- Charte d'engagements des chargés d'animation référents seniors
- Fiche de tutorat des volontaires en service civique
- Base de données de suivi des seniors par département
- Fiches diagnostics pour les suivis individuels
- Fiches de synthèse
- Cahier des charges des ateliers collectifs
- Synthèse des ateliers collectifs



Outils de communication

- **Courrier de confirmation**
- **Flyer de présentation du chargé d'animation**





Logo Bailleur

Bailleur
Adresse
CP + ville

Prénom, Nom du locataire
Adresse
CP + Ville

Coordonnées du correspondant :
Prénom, nom, tel.

A....., le

Madame, Monsieur,

Nous vous avons contacté récemment par téléphone (si information présente et souhait, donner le nom de la personne ayant appelé) afin de vous proposer de participer à un projet visant à favoriser le maintien à domicile et la qualité de vie des locataires de plus de 65 ans dans la région Centre-Val de Loire.

Vous avez accepté de participer à ce projet et nous vous en remercions sincèrement.

Ce projet est porté par la fédération régionale des bailleurs sociaux du Centre Val de Loire qui réunit l'ensemble des bailleurs sociaux de la région, dont (nom du bailleur).

Dans le cadre de ce projet, nous avons sollicité une centaine de locataires dans chaque département afin de vous proposer de réfléchir, ensemble, à vos besoins en matière de services et d'accompagnement. Grâce à votre participation nous pourrons, en 2022, proposer aux locataires âgés de plus de 65 ans, des services qui n'existent pas encore aujourd'hui et qui permettront de les maintenir dans leur logement le plus longtemps possible.

Ces services auront pour objectif de faciliter votre bien-être à domicile, mais aussi celui des locataires seniors dans les années à venir. Votre avis est donc indispensable afin d'élaborer une réponse qui vous corresponde vraiment.



Logo Bailleur

Cette mission va durer un peu plus de six mois. Votre référent sera (prénom, nom, Chargé(e) d'animation). Vous trouverez une présentation de votre référent dans le document ci-joint.

Durant cette période, ce référent échangera à plusieurs reprises avec vous, entre 3 et 6 rencontres sont prévues. Elles se dérouleront par téléphone ou à votre domicile, selon l'évolution de la situation sanitaire et selon vos préférences.

Dans un premier temps, votre référent (prénom, nom, Chargé(e) d'animation) vous contactera par téléphone fin avril afin de se présenter et de fixer avec vous un premier rendez-vous.

Votre participation à ce projet vous permet ainsi de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et gratuit, si possible à domicile, par un professionnel expert.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement.

Dans l'attente, recevez nos sincères remerciements et nos salutations les meilleures.

Prénom, Nom
Signature



Mention RGPD en cours de validation par le DPO

PROJET SERVICES AUX SENIORS

PHOTO
REFERENT

VOTRE REFERENT(E)

BASTIEN RIBOT
Chargé d'animation

06 07 08 09 10

Bastien vit à... depuis... / Il a fait ses études à / Il a une expérience dans le médico-social / dans le logement social, auprès des locataires...

Durant tout le projet, Bastien est à votre écoute et disponible par téléphone.

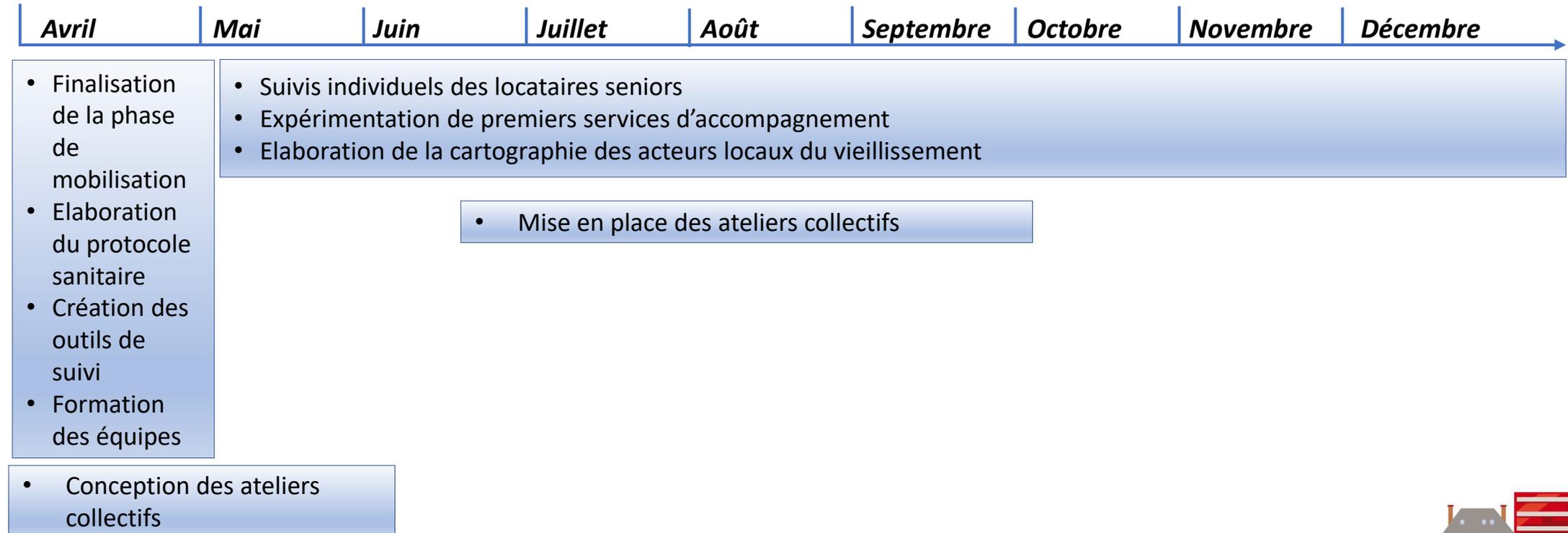
Il est là pour échanger et réfléchir avec vous à vos besoins et tester avec vous de nouveaux services, chez vous ou par téléphone.

N'hésitez pas à le contacter pour toutes questions.

Coordonnées du bailleur



Étapes à venir



Calendrier des réunions de suivi du projet

DATE	INSTANCE	OdJ prévisionnel
7/05/2021 – 9H30	Groupe projet	Validation Base de données définitive Validation des outils de suivi
11/06/2021 – 9H30	Groupe projet	Suivi de la démarche Validation du contenu des ateliers collectifs
Fin juin	COFIL	Premiers retours sur le lancement de la phase opérationnelle
9/07/2021 – 9H30	Groupe projet	Suivi de la démarche
10/09/2021 – 9H30	Groupe projet	Suivi de la démarche
Fin octobre	COFIL	Retours ateliers collectifs
05/11/2021 – 9H30	Groupe projet	Suivi de la démarche
07/01/2022 – 9H30	Groupe projet	Retour sur les suivis et préparation de la phase évaluative

