

SUIVI DE PROJET

DÉMARCHE RÉGIONALE D'ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT



ÉPISODE 5 : LE PARCOURS DE SUIVI DES LOCATAIRES SENIORS

QUEL EST LE PARCOURS DES LOCATAIRES IMPLIQUÉS DANS LA DÉMARCHE ?

Les locataires sont au centre de la démarche. Afin d'assurer le bon déroulé du projet, plusieurs outils ont été créés et sont utilisés. Ils ont tous pour objectif de répondre au mieux aux besoins des locataires.



MOBILISATION

La démarche cible les locataires de 65 ans et plus et un panel de 600 locataires a été invité à participer à la démarche. Les locataires ont donc été identifiés par les bailleurs et contactés par téléphone avec un script pour les équipes en charge de la mobilisation.



COURRIER & FLYER

Après avoir donné leur accord téléphonique, les locataires ont reçu un courrier de confirmation de participation avec un flyer de présentation du chargé d'animation du département. Le flyer est composé d'une photo et d'une description afin de sécuriser la première visite.



PREMIER GUIDE D'ENTRETIEN

Un guide d'entretien est construit pour poser les bonnes questions aux locataires. Il permet de dresser un état des lieux des conditions de vie des locataires.



CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON

Une base de données avec toutes les caractéristiques des locataires est construite. Elle permet de faire des statistiques sur l'échantillon global.



PRISE DE RENDEZ- VOUS

Après réception du courrier, du flyer de présentation et la construction des premiers outils, les chargés d'animation contactent les locataires pour un premier rendez-vous !



IMPORTANT !

La visite se fait, évidemment, dans le respect des gestes barrières. Un protocole sanitaire a été établi et un masque est proposé aux locataires s'ils n'en ont pas à disposition.



PREMIÈRE VISITE

La première visite a lieu, les chargés d'animation récoltent les informations pour le projet.

NOS PARTENAIRES





FICHE NAVETTE

C'est également l'occasion pour les locataires de faire une demande à leur bailleur. Une fiche navette spécifique a été élaborée. Elle est ensuite envoyée au bailleur pour traitement. Un process est mis en place pour assurer un suivi des demandes.



TABLEAU DES RETOURS

Le tableau est créé pour recenser toutes les informations. Il permet de dresser des constats à l'échelle départementale et régionale. Par exemple, 67 % des locataires indiquent être mal informés de leurs droits.



COURRIER POUR GARDER LE CONTACT

A l'issue de la première visite, tous les locataires ont reçu un courrier pour les remercier de participer à la démarche et pour les informer sur la suite.



CLASSIFICATION

Le tableau des retours permet aussi de repérer les fragilités des locataires. Un système de cotation est créé, à chacune des réponses des locataires, un score est accordé. Si le score dépasse un seuil fixé, alors le locataire présente une fragilité.



DEUXIÈME GUIDE D'ENTRETIEN

Le deuxième guide d'entretien a été formalisé grâce aux retours des locataires pendant les premières visites. Il permet d'approfondir des éléments déjà apparus.



ORGANISATION D'ACTIONS COLLECTIVES

En plus des entretiens individuels, des actions collectives sont prévues. Elles ont pour but de créer du lien social et surtout d'identifier les besoins des locataires. Pour chacun des ateliers (numérique, bien chez-soi, conférence...) une affiche est adressée aux locataires.



ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction a pour but de vérifier si les actions étaient en adéquation avec les attentes des locataires seniors. Il s'agit également de récolter des retours et des demandes pour d'autres éventuels ateliers.



EXPÉRIMENTATION DE PREMIERS SERVICES

Lors de cette troisième visite, les chargés d'animation pourront proposer différents types d'accompagnement qui auront préalablement été identifiés dans le cadre du recueil des données.



TROISIÈME GUIDE D'ENTRETIEN

Le troisième guide d'entretien est en cours de création, il a pour but de proposer des premières réponses aux besoins identifiés dans le cadre des visites précédentes.