

## Société | « Nos aînés confinés » (2/5) : Les bailleurs sociaux à l'écoute



**Nous poursuivons notre feuilleton baptisé « Nos aînés confinés » en nous arrêtant aujourd'hui sur l'initiative de deux Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), Mésolia et Domofrance. Toutes deux ont mis en place une plateforme téléphonique pour s'assurer que leurs locataires seniors se portent bien. Opérationnel depuis le début du confinement, ce dispositif de vigilance entend répondre à une démarche de prévention et d'accompagnement...**

« Je me permets de vous appeler juste pour savoir si tout va bien ». Tels sont les propos introductifs des 41 collaborateurs volontaires de la Cellule Solidarités créée par l'Entreprise Sociale pour l'Habitat, Mésolia (implantée en Occitanie et Nouvelle-Aquitaine de plus de 21 000 logements), pour s'assurer de la bonne santé de ses locataires seniors. Dès le 17 mars, l'entreprise a mis en place un dispositif de vigilance à l'égard de ses locataires les plus fragiles de plus de 70 ans sous la forme d'une plateforme téléphonique. Ainsi, depuis le début du confinement, 100% des locataires ayant ce profil et possédant un numéro valide, soit 2 320 foyers, ont été appelés par l'ESH. Les 41 collaborateurs de Mésolia et de Coo.Pairs (Société de coordination créée par Mésolia et Aquitanis en 2016 afin de développer ensemble une plateforme d'appel commune au service de leurs 100 000 occupants) sont pour la majorité en télétravail. De chez eux, ils contactent les locataires selon une démarche établie pour favoriser l'écoute active et l'empathie. Pour les guider, ils disposent d'un script d'appel. Aussi, afin de faire un état des lieux de cette démarche, régulièrement, « ils se retrouvent en visioconférence, souligne Emmanuel Bossard-Charpentier, directeur Projet et Innovation de Mésolia en charge de la cellule Solidarités, afin de partager leurs expériences, d'échanger et de livrer leur ressenti. Des moments forts de partage appréciés en ces temps de confinement ».

« Les gens nous remercient beaucoup »

Ces appels visent à prendre des nouvelles des locataires et à évaluer leur situation afin de veiller sur leur bien-être dans ce contexte de confinement « stressant » pour chacun. « Dans cette mission qui enthousiasme et unit nos équipes, il nous faut trouver le juste équilibre entre l'écoute, la proposition d'aide et une démarche qui peut être vécue comme intrusive, ajoute Emmanuel Bossard-Charpentier. S'il arrive que quelques-uns puissent se sentir presque vexés de notre appel, car en parfaite santé, l'accueil est souvent très chaleureux. Les gens nous remercient beaucoup. Pour autant, nous avons besoin de la solidarité de voisins pour nous informer, car tout le

monde ne décroche pas son téléphone quand nous appelons ».

La grande majorité des séniors contactés se portent bien et sont entourés d'aidants familiaux ou de voisins. 18 personnes seulement ont exprimé un besoin d'aide particulier comme le portage de repas. Ces dernières ont donc fait l'objet d'un signalement auprès des acteurs locaux tels que les mairies, les centres communaux d'action sociale et les associations. Aussi, pour 68 locataires autonomes mais ayant exprimé le besoin de parler, en raison de la solitude, un lien renforcé a été tissé par Mésolia. L'entreprise appelle donc régulièrement ces séniors ou intervient même si nécessaire. Enfin, pour les locataires les plus fragilisés, un partenariat avec l'association ARI, qui a pour dessein d'accompagner enfants, adolescents ou adultes en situation de handicap psychique ou porteur de troubles neuro-développementaux, s'est noué. Cette action permet la mise en place d'une cellule psychologique dédiée.

Domofrance, des experts du bien vieillir à l'écoute des séniors

« Devant l'ampleur du risque sanitaire actuel, auquel font face tout particulièrement les personnes âgées, et du risque social qui en découle avec la mise en place des procédures de confinement, il nous a semblé urgent d'agir dès aujourd'hui pour protéger nos locataires les plus exposés en leur offrant un service d'appels géré par des professionnels compétents, experts du bien-vieillir à domicile ». Francis Stéphan est le directeur général de Domofrance, une Entreprise Sociale pour l'Habitat, (une ESH tout comme Mésolia), filiale du Groupe Action Logement Immobilier implantée à Bordeaux depuis sa création en 1958 qui gère près de 30 000 logements principalement en zones tendues, dans la métropole bordelaise et plus largement en Nouvelle-Aquitaine. En cette période de confinement elle a donc décidé de soutenir ses locataires séniors avec le lancement d'une plateforme téléphonique. Cette plateforme est opérée par deux experts du vieillissement : Marguerite, une entreprise de conseil téléphonique de solutions dédiées aux personnes âgées et aux aidants, et ALOGIA Groupe, entreprise innovante experte du bien vieillir à domicile et acteur référent de l'ergothérapie en France, avec qui Domofrance travaille depuis plusieurs années déjà sur les questions du vieillissement au sein de son parc de logements.

Une démarche en chiffre

Plus de 3 000 personnes sont ainsi appelées pour prendre de leurs nouvelles. « Cette plateforme téléphonique a pour vocation de soutenir les personnes âgées isolées en leur offrant une écoute bienveillante, ajoute Francis Stéphan, des conseils adaptés et une mise en relation avec les services dont elles ont besoin en déclenchant une alerte lorsque la situation l'exige. » Sur les 52 premiers appels passés, 39 ont suscité des prises en charge de demandes, notamment du courrier, cinq concernaient des demandes techniques urgentes, cinq où tout allait bien et trois ont demandé à ne pas être rappelées. Concernant le profil des locataires, 971 déclarés isolés et âgés de plus de 80 ans ont notamment été recensés. Cette plateforme téléphonique a été mise en place en urgence, toutefois, « cela n'en constitue pas moins l'aboutissement d'un engagement, assure le directeur général de Domofrance. Cette démarche s'inscrit dans la continuité des engagements permanents de notre entreprise en faveur du bien-vivre et du confort de ses résidents, des valeurs qui caractérisent l'ambition "Bâtir plus de proximité" de son projet stratégique d'entreprise P?PSE. Ce service d'appels s'inscrit donc dans une démarche initiée bien en amont par les équipes de Domofrance, et concrétisée dès 2018 par le déploiement d'un dispositif de diagnostics à domicile de prévention à destination exclusive des seniors, 'Là où je vis' ».

Et demain, nous poursuivons notre feuilleton « Nos aînés confinés » en compagnie de Christine Cocuelle, fondatrice de l'association Prendre Soins du Lien qui a créé l'émission « La vie confinée des aînés » sur RCF Bordeaux où la parole est donnée aux directeurs, animateurs et résidents d'Ehpad.

**Les autres articles de notre feuilleton « Nos aînés confinés » :**

[« Nos aînés confinés » \(1/5\) : Linestie, pour garder le lien](#)

[« Nos aînés confinés » \(3/5\) : leur parole sur les ondes](#)

[« Nos aînés confinés » \(4/5\) : les aides à domicile aux petits soins](#)

[« Nos aînés confinés » \(5/5\) : Jeanne et André Moreau confinés mais pas seuls](#)



Sybille Rousseau

*Crédit Photo : Paul Robin  
Publié sur [aqui.fr](http://aqui.fr) le 15/04/2020  
[Url de cet article](#)*