

Mésolia veille sur ses locataires seniors

**Près de 2 700 coups de fil pour prendre des nouvelles
41 collaborateurs volontaires mobilisés**

Depuis le 17 mars dernier, Mésolia, entreprise sociale pour l'habitat, en Occitanie et Nouvelle-Aquitaine de plus de 21 000 logements, a mis en oeuvre dans le contexte de la crise sanitaire, un dispositif de vigilance à l'égard de ses locataires les plus fragiles de plus de 70 ans.

Une cellule Solidarités composée de 41 collaborateurs volontaires a été créée. Ils ont contacté par téléphone 100% de ces locataires ayant un numéro valide, soit 2 320 foyers.

La grande majorité d'entre eux se portent bien et sont entourés d'aidants familiaux ou de voisins. Seules 18 personnes ont exprimé un besoin d'aide particulier, portage de repas notamment. Elles ont fait l'objet d'un signalement auprès des acteurs locaux (mairies, centres communaux d'action sociale et associations).

Pour 68 locataires autonomes mais ayant exprimé le besoin de parler, en raison de la solitude, un lien renforcé est tissé par Mésolia, qui appellera régulièrement ces personnes jusqu'à la fin du confinement au moins, ou interviendra si nécessaire. Pour les locataires les plus fragilisés, un partenariat avec l'association ARI* va permettre la mise en place d'une cellule psychologique dédiée. Mésolia en appelle également à la solidarité entre voisins via des affiches et les réseaux sociaux. Une FAQ dédiée aux questions des locataires dans ce contexte est disponible sur le site internet du bailleur.

Je me permets de vous appeler juste pour savoir si tout va bien !

Tel est le message qui permet d'introduire une conversation téléphonique avec les locataires. Ces appels visent à prendre de leurs nouvelles et à évaluer leur situation afin de veiller sur leur bien-être dans ce contexte de confinement stressant pour chacun. Etat de santé, courses et alimentation, lien avec l'entourage familial ou autres, connaissance des gestes barrières, autant de questions qui vont permettre de s'assurer que tout va bien. En cas d'urgence identifiée, des actions appropriées sont engagées. Bien entendu, les données ne sont collectées que pour cette finalité exclusive et le temps de résolution de cette crise sanitaire.

"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.

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 » précise Emmanuel Bossard-Charpentier, directeur Projet et Innovation de Mésolia en charge de la cellule Solidarités.

Une équipe de volontaires enthousiastes et accompagnés pour être à l'écoute et identifier les situations à risques

Ils sont pour la majorité en télétravail. De chez eux, 41 collaborateurs de Mésolia et de Coo.Pairs** 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. Régulièrement, ils se retrouvent en visioconférence afin de partager leurs expériences, des moments forts de partage appréciés en ces temps de confinement.

Convaincue que le logement est un déterminant de santé, Mésolia entend répondre et participer à l'élan de solidarité face au risque sanitaire.

** L'association ARI a pour but d'accompagner enfants, adolescents ou adultes en situation de handicap psychique ou porteur de troubles neuro-développementaux.*

*** 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.*

A propos de Mésolia

Mésolia, Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), gère près de 21 000 logements sociaux locatifs implantés dans plus de 242 communes en Nouvelle-Aquitaine et en Occitanie. Elle aménage, construit et gère des solutions d'habitat social adaptées, en partenariat avec les collectivités et en accord avec les besoins des habitants et futurs locataires. Filiale du Groupe TG, organisme de logement social indépendant, et du Groupe Arcade-Vyv (160 000 logements sur l'ensemble du territoire national), Mésolia est dirigée par Emmanuel Picard, emploie 245 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 124 millions d'euros en 2019.

Agence Occitanie : 7 boulevard de la gare - 31500 Toulouse - 05 56 11 50 50
Siège social : 16-20 rue Henri Expert - 33082 Bordeaux Cedex

Contacts presse

Quitterie de Galard - 06 82 31 70 80 - quitteriedegalard@gmail.com
Céline Hervé – 05 33 89 40 87 – cherve@mesolia.fr