

2/ **Lien avec vos partenaires locaux** : état des lieux de leurs activités, quelles évolutions majeures pour le service aux habitants, quels besoins de communication ou de remontée d'info, quels interlocuteurs, quelles initiatives éventuelles dans le contexte actuel ? Synthèse en fin de semaine.

A/ Etat des lieux des activités et des évolutions majeures pour le service aux habitants :

- Priorité a été mise dans un premier temps sur la responsabilité employeur et sur le confinement de leur personnel à la fois pour les villes et les bailleurs. Tendence également au recentrage sur les volets de gestion administrative et locative des bailleurs. Au fil des jours, certains bailleurs reprennent contact (13 habitat, ICF, 1001 vies) et après la gestion de l'urgence, des réflexions se construisent sur comment agir pendant le confinement et préparer l'après sur le volet social.
- Réduction d'une partie importante de l'activité des villes (chômage partiel des agents) et passage de l'accueil en présentiel à l'accueil par téléphone et ponctuellement de l'accueil en décalé pour les personnes en difficultés pour la plupart des services (numéro vert, CCAS, AS départementale, point d'accès aux droits etc..)
- Canaux de communications des villes et bailleurs : page facebook, site internet des villes (page dédiée à la crise sanitaire), affichage sur les gestes barrières, blog, par mail (newsletter de la mairie de quartier par exemple), par courrier, affichage dans les halls par les bailleurs de l'évolution des services (plus d'accueil, numéro de téléphone etc..), par téléphone (appel et texto)
- Des initiatives de la part de structures locales : vers les personnes âgées (CLIC – portage de repas, lien par téléphone) mise en place de la plateforme "mon centre social à la maison" par les "centres sociaux connectés" à Lille, fabrication de masques (ressourcerie), petits frères des pauvres, centres sociaux qui maintiennent l'accompagnement scolaire pour les enfants déjà inscrits.

B/ Quels besoins mis en évidence par les partenaires ?

Les partenaires font remonter leurs besoins et parlent de leurs initiatives après plusieurs jours, une fois passé la période de sidération.

Ville :

- Besoin de coordination ou a minima de mise en lien entre toutes les initiatives qui émergent sur les territoires (à destination des personnes âgées et isolées en particulier) sur l'offre d'accompagnement des familles.
- Besoin d'avoir des infos sur ce qui se passe dans les quartiers, sur les dysfonctionnements (non-respect du confinement, des mesures barrières ...).
- Besoin en matière de distribution alimentaire

Bailleurs :

- Besoin d'identifier les personnes isolées (personnes âgées, personnes avec des risques psychologiques...). Surtout pour un bailleur ne disposant pas d'amicale de locataires sur ses sites. Certains bailleurs réalisent eux même des campagnes d'appel téléphoniques.
- Besoin de communiquer sur l'importance de l'hygiène et sur le ramassage des déchets en ce moment (car fréquence ramassage moindre)
- Besoin d'avoir un "regard" sur les messages que les bailleurs font passer aux locataires. (ICF travaille à la réalisation d'un "questionnaire à destination des seniors" pdt la crise et voudrait le soumettre à VoisinMalin pour avis).

C / Quels interlocuteurs sont les plus engagés et vers lequel il est possible de se tourner ?

- Côté ville : Services santé, services personnes âgées, chef de projet politique de la ville.
- Côté bailleur : Certains DSU sont encore actifs, en télétravail. Les responsables de site et gardiens font des contrôles sur site mais ne sont pas présents comme habituellement.
- Un rôle à jouer auprès de l'ARS : proposer quelque chose pour la sortie du confinement

D/ Quelles initiatives / idées d'action en lien avec les partenaires :

A évaluer selon les territoires, les équipes, les volontés des partenaires et les opportunités locales.

Réalisable pendant la période de confinement :

- **Accompagner les partenaires dans la construction des messages à destination des locataires et des habitants en s'appuyant sur l'expérience de VoisinMalin** : (sollicitation à Marseille et Lille)
- **Campagnes d'appel téléphonique ? prendre contact et faire passer les messages par téléphone** (demande 13 Habitat, ICF, Politique de la Ville Villetaneuse...) **pour les personnes âgées, les personnes isolées, les personnes en risques psychologiques les parents :**
 - **Possibilités de message (prolongement des groupes de travail 1 et 3)**
 - Sur le confinement, les règles à suivre, les gestes barrières, que faire en cas de symptômes
 - Attestation : comment l'utiliser, ou la trouver...
 - Thématique éducation et parentalité : ressources pour accompagner les parents (France 4, outils etc...) et faire remonter les difficultés et besoins
 - Partager les actions et ressources mises en place par les acteurs du territoire
 - Les adaptations des services (ramassage déchets, contact gardiens...)
- **Mise en lien ponctuelle de partenaires** avec lesquels nous sommes en contact (portage de repas, éducation...)

Pour préparer l'après confinement :

- **Poursuite des missions déjà enclenchées avec les partenaires**, être pro-actif : faire avancer les choses durant la période, pour avancer sur le cadrage, sur la formalisation de conventions, échange sur la facturation, anticiper la reprise du porte-à-porte (soit dès la sortie si le sujet s'y prête, soit pour ensuite)
- **Être pro actif pour préparer la fin du confinement** : travailler avec les partenaires pour préparer la fin du confinement et proposer de construire avec eux des thématiques d'actions pour le redémarrage du porte-à-porte. Avancer le cadrage sur les sujets qui vont émerger : parentalité éducation (demande 1001 vies habitat), gestion stress post traumatique, échange sur la situation passée. Possibilité de réorienter certaines missions (ARS, politique de la ville...)
- **Quelles autres formes de contact si le porte-à-porte n'inspire plus confiance après la fin du confinement** (téléphone, animation collective) ? Anticiper le redémarrage de l'activité.

E/ Actions pour la semaine prochaine :

- **Pour la suite du confinement et la gestion de l'attente** : prévoir une communication à destination des bailleurs ou des institutions qui font encore du lien avec les habitants : on est là pour contribuer, apporter de l'aider et nos connaissances, pour vous aider dans la communication de crise, dans le lien avec les habitants

- **Clarifier en interne la façon de répondre aux besoins des bailleurs/villes,** notamment sur les campagnes de phoning, en termes d'organisation (lien avec les Voisins, différence entre les équipes, méthode)