

BORDEAUX SOLIDAIRES : UN GUIDE À DESTINATION DES COMMERÇANTS



ASSOCIATION LA RONDE DES QUARTIERS
Bordeaux (33)

OBJECTIFS

Favoriser le repérage des personnes en situation d'isolement.

PRATIQUE

Proposer un questionnaire aux commerçants afin de saisir leurs attentes et besoins concernant leur relation aux publics vulnérables. Organiser un partenariat avec la municipalité. Créer un comité de pilotage pour garantir le bon suivi du projet. Rédiger un guide à destination des commerçants.



UNE ASSOCIATION ACTIVE SUR LE TERRITOIRE BORDELAIS

La Ronde des Quartiers de Bordeaux est une association qui fédère 1 100 commerçants et artisans sur la Ville de Bordeaux, dont 60% de commerces indépendants. Elle leur propose différents services et animations, en vue de dynamiser la ville, d'animer les commerces et de créer un lien entre les commerçants et la vie de la ville.

Depuis 2010, cette association a initié de nombreuses démarches autour de la thématique de l'insertion. Elle est un partenaire très impliqué dans le développement d'actions innovantes en lien avec la Direction Générations Seniors et Autonomie de la Ville de Bordeaux (incitation des commerçants à proposer des offres dans le cadre du Pass Senior, proposition d'inscrire la thématique de l'emploi des seniors en organisant des tables rondes au sein du forum annuel de l'emploi des métiers du commerce et de l'artisanat...).

Cette association inscrit donc son action dans des logiques d'insertion, de partage et de réinscription des commerçants et artisans au cœur du lien social de leur quartier.

UNE ACTION INNOVANTE POUR FÉDÉRER LES COMMERÇANTS AUTOUR DE LA QUESTION DU VIEILLISSEMENT

L'association la Ronde des Quartiers, en partenariat avec la Ville de Bordeaux, a décidé de créer un guide «Bordeaux Solidaires» qui permette aux commerçants de trouver toutes les informations, conseils et contacts afin de pouvoir repérer les plus fragiles et adopter la bonne conduite.

Ce document donne les clefs nécessaires pour tenir un rôle d'acteur social et de proximité au sein de son quartier. En effet, pour certains seniors, le commerçant reste le seul et unique lien extérieur. Ces acteurs de proximité sont quelquefois les seuls à même de constater la dégradation d'une situation de vie. Avec un bon niveau d'information, ils peuvent donc appréhender le seuil de rupture d'une sociabilisation.

En recevant le guide «Bordeaux Solidaires», les premiers bénéficiaires sont les 1100 commerçants et artisans affiliés à l'association la Ronde des Quartiers de Bordeaux. Mais, le principal bénéficiaire reste évidemment le senior qui fréquente ces commerces. En effet, dès lors que les commerçants aiguïseront leur regard sur les signes de rupture, ils seront en mesure d'établir un dialogue avec les seniors et de les orienter vers la Plateforme Autonomie Seniors de la Ville, voire éventuellement de contacter eux mêmes les services de la Ville.

UN PROJET AMBITIEUX

La création du guide « Bordeaux Solidaires » volet seniors est une solution opérationnelle à la nécessité d'une vigilance permettant un repérage précoce des personnes vulnérables mais aussi au manque d'informations concernant les dispositifs d'aide et d'accompagnement existants.

Début 2014, la Ronde des Quartiers a proposé un questionnaire ouvert à une trentaine de ses adhérents afin de déterminer leurs besoins sur la thématique de la relation aux personnes vulnérables.

Au deuxième semestre 2014, la Ronde des Quartiers prend contact avec l'élu en charge de la solidarité et des différents services de la Ville qui accompagnent les publics visés afin de présenter le diagnostic et d'établir les modalités de collaboration.

Dès 2015, la Ville de Bordeaux et la Ronde des Quartiers définissent l'ingénierie nécessaire à la mise en place du projet et mettent en place un comité de pilotage rassemblant la Ville, les associations concernées, les acteurs sociaux et la Ronde des Quartiers de Bordeaux.

Au second semestre 2015, les thématiques ont été définies et la rédaction du contenu a été prise en

charge par chaque service. **Un comité de relecture a été mis en place afin que le document ne puisse être jugé stigmatisant et qu'ils répondent aux attentes de l'ensemble des opérateurs mobilisés. Une phase test permettra également la lecture du livret par un échantillon de commerçants.**

En 2016, l'équipe de la Ronde des Quartiers de Bordeaux se chargera d'une distribution du livret en main propre auprès de chacun de ses adhérents afin d'expliquer la démarche. Parallèlement, la Ville de Bordeaux annoncera la démarche auprès des équipes amenées à être en relation avec les commerçants.

Deux temps d'évaluation sont également programmés lorsque le livret aura été diffusé :

- une première évaluation qualitative à trois mois, qui mesurera la réception et l'appropriation du guide par les commerçants via un questionnaire réalisé par la Ronde des Quartiers de Bordeaux : entretiens qualitatifs menés auprès d'un panel de 40 commerçants
- une évaluation qualitative et quantitative à 6 mois en lien avec la Plateforme Autonomie Seniors, basée sur les appels enregistrés afin de réajuster les pratiques respectives.

APPEL À CONTRIBUTION

Si vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.
contact@rfvaa.com