

LE FOYER RÉMOIS POURSUIT SES ACTIONS !

Face à cette situation inédite, Le Foyer Rémois est mobilisé !

Le Foyer Rémois poursuit sa mise en place d'actions pérennes pour répondre aux besoins de tous ses publics.

// Ensemble au Foyer Rémois

Depuis la fermeture des locaux au public le lundi 16 mars 2020, Le Foyer Rémois a rapidement mis en place un plan de continuité d'activité et trouver des solutions pour que chaque collaborateur puisse effectuer son travail en toute sécurité.

- **Une entreprise mobilisée** : depuis le début, le télétravail a été mis en place au Foyer Rémois. Volontaires et engagés, les équipes ont tout de suite répondu présentes pour apporter des solutions à chaque client. **100% des collaborateurs du Foyer Rémois sont au travail.** Le personnel terrain a été équipé pour travailler en toute sécurité et le personnel administratif effectue ses missions en télétravail.
- **Une collaboration avec nos prestataires** : Le Foyer Rémois continue de faire son maximum pour assurer les meilleures conditions sanitaires et d'hygiène à ses clients. **L'entretien ménager des parties communes et la présentation sur les aires de collecte des ordures ménagères sont maintenus.** Un rappel des gestes barrières et du comportement à adopter pour la sécurité de tous est rappelé dans les halls.
- **Gestion des sollicitations** : afin de respecter les mesures de restriction de circulation et de préserver la sécurité de chacun, les situations d'extrêmes urgences sont traitées en priorités par notre Assistance Technique opérée par IDEX. Grâce au numéro d'urgence disponible pour tous les clients, une astreinte technique est maintenue, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 permettant une intervention jour et nuit lorsque cela est nécessaire. Tous les collaborateurs sont également disponibles par mail. Des réponses sont apportées sur les réseaux sociaux et dans une foire aux questions disponible sur le site internet mais aussi sur les espaces clients.
- **Proche des clients** : Le Foyer Rémois poursuit sa communication quotidienne et en toute transparence à destination de tous ses clients. **Tous les supports de communication de l'entreprise sont utilisés** : site internet, mails, sms, mais aussi sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn et Twitter). En plus de la diffusion régulière d'information, les équipes **répondent aux différentes interrogations des locataires** pour continuer de les accompagner au mieux.

// Le Foyer Rémois solidaire

- **Une action dédiée à destination des clients ayant des difficultés à régler leur loyer** a été lancée, c'est plus de 20 collaborateurs quotidiennement mobilisés pour définir les actions à mener et les solutions d'accompagnement.
- **Campagne d'appels** : afin d'accompagner les locataires plus fragiles (seuls, âgés, éloignés du numérique, ...), **58 collaborateurs du Foyer Rémois se mobilisent chaque jour. Au total, plus de 3200 clients ont été contactés à ce jour.** 4 départements sont concernés (Marne, Seine et Marne, Haute Marne, Aisne). Les clients sont surpris par la démarche et apprécient cet appel téléphonique qui représente pour eux une preuve supplémentaire de notre engagement solidaire.
- **Demande de logement en ligne** : Le Foyer Rémois continue d'**accompagner les demandeurs de logements.** Il est maintenant possible pour eux de faire une demande de logement en ligne, en

quelques minutes directement sur le site du Foyer Rémois : www.foyer-remois.fr. Les différentes offres de logements disponibles du bailleur sont toujours consultables via le site en ligne www.homeandyou.fr.

- **Un espace client riche** : les clients du Foyer Rémois disposent d'un **espace client personnalisé avec la possibilité de consulter leur quittance, de payer leur loyer et d'avoir un accès à une foire aux questions** par exemple. De plus, le développement d'une rubrique actualités permet de consulter le plan de continuité d'activité, de découvrir de bonnes astuces et de trouver des informations sur les actions quotidiennes, réalisées pour eux !
- **Adaptation de son site internet** : depuis le début du mois, Le Foyer Rémois a mis en place la solution LISIO sur son site internet, **une solution qui favorise l'inclusion numérique**. Grâce à une pop'in « Acteur web solidaire », le site est rendu visible et accessible aux 50% de la population en difficultés numériques (inexpérience du numérique, seniors, handicaps visuels, cognitifs, moteurs et zones rurales à faible débit réseau). Ainsi, le visiteur aura la possibilité de sélectionner sa problématique et de consulter tout le site en version adaptée.



DÉCONFINEMENT PROGRESSIF POUR LE FOYER RÉMOIS !

Depuis l'apparition de cette crise sanitaire, Le Foyer Rémois a pris l'ensemble des mesures dictées par le gouvernement.

Le bailleur poursuit la mise en place d'actions et se prépare afin de pouvoir réouvrir ses lieux d'accueil en toute sécurité. L'objectif est identique depuis le début : répondre aux besoins de chaque client tout en préservant la santé de tous.

Voici les premières mesures qui seront prises par Le Foyer Rémois :

// Les équipes du Foyer Rémois

Un **déconfinement progressif** a été mis en place depuis le 11 mai au Foyer Rémois. La volonté du bailleur est de privilégier la reprise, en présentiel, des métiers en relation avec la clientèle.

50 à 60% du personnel en agence de proximité assurent l'accueil du public, pour répondre aux sollicitations des clients et aux demandeurs de logement.

Le Foyer Rémois souhaite protéger ses collaborateurs et ses clients, ainsi, tous les équipements nécessaires ont été prévus, en fonction de la nature des missions. Enfin, une communication reprenant les mesures prises et les différentes consignes à respecter a été diffusée à chaque collaborateur du Foyer Rémois.

// Réouverture des différentes agences et du siège social

Le nombre de collaborateurs a été réduit de moitié dans les différents lieux d'accueil. Les rendez-vous téléphoniques et l'utilisation des outils disponibles en ligne sont fortement favorisés.

Cependant, pour les rendez-vous physiques impératifs, toutes les mesures ont été prises :

De nouveaux horaires : les agences sont ouvertes au public de 8h30 à 12h et uniquement sur rendez-vous l'après-midi de 13h30 à 17h30.

Sécurisation des lieux : afin de respecter une distance de sécurité entre chaque personne, des zones d'attentes matérialisées par des cercles sont présentes. Des stickers sont déposés au sol afin que les clients puissent attendre d'être reçu en toute sécurité. Une borne de désinfection des mains est à disposition de chacun. Chaque objet pouvant être touché (TPE, bureaux, clés, banque d'accueil, etc.) est nettoyé et désinfecté après chaque utilisation.

Limitation des risques : pour un simple dépôt de documents (pièces justificatives par exemple), les clients sont invités à le faire dans la boîte aux lettres extérieures de son agence afin de limiter tout contact. Un relevé sera effectué chaque jour. Les clients sont invités à utiliser les moyens dématérialisés pour effectuer leur démarche. Ainsi l'espace locataire en ligne permet de payer son loyer en CB, de transmettre un document, d'accéder à ses quittances, de disposer d'actualité, ou de déposer une demande de logement en ligne. Dans cette logique, de nouvelles fonctionnalités seront disponibles telles que la prise de RDV en ligne ou la signature électronique.

Consignes pour les clients : afin de limiter les contacts, un seul adulte par foyer est accepté. Chaque client doit porter un masque et il est demandé de se munir de son stylo personnel si possible. Nous rappelons les gestes barrières à respecter. Chaque RDV est précédé d'un appel téléphonique permettant de rappeler les consignes et de rassurer la clientèle.

Des collaborateurs formés : chaque collaborateur du Foyer Rémois a, à sa disposition l'équipement de protection individuelle nécessaire pour réaliser son travail de façon sécurisée. L'organisation de chacune des rencontres client a été repensée afin d'optimiser la distanciation sociale et de réduire le temps de contact confiné. En cas de non-respect des mesures communiqués aux clients, les rendez-vous peuvent être annulés.

Une communication pour tous : depuis le début, Le Foyer Rémois communique quotidiennement, en toute transparence, avec chacun de ses interlocuteurs. Dans cette continuité, une campagne est diffusée sur chaque support de communication (affiches, stickers, sms, mail, posts en ligne, etc.) afin d'informer chaque client, partenaire et prestataire.

Construire demain en préservant la santé et à la sécurité de tous.

