



propos

Le journal d'information de



TOURAINÉ
LOGEMENT

Après deux mois d'une période de confinement, l'année 2020 restera à jamais marquée dans les mémoires.

Conformément aux décisions gouvernementales, **Touraine Logement** a fermé, dès le mardi 17 mars à 12h, ses bureaux et ses points d'accueil recevant du public.

**MERCI
BEAUCOUP**

**pour la patience, le civisme
et la bienveillance dont
vous avez fait preuve
pendant ces deux mois.
Votre soutien nous
a été précieux.**

MERCI

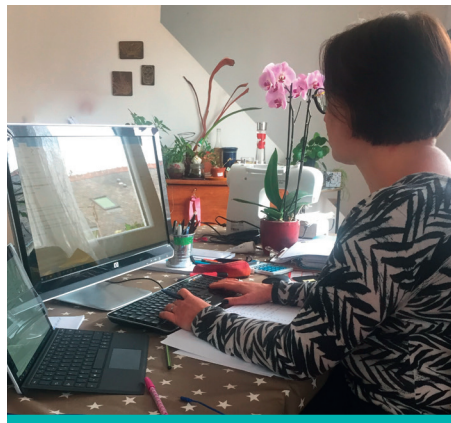
**aux collaborateurs de
Touraine Logement
qui se sont fortement
investis pour répondre
à vos besoins.**

FELICITATIONS

**pour votre rigueur
dans l'application des gestes
barrières, pour les nombreux
élans de générosité
mis en place depuis
le début de l'épidémie.**



**L'ensemble du personnel
de proximité**
était présent sur les résidences
pour effectuer un entretien dans
un format réduit les premiers jours.
Notre priorité d'alors : tout mettre
en œuvre pour rester
à votre écoute.



Les équipes
se sont
rapidement organisées
en télétravail.



**Les collaborateurs
de Touraine Logement**
sont restés joignables par
téléphone et par e-mail et ont
gardé le lien avec vous par le biais
du site internet
www.touraine-logement.fr
et les messages publiés sur
les réseaux sociaux que
vous avez été très nombreux
à consulter.

764 appels

passés aux locataires seniors depuis le début du confinement

Touraine Logement s'est mobilisée pour s'informer de la situation de ses locataires seniors et rompre l'isolement.

764 appels téléphoniques ont été passés.

Les locataires ont apprécié ces contacts et ont été touchés que l'on pense à eux. Ils se sont sentis rassurés de nous savoir à leurs côtés. En cas besoin, nos équipes ont orienté les personnes en difficulté vers des services compétents.

Voici quelques témoignages :

« Oui, je veux bien que vous me rappeliez la semaine prochaine, c'est long d'être enfermé depuis plus d'une semaine, ça fait du bien d'entendre la voix de quelqu'un, de parler avec une personne. Merci beaucoup. »

« C'est très gentil à Touraine Logement de prendre de mes nouvelles pendant ce confinement. »



« Je n'ai pas de famille sur Tours et ma fille ne m'appelle pas alors c'est vraiment agréable de vous entendre. »

« Mes enfants et mes voisins prennent de mes nouvelles tous les jours, il y a une bonne solidarité si j'ai besoin. »

« C'est très gentil de prendre de nos nouvelles en cette période délicate, je trouve que c'est un geste attentionné, j'apprécie. »

La prévention des impayés et l'accompagnement social



Les actions de prévention ont été multipliées pour contacter par téléphone les locataires et connaître leur situation financière.

Tous les collaborateurs disponibles ont été mobilisés afin d'appeler les locataires, prendre de leurs nouvelles, s'assurer qu'ils avaient bien reçu leur avis d'échéance et les accompagner dans le règlement du loyer à distance. Ces appels ont permis d'échanger avec les locataires pour savoir s'ils avaient besoin de facilité de paiement ou d'aide financière. Cette action a été très bien perçue par les locataires même si nous les contactons pour des raisons de non-paiement du loyer. Nous avons ressenti un grand besoin d'échange et de discussion à cette occasion.

4 000 locataires ont été contactés une ou plusieurs fois au cours du mois d'avril. Ce qui représente environ 6 000 appels.

Ce qui a repris depuis le 11 mai



Les chantiers de nos 368 logements en construction ont redémarré. Les conducteurs de travaux sont présents pour suivre le bon avancement des opérations.



Nous vous accueillons sur RDV de 9h00 à 16h00. Pour garantir la sécurité de chacun, les bureaux sont équipés de vitres en plexiglas, de signalétique et de gel hydroalcoolique... Le téléphone et le mail restent les moyens de communication à privilégier. Vous pouvez nous joindre au **02 47 70 18 00** ou **contact@touraine-logement.fr**



Les visites de logements sont possibles avec toutes les mesures de protection.



Les états des lieux d'entrée et de sortie sont réalisés selon un protocole spécifique.



Les gardiens et personnel d'entretien assurent normalement le nettoyage et l'entretien des résidences..



Vous rencontrez nos équipes

Le port du masque est obligatoire. Vous apportez votre crayon. Vous venez seul ou à deux et sans les enfants. La distanciation d'au moins 1 mètre est respectée. **MERCI** de votre compréhension.

En visite ou en état des lieux

LES CONSIGNES À BIEN RESPECTER

La visite de logement

- Elle se fait dans un logement vide.
- 2 visiteurs au maximum et sans les enfants.
- Vous êtes invité à visiter seul le logement.
Le collaborateur de Touraine Logement se tient à l'extérieur du logement.
- Il répond à vos questions si besoin en respectant les règles de distance.

L'état des lieux

Au préalable :

- Vous bénéficiez d'un entretien par téléphone : des conseils utiles vous seront donnés pour préparer la sortie de votre logement.



Le jour du rendez-vous :

- Vous sortez du logement. Le gestionnaire seul, note les constats pièce par pièce sur la tablette.
- Le gestionnaire vous remet la tablette et vous faites le tour du logement, afin de vérifier les équipements. Il vous attend à l'extérieur.
- Si besoin, vous faites part de vos remarques.
- Vous signez l'état des lieux de façon dématérialisée sur la tablette que vous remettez au gestionnaire.
- Si vous avez des questions, vous pourrez les lui poser.
- Vous remettez les clés au gestionnaire.
- L'état des lieux vous est adressé par mail ou par courrier.



Les contrats d'entretien de vos équipements

Pendant le confinement, les visites annuelles de maintenance des équipements (chaudières, robinets, chasse d'eau...) ont été suspendues.

Les entreprises reprennent progressivement les visites en respectant strictement toutes les mesures de prévention. Leurs techniciens portent des masques et des protections adaptées.

Dans la mesure du possible, nous vous remercions d'accepter ces interventions.

Si votre état de santé ne vous le permet pas, soyez

attentif à reprogrammer ce rendez-vous ultérieurement pour que le contrôle annuel de votre équipement soit réalisé.

Vous avez reçu la liste actualisée des prestataires que vous pouvez appeler directement pour signaler tout dysfonctionnement.

Gardez là précieusement.



A propos

Directeur de publication : Nathalie Bertin
Responsable de la rédaction : Lydie Fichelain
Conception : Service communication
Crédits photos : Fotolia, Touraine Logement
Dépôt légal : ISSN 2273-0826

14 rue du Président Merville
37000 TOURS
Tél. 02 47 70 18 00
www.touraine-logement.fr



TOURNAINE LOGEMENT