



## Bilan de la 1<sup>ère</sup> vague d'appels

- **944** locataires contactés en **1 semaine** (du jeudi 26 mars au jeudi 2 avril) par **4** collaborateurs du service social.
- **437** locataires (soit 46 %) ont souhaité être appelés de nouveau dans les 10 jours. (le dispositif sera disponible jusqu'à la levée du confinement)
- **Très bon accueil des équipes** par les locataires, qui sont très touchés et surpris par cette initiative. (vive émotion ressentie lors des appels)

### Quelques témoignages :

«Cela fait plaisir d'avoir quelqu'un au téléphone, je me sens très seule, j'ai personne avec qui parler et ça commence à être long.»

«C'est très gentil qu'Hamaris s'occupe de nous comme ça»

«C'est aujourd'hui mon anniversaire, votre appel est mon cadeau»

«Je vous remercie, vous êtes la première personne à prendre de mes nouvelles et ça me touche beaucoup, ça me met du baume au cœur.»

## *Le ressenti de l'équipe du service social*



- **Michèle CARDOT, Responsable du service Social et Contentieux**

«Sur l'ensemble des appels réalisés, les locataires expriment à la fois leur surprise et leur reconnaissance.

Ils sont très touchés par notre démarche, nous remercient chaleureusement et beaucoup d'entre eux souhaitent également que nous prenions soin de nous.

Cette action donne du sens à notre mission de service public : le logement social. Notre volonté étant d'être au plus proche de nos locataires les plus fragilisés malgré le confinement.»

- **Stéphane VERNIER, Responsable du Pôle Contentieux**

«En grande majorité, les personnes appelées sur Froncles, Chalindrey, Chamouilley, Chamarandes, disposent d'un fort soutien familial et d'une solidarité entre voisins. Pour une dizaine de locataires contactée, on ressent une grande inquiétude face à l'épidémie, souvent liée à un isolement plus prononcé et à une famille située dans des secteurs plus risqués.

Majoritairement, la vie se poursuit avec les restrictions de déplacement et on rencontre parfois des personnes à fort optimisme.»

- **Clarisse LEGROS, Conseillère sociale**

«Pour ma part, notre démarche est très bien accueillie par nos clients.

Ils sont agréablement surpris et rassurés qu'Hamaris prenne le temps de les contacter, de leur demander de leurs nouvelles, tout simplement de s'intéresser à eux.

En retour, j'ai eu d'importants remerciements et d'autant plus, lors de la seconde vague d'appels (que je viens de débiter).

Depuis le temps que je travaille à Hamaris, c'est très rare d'avoir autant de compliments et de remerciements de la part de notre clientèle, qui est très touchée par notre démarche.

Cela fait chaud au cœur de se rendre utile et d'apporter un soutien dans cette période difficile.»

- **Auriane MORAGNY, Conseillère sociale**

«Les locataires sont contents que l'on prenne de leurs nouvelles. Beaucoup m'ont dit que c'est gentil, que ça leur fait plaisir et nous remercient de prendre de leurs nouvelles.»