



TOIT ET JOIE  
POSTE HABITAT

#145 Janvier/Février 2020

# trait-d'union

Le magazine des locataires

Dossier :

## QUI CONTACTER QUAND ET POURQUOI ?



P3

« Dictée pour tous »  
à Massy

P7

Dématérialisation des états  
des lieux et de la visite-conseil

# Sommaire

**P.2 / Vœux**

Albums visuel et sonore à Argenteuil

**P.3 / Dictée pour tous à Massy**

**P.4-5 / Qui contacter, quand et pourquoi?**

**P.6 / Les projets associatifs 2020**

**P.7 / Dématérialisation des états des lieux et de la visite-conseil**

Paraboles individuelles

**P.8 / Produits « écolomiques »**

TRAIT-D'UNION  
Le magazine des locataires  
SA HLM au capital de 12 040 000 €  
82, rue Blomet - 75731 Paris Cedex 15  
Tél.: 01 40 43 59 00  
Fax: 01 40 43 59 96  
esh@toitetjoie.com  
www.postehabitat.com  
www.mon-compte.toitetjoie.com  
Directeur de la publication:  
Michèle Attar  
Responsable de rédaction:  
Ludovic Paul-Sainte Marie  
Rédaction:  
Ludovic Paul-Sainte Marie,  
Marie-France Lucchini, Claire Bordas  
Conception: alchimie médias  
Réalisation: LeGrand8  
Photos: Toit et Joie  
Illustrations: Freepik, Macrovector  
Impression: Accenttonic, 15 000 ex.  
ISSN: 1967-5909

Chers locataires,

Nous vivons une époque complexe, avec de nombreux facteurs de déstabilisation, comme l'atteste le récent mécontentement observé dans le pays à l'occasion du projet de réforme du régime des retraites.

En tant que bailleur social, il nous appartient aujourd'hui de tout faire pour ne pas renforcer ces inquiétudes et ce sentiment d'incertitude, en faisant en sorte que le logement social continue à incarner un acquis social et citoyen.

La France a su constituer un patrimoine de près de cinq millions de logements sociaux et nous ferons tout pour préserver ce patrimoine national.

Malgré les réformes auxquelles le mouvement Hlm a été soumis, notre engagement reste entier : maintenir notre qualité de service, d'entretien et de rénovation des résidences, mais aussi tous les services qui incarnent notre différence : présence d'un gardien sur la quasi-totalité des résidences, existence d'un pôle social, actions culturelles...

Notre recherche quotidienne de renouvellement et d'amélioration, adossée à la fierté de notre héritage, nous confèrent légitimité et confiance pour faire face à ce défi.

Je vous présente à toutes et à tous mes meilleurs vœux pour l'année 2020, avec mes souhaits de bonheur et de plein succès dans votre vie professionnelle comme personnelle, pour vous et pour vos proches. ■



**Michèle Attar,**  
directeur général de Toit et Joie - Poste Habitat

## ALBUMS VISUEL ET SONORE À ARGENTEUIL

Il y a un an débutait un projet artistique et culturel avec les locataires sur nos deux résidences d'Argenteuil.

La compagnie lu<sup>2</sup>, compagnie de théâtre et de danse, aime intervenir au plus près des publics. Au cours de l'année, la compagnie a sollicité les locataires pour réaliser deux projets distincts et complémentaires. Les habitants ont sélectionné des lieux importants à leurs yeux et représentatifs de leur quartier.

A partir de la matière rassemblée, la compagnie lu<sup>2</sup> a proposé aux habitants de la résidence située dans le centre-ville, de réaliser un « street-album sonore », sur lequel ont été représentés les lieux emblématiques. À chaque lieu est associé un son, évoquant son caractère ou son ambiance.



En parallèle, sur la résidence du quartier Val d'Argent, la compagnie lu<sup>2</sup> a accompagné les résidents dans la réalisation d'un « album panini », comme ceux pour lesquels nous collectionnons des cartes étant enfants.

## DICTÉE POUR TOUS À MASSY

Un évènement original et intergénérationnel a eu lieu à Massy le 18 décembre 2019 : une « dictée pour tous », proposée aux habitants des résidences Toit et Joie ainsi qu'à ceux des résidences pour personnes âgées de la commune.



Nos deux résidences de Massy, respectivement situées dans le quartier Opéra (rue d'Alger / allée d'Ajaccio), et le quartier de Villaine-Zola, ont chacune comme voisine l'une des deux résidences pour personnes âgées présentes sur la ville.

Au moment de proposer des activités à nos locataires, nous cherchons donc à construire des actions susceptibles de bénéficier aussi aux personnes hébergées dans ces résidences spécialisées et à générer des interactions avec elles.

Été 2018, une fresque participative avait été réalisée sur un mur de la résidence de Massy-Opéra et nous avions convié les personnes âgées des résidences voisines qui ont aussi pu assister à des ateliers sur l'histoire et l'esprit du Hip-Hop. Suite à la réussite de ce projet, une fête des voisins intergénérationnelle a été organisée en mai 2019, puis une autre fête au moment de la rentrée.

En cette fin d'année, souhaitant aller plus loin et poursuivre cette dynamique, nous avons fait appel à l'association « Force des mixités » qui a proposé aux personnes de tout âge (de 6 ans à 80 ans et plus), une dictée ludique et amusante.

La « Dictée pour tous » a donc eu lieu le 18 décembre dernier, dans la salle de restauration de la résidence pour personnes âgées, située à côté de notre résidence de la rue d'Alger et l'allée d'Ajaccio.



Le texte lu était découpé en 4 parties, adaptées aux différentes tranches d'âge représentées : élèves du primaire, du collège, du lycée, et enfin les étudiants ainsi que les adultes et les séniors.

Le temps de la correction, un goûter convivial a été offert aux participants et à leurs proches présents.

L'après-midi s'est achevé par une distribution de cadeaux (T-shirts, livres) récompensant les 3 premiers de chaque catégorie. Chaque premier s'est même vu offrir un week-end pour 2 personnes avec de nombreuses destinations au choix.

Une action originale, à l'initiative de la direction du patrimoine et de la politique de la ville, entièrement animée par l'association « Force des mixités » que nous remercions chaleureusement, tout comme l'ensemble des personnes présentes. **Rendez-vous à la prochaine édition !**



# GARDIEN, SIÈGE, VEILLE D'URGENCE : QUI CONTACTER, QUAND ET POURQUOI ?

## Gardien(ne) : votre premier interlocuteur

**En tant que représentant de Toit et Joie sur votre résidence, votre gardien(ne) est votre premier interlocuteur pour toute question relative à votre résidence, ou votre logement.**

### RÉPARATIONS

Si vous constatez un dysfonctionnement en parties communes (ex : ascenseur, porte parking) ou dans votre logement (ex : VMC, chauffage), contactez votre gardien(ne).

Toute demande d'ordre technique, liée à votre logement, doit être formulée auprès de votre gardien(ne). Si l'intervention que vous souhaitez est bien à la charge de Toit et Joie, votre gardien(ne) demandera l'intervention d'une entreprise dans les meilleurs délais, après avoir constaté le problème et en lien avec le gestionnaire technique de la résidence.

Si contrairement à ce que vous pensiez, la réparation est d'ordre locatif, c'est-à-dire à votre charge (en tant que locataire de votre appartement), il/elle vous l'indiquera.

**Réparations dans votre logement :**  
retrouvez les responsabilités propriétaire/locataire dans votre guide-locataire ou sur le site [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)

### GESTION LOCATIVE

Votre gardien(ne) réalise avec vous vos états des lieux d'entrée et de sortie du logement, ainsi que la visite-conseil.

Pour le paiement de votre loyer, vous pouvez lui remettre votre chèque ou votre TIP si vous souhaitez payer avec ces moyens de paiement.

En cas d'impayés, votre gardien(ne) est chargé(e) de transmettre les relances. Si vous faites face à une difficulté financière, n'hésitez pas à lui en parler. Il/elle vous conseillera et vous orientera vers la personne compétente au siège, de manière à favoriser une résolution rapide de la situation. Il est aussi important de rappeler que nos gardien(ne)s ont un devoir de confidentialité.

### CONFLITS DE VOISINAGE

Si vous êtes en conflit avec un voisin et que le dialogue est rompu, contactez votre gardien(ne) qui tentera de rétablir le dialogue et la situation.

Si ce n'est pas possible, il/elle informera la direction du recouvrement et du contentieux, qui gère ce type de problèmes. Cela pourra donner lieu à un envoi de courrier, ou à un rendez-vous de médiation.

### INCIVILITÉS / SÉCURITÉ

Votre gardien(ne) a la responsabilité d'effectuer tous les rappels de règlement qu'il/elle juge nécessaire, qu'il s'agisse d'un rappel individuel ou collectif.

Si vous observez un problème grave d'incivilité (ex : dégradation, atteinte à la sécurité de tous), il est de votre responsabilité de prévenir votre gardien(ne).

Si vous êtes témoin d'un incident mettant en jeu la sécurité de la résidence, en dehors des horaires de travail de votre gardien(ne), nous vous demandons de contacter la Police.

### SINISTRE

En cas de sinistre (ex : dégât des eaux), avertissez votre gardien(ne) le jour même et pensez à déclarer le sinistre à votre assurance en même temps.



## Veille d'urgence de Toit et Joie 0 820 86 87 88

**La veille d'urgence de Toit et Joie vise à assurer la sécurité des biens et des personnes, lorsque le siège de Toit et Joie est fermé : soit du lundi au vendredi, de 18h à 8h du matin, ainsi que les week-ends et les jours fériés (24h/24).**

### DANS QUELLE SITUATION COMPOSER CE NUMÉRO ?

Comme son nom l'indique, la veille d'urgence n'intervient que pour des situations urgentes :

- panne de certains équipements (ex : ascenseur, chaudière, VMC)
- fuite d'eau importante
- panne d'électricité (parties communes uniquement)

L'entreprise envoyée pour intervenir se limitera au caractère urgent de la situation, en attendant que Toit et Joie reprenne en charge le dossier à la fin de la permanence.

En cas de fuite d'eau sur colonne commune par exemple, l'intervention consistera seulement à couper l'alimentation en eau afin de s'assurer que cette fuite n'engendre pas de dégâts importants.

Si le problème est situé à l'intérieur d'un logement (ex : fuite d'eau), la veille d'urgence décidera d'une intervention seulement si cela engendre un risque pour l'immeuble.

*En dehors des situations où le problème fait peser un risque sur le reste de l'immeuble, il est en réalité très rare que la veille d'urgence intervienne à l'intérieur d'un logement.*

*Suite à un refus d'intervention dans leur logement, certains locataires contactent la veille d'urgence en espérant recevoir une réponse différente. Cela est inutile.*

## Vos interlocuteurs au siège

**Pour accéder en quelques clics aux coordonnées de vos interlocuteurs au siège, rendez-vous sur [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)**

### VOTRE CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Contactez le/la pour :

- toute demande administrative (ex : délivrance d'une attestation de loyer),
- tout renseignement sur votre compte locataire ou votre avis d'échéance.

Si votre situation familiale change (mariage, pacs, naissance, séparation...), ou si vous avez décidé de prendre congé de votre appartement, il est impératif d'en informer votre chargé de clientèle par lettre recommandée avec accusé de réception.

*Des modèles de courrier de ce type sont disponibles sur [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com).*

### LE CHARGÉ DE RECouvreMENT ET DE CONTENTIEUX

- Si une difficulté temporaire fait que vous ne serez pas en mesure de régler votre loyer, nous vous conseillons de ne pas attendre de vous retrouver en situation d'impayés. Comme expliqué page 4, vous pouvez en parler à votre gardien(ne). Vous pouvez aussi contacter directement le chargé de recouvrement et de contentieux qui gère la résidence.

- Si vous êtes en situation d'impayés, et que vous avez reçu un ou plusieurs courriers de relance, contactez votre chargé de précontentieux sans tarder (coordonnées indiquées sur le courrier de relance), afin de favoriser la recherche d'une solution.

*Pour une dette existante ou à venir, vous pouvez remplir une demande d'échéancier (document disponible en loge, et sur [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com) rubrique Documents utiles).*



## LES PROJETS ASSOCIATIFS 2020

Les six projets présentés devant le comité de sélection pour 2020 ont été approuvés et ont reçu un financement de Toit et Joie.

### La Celle-Saint-Cloud : sortie pédagogique à l'arboretum de Versailles

Projet porté par l'amicale de L'Étang sec, qui prévoit de proposer aux habitants de la résidence d'aller visiter l'arboretum de Versailles, puis de pique-niquer sur place. Pour ajouter une dimension ludique à la visite, un jeu sous forme de questionnaire sera mis en place avec à la clé des récompenses pour les gagnants. Quelques temps après cette sortie, un concours de poèmes sur le thème des arbres sera organisé entre les locataires.

### Bagneux : démonstration de « musiques et danses traditionnelles »

À l'occasion de la prochaine fête des voisins organisée sur la résidence de Bagneux, une démonstration de « musiques et danses traditionnelles » sera proposée aux habitants, organisée par l'amicale de locataires. Un financement a aussi été accordé pour plusieurs autres animations en 2020 : une fête à l'occasion d'Halloween, une chasse aux œufs à Pâques et des décorations pour Noël.

### Gonesse : opération « quartier propre » et jardin pédagogique

Un financement a été accordé à l'association ULRO pour plusieurs animations à Gonesse, dont une opération « quartier propre » qui sera suivie d'un goûter convivial pour remercier les participants. Un jardin pédagogique sera aussi créé, pour lequel le comité a proposé l'intervention d'un artiste, qui viendra repeindre les jardinières utilisées (existantes et vieillissantes). Une sortie au cinéma sera enfin proposée en 2020, ainsi qu'une chasse aux œufs pour Pâques.

### Bagnolet : réfection du local commun résidentiel et jeux de sociétés

Les habitants qui le souhaitent participeront à la remise en peinture des murs du local commun résidentiel de la résidence (LCR), pour le rendre plus joli et convivial. Pour ce chantier participatif, le comité a proposé qu'un artiste accompagne les habitants dans ce travail, pour un résultat encore plus original ! Plusieurs jeux de société seront achetés pour en faire un lieu où l'on prend plaisir à se retrouver.

## Mais aussi...

### Vanves : décorations de Noël et goûter convivial

### Paris 14<sup>ème</sup> / résidence Gaston Bachelard : chasse aux œufs pour Pâques, goûter et décorations pour Noël



## NOUVEAUTÉ : DÉMATÉRIALISATION DES ÉTATS DES LIEUX ET DE LA VISITE-CONSEIL

L'ensemble des gardiens d'immeuble de Toit et Joie - Poste Habitat ont été dotés d'une tablette tactile, ce qui leur permet à présent de réaliser les états des lieux (entrée et sortie) ainsi que les visites-conseil de manière dématérialisée.

Si vous êtes amené à libérer votre logement, vous procéderez avec votre gardien(ne), à une visite-conseil en amont de l'état des lieux de sortie.

Auparavant, la visite-conseil, puis l'état des lieux, étaient réalisés sur papier. Cela a désormais lieu de manière entièrement dématérialisée, ce qui présente de nombreux avantages.

### La visite-conseil ?

Réalisée en amont de l'état des lieux de sortie, elle a pour objectif de vous informer des travaux de remise en état qui vous seront facturés suite à l'état des lieux de sortie. Ceci dans le but de vous permettre de réaliser certains travaux vous-même et de réduire le montant qui vous sera facturé à l'issue de l'état des lieux de sortie.

**NOUVEAUTÉ :** grâce à ce nouvel outil, le chiffrage réalisé pendant la visite-conseil dématérialisée prend automatiquement en compte la vétusté des équipements, pour affiner le chiffrage. Celui-ci est par ailleurs automatiquement repris et intégré à l'état des lieux de sortie.



## De nombreux avantages :

- **Plus écologique :** dématérialisation complète
- **Gain de temps :** signature électronique de l'état des lieux (par le gardien et les signataires du bail).  
→ documents envoyés automatiquement au(x) locataire(s) et au siège de Toit et Joie
- **Meilleure visibilité :** grâce à sa tablette, votre gardien(ne) pourra désormais prendre des photos qui seront automatiquement liées à l'état des lieux réalisé.

Enfin, la tablette sera désormais incluse dans l'ensemble des réflexions destinées à optimiser le travail du personnel de proximité et à améliorer notre qualité de service. De nouvelles fonctionnalités seront donc ajoutées à l'avenir.



## PARABOLES INDIVIDUELLES

Si vous souhaitez recevoir les chaînes de télévision par satellite et que votre résidence ne dispose pas des équipements collectifs nécessaires, vous pouvez procéder à l'installation d'une parabole individuelle. Rapprochez-vous de votre gardien(ne), qui vous aidera dans vos démarches.

Après vous avoir fait remplir un formulaire de demande, votre gardien(ne) se chargera d'adresser ce document au siège de la société. En effet, **seule la société Toit et Joie donne l'autorisation d'accéder aux toitures des bâtiments** à des antennistes professionnels agréés.

**ATTENTION, les paraboles individuelles doivent obligatoirement être installées sur la toiture-terrace de l'immeuble et il est strictement interdit d'installer la parabole en façade ou sur les rebords de votre balcon.**

À l'issue de l'intervention, une contribution financière unique pour les frais d'installation et de raccordement vous sera demandée.

Son montant ne représente jamais plus qu'une fraction des frais d'installation et varie en fonction du nombre de satellites raccordés à la parabole (ex : 100 € pour un satellite).



## Fabrication de produits "écologiques"

### ÉPISE 2 : SOINS

2<sup>ème</sup> épisode de cette nouvelle série d'articles ludiques. Après un premier épisode consacré à l'hygiène du corps, nous vous proposons dans ce numéro deux recettes de soins, l'un pour le visage, l'autre pour les cheveux. En plus de réaliser un geste pour la planète, vous ferez du bien à votre corps !



#### MASQUE HYDRATANT AU CONCOMBRE



- Découpez un **demi-concombre** en petits morceaux. Si votre concombre n'est pas bio, commencez par l'éplucher (les pesticides se trouvent sur la peau).
- Ajoutez-y un **demi-yaourt nature**, pour obtenir une substance homogène.
- Appliquez le masque sur votre visage en évitant le contour des yeux. Laissez reposer ce soin (également efficace contre l'acné) pendant **15 minutes**.
- Rincez avec une serviette propre.

#### SOINS POUR CHEVEUX SECS

##### Avocat pour les brunes !

- Mixez la **moitié d'un avocat**.
- Mélangez-le avec **5 carrés de chocolat noir bio fondu** et **2 cuillères à soupe d'huile d'olive**.
- Appliquez sur vos cheveux secs tout en massant pour bien faire pénétrer. Laissez agir **15 minutes**. Rincez puis lavez vos cheveux avec un shampoing neutre.



##### Miel pour les blondes !

- Mélangez **2 cuillères à soupe de miel**, **4 cuillères à soupe d'huile d'olive** et un **jaune d'œuf**.
- Appliquez délicatement le masque sur vos cheveux secs et laissez poser **20 minutes**.
- Rincez puis lavez vos cheveux avec un shampoing neutre.

