



TOIT ET JOIE

groupe  
POSTE HABITAT

ileane

# TRAIT D'UNION

La lettre des locataires

Lettre des locataires de Toit et Joie - SA HLM au capital de 40 000 € - 82, rue Blomet / 75731 Paris Cedex 15 - Tél.: 01 40 43 59 00 / Fax : 01 40 43 59 96 - esh@toitetjoie.com - www.toitetjoie.com  
 Directeur de la publication : Michèle Altar - Responsable de rédaction : Sullivan Vandromme - Réalisation : LeGrand8 - Illustration : Kinkin - Crédit photos : Toit et Joie - Impression : Accenttonic, 12 000 ex. - Dépôt légal en cours.

aire - sommaire - somm

L'assurance habitation

Toit à Parta-G,  
quand 2 générations cohabitent

Une urgence, un numéro

Des nouveaux locataires  
satisfaits

Express ...

ZOOM SUR...

## L'ASSURANCE HABITATION



Personne n'est à l'abri d'un vol, d'un incendie, d'un dégât des eaux, de matériel en panne, ... L'assurance habitation vous apporte des garanties contre ces risques. Elle est obligatoire pour chaque locataire.

Quelques explications.

### UNE GARANTIE

Avec votre responsabilité civile, l'assurance habitation couvre vos biens personnels, les dommages causés à votre résidence ("risques locatifs") et les dommages causés aux voisins et aux tiers ("recours des voisins et des tiers"). Elle peut aussi, dans certains cas, prendre en charge votre protection juridique ou les dépannages suite à un sinistre.

### UNE OBLIGATION

La loi vous oblige à vous assurer contre les risques locatifs pendant toute la durée de votre location. En cas de sinistre et dans de nombreuses situations, le locataire est tenu pour responsable civilement. Si le locataire est assuré, c'est son assureur qui, selon les clauses du contrat, remboursera les dommages.

### L'ATTESTATION ANNUELLE

Vous devez chaque année justifier de la souscription d'un contrat d'assurance habitation qui couvre notamment les risques locatifs. C'est pourquoi, nous vous demandons, à la date d'anniversaire de votre contrat, de nous adresser une attestation justifiant que vous êtes bien assuré pour votre logement. L'absence de fourniture de ce document est une des conditions de résiliation de votre bail !

Si vous souhaitez des informations complémentaires, contactez l'assureur de votre choix qui saura vous conseiller pour vous proposer le contrat qui correspond le mieux à votre situation et aux risques que vous pourriez rencontrer. Et surtout n'oubliez pas de nous communiquer l'attestation qui vous sera remise par l'assureur.

press - les brèves - express - les



**TOIT ET JOIE VOUS PREND EN PHOTO !** Nous avons besoin de volontaires pour enrichir notre communication de photos de locataires. Si vous souhaitez que notre photographe passe prendre quelques clichés de vous et votre famille, dans votre logement ou votre résidence, contactez votre gardien(ne) ou Sullivan Vandromme.

sullivan.vandromme@toitetjoie.com

01.40.43.59.39.

zoom sur...

# “TOIT À PARTA-G”, QUAND 2 GÉNÉRATIONS COHABITENT

Le projet “Toit à Parta-G”, mis en place par Toit et Joie avec l'aide de Droit de Cité Habitat, a pour thème la cohabitation entre 2 générations et favorise la solidarité, le partage et le soutien entre locataires.

Totalement gratuit, il est basé sur des relations de confiance et de respect mutuel. Il s'adresse aux locataires - qu'ils soient seniors ou jeunes retraités - qui se sentent un peu seuls dans un appartement qui est devenu trop grand et difficile à entretenir.

Si vous vous sentez concerné, Toit et Joie vous propose d'accueillir chez vous un étudiant, pendant tout ou partie de l'année scolaire, et de partager avec lui votre quotidien.

Cette cohabitation vous permettra de combattre la solitude à laquelle vous pouvez être confronté et vous garantit des moments de convivialité ! Le jeune pourra vous soulager de quelques contraintes du quotidien et alléger vos charges liées au logement.

Pour ce projet, Toit et Joie s'appuie sur 2 associations, Le PariSolidaire et Ensemble2Génération, choisies pour leur expérience en matière de cohabitation entre 2 générations.

Si vous souhaitez bénéficier de ce service, adressez-vous à votre gardien(ne) ou à Perrine Porrot au siège de Toit et Joie.

[perrine.porrot@toitetjoie.com](mailto:perrine.porrot@toitetjoie.com)  
ou 01.40.43.59.63.

pensez-y !

UNE URGENCE,  
UN NUMÉRO :  
**0 820 86 87 88**

“0 820 86 87 88” est un service d'appel d'urgence qui permet d'assurer dans les meilleurs délais et seulement en cas d'urgence (incendie, fuite d'eau ou de gaz, panne de chauffage ou d'ascenseur,...), la sécurité des biens et des personnes. Notre permanence téléphonique fonctionne tous les jours de la semaine de 18h à 8h ainsi que les week-ends et jours fériés.

Alors, lorsqu'un incident grave et exceptionnel se produit dans votre résidence ou votre appartement - en dehors des heures d'ouverture de la société et en l'absence de votre gardien - n'oubliez pas le 0 820 86 87 88 (0,09€ par minute).

actu

## DES NOUVEAUX LOCATAIRES SATISFAITS

Après l'enquête de satisfaction réalisée en juin 2007, nous restons à l'écoute des locataires au travers des enquêtes adressées à chaque nouvel entrant dans les deux mois qui suivent l'entrée dans les lieux. Pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2008, ce sont 261 nouveaux locataires qui se sont installés au sein de notre patrimoine et 47% d'entre eux ont répondu à notre questionnaire. L'analyse des réponses met en avant les points forts suivants :

- **97% de satisfaction du cadre de vie**
- **96% de satisfaction concernant le journal d'information mensuel “Trait d'Union”**
- **93% de satisfaction concernant l'appréciation globale sur le logement**
- **92% de satisfaction concernant les relations avec le siège et le gardien**
- **83% de satisfaction concernant l'état des parties communes**



Cependant, plus de la moitié des locataires ayant répondu ont déjà déposé une réclamation concernant notamment l'état du logement et le délai d'intervention des entreprises en cas de travaux.

Si 77% sont satisfaits des réponses apportées par leur gardien, seulement 54% sont satisfaits du traitement de leur demande par le siège.

Ces résultats rejoignent ceux de notre enquête de satisfaction et démontrent que notre priorité doit rester l'amélioration de la gestion de vos demandes, en impliquant plus fortement nos prestataires dans notre démarche qualité.