





actu

## “Toit et Joie, bonjour !”

Par téléphone ou sur place, le siège de Toit et Joie se rend encore plus disponible ! La plage horaire d'accueil est élargie de 8h30 à 18h, sans interruption à l'heure du déjeuner.

Au 01 40 43 59 00, vous pourrez joindre les équipes du siège encore plus facilement pour toutes vos questions. A cette occasion et pour nous permettre de vous répondre plus efficacement, nous vous rappelons qu'à chacun de vos appels il vous faut nous communiquer votre référence locataire.

De la même manière, le siège situé au 82 rue Blomet, dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement, est ouvert au public de 8h30 à 18h. Qu'il s'agisse d'un rendez-vous, d'un renseignement ou du paiement de votre loyer (notamment par carte bancaire), nous aurons le plaisir de vous accueillir.

Votre gardien(ne) reste néanmoins votre interlocuteur privilégié. C'est vers lui que vous pourrez, en priorité, vous tourner si vous avez besoin d'un renseignement.

zoom sur...

## Enquête de satisfaction

Toit et Joie recueille les avis de chaque nouveau locataire concernant la qualité du service offert. Une enquête est envoyée systématiquement aux locataires 2 mois après leur entrée dans leur nouvel appartement.

En 2008, près de 450 familles ont répondu au questionnaire dont les résultats démontrent que vous êtes globalement satisfaits :

- des relations que vous avez avec votre gardien(ne) et avec le siège (91 %),
- du cadre de vie que vous intégrez (88%),
- du Trait d'Union, votre lettre mensuelle (97 %) et
- de la propreté des parties communes (85 %).

Néanmoins des efforts doivent être fournis sur l'état des

actu

## Conseils de concertation locative

Les conseils annuels de concertation locative ont eu lieu le mois dernier au siège de Toit et Joie. Ces réunions ne concernent pas la vie de chaque résidence mais ont pour but de présenter la politique de la société, ses objectifs et d'en discuter avec vos représentants élus.

Cette année Toit et Joie a évoqué les sujets d'actualité (surloyer, loi MOLLE...). Retour sur certains d'entre eux :

- SLS : l'enquête concernant le supplément de loyer de solidarité a été envoyée à 5882 ménages. Plus de 8 % d'entre eux sont assujettis au supplément de loyer.
- Attribution : 81 commissions d'attribution des logements ont examiné, en 2008, 1320 dossiers. 868 ménages ont été accueillis dans le parc locatif de Toit et Joie.
- Loi sur le droit au logement opposable (DALO) : appliquée depuis l'année dernière, la loi DALO a permis de loger 12 dossiers labellisés DALO dans des résidences Toit et Joie.
- Ascenseurs : la moitié des travaux prévus dans le cadre de la mise en conformité des ascenseurs ont été engagés en 2008.
- Réception TV et Internet : Toit et Joie travaille sur les conditions de l'installation de la fibre. La société a d'ores et déjà réalisé, sur certaines résidences, des travaux d'adaptation pour la réception collective de la TNT.

Merci encore aux associations et aux locataires ayant participé à ces réunions.



logements à l'entrée dans les lieux (42 % d'insatisfaction), ou encore sur le délai de réalisation des travaux et l'information qui en est donnée. La moitié des interrogés déclarent que les délais sont trop longs et que l'information est insatisfaisante.

C'est pourquoi, Toit et Joie s'est engagée, depuis le début de l'année 2009, dans une démarche de développement de la qualité de service qui portera en premier lieu sur le suivi du locataire et la satisfaction de ses attentes depuis son entrée dans les lieux jusqu'à son départ du logement.