



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 Attar - Responsable de rédaction : Sullivan Vandromme - Réalisation : LeGrand8 - Illustration : Kinkin - Crédit photos : Toit et Joie - Jérémy Luisin - Impression : Accenttonic, 12 500 ex. - ISSN : 1967-5909

Editorial

La qualité comme engagement

Express

Impayés : Toit et Joie à votre écoute

Attention aux intoxications au monoxyde de carbone

éditorial



L'année 2009 a été riche en événements. En particulier la crise économique s'est développée et a provoqué l'augmentation du chômage. On espère qu'en 2010 la croissance va reprendre, favorisant une

hausse du pouvoir d'achat et le retour à la création nette d'emplois, pour le bénéfice de tous.

Pour la société d'HLM Toit et Joie, l'année 2009 a été une année riche de projets :

- informatisation des loges des gardiens et nombreuses formations à la gestion de proximité de manière à assurer le meilleur service et le meilleur accueil aux locataires en toutes circonstances,
- accélération des études et projets de réhabilitation, avec une attention particulière portée aux économies d'énergie pour maîtriser les charges et réduire votre quit-tance,
- augmentation forte des acquisitions de logements, notamment en région Île-de-France, l'offre de logements à bon marché étant largement inférieure à la demande,
- renforcement de l'action sociale pour les familles en difficulté.

Ces orientations ne sont pas simplement liées aux circonstances, mais répondent à une logique de fond.

La société d'HLM Toit et Joie considère l'action des gardiens comme l'un des piliers d'une bonne gestion locative. Qu'il s'agisse de l'accueil, du conseil, de la résolution de problèmes au quotidien, de l'entretien

des immeubles et de leurs abords, des relations avec le voisinage et avec les autorités locales, y compris en matière de sécurité et de tranquillité des habitants, le rôle des gardiens est essentiel.

Par ailleurs, la réhabilitation des sites prioritaires ne se fera pas en un jour, elle correspond à un programme de travail de plusieurs années qui nécessite une concertation approfondie avec l'ensemble des partenaires et notamment les associations de locataires.

Le développement de la construction et de l'acquisition de logements anciens est une réponse à un important besoin non satisfait, en particulier en région parisienne, pour de nouveaux locataires.

Enfin, en période de crise, il est logique que notre société renforce son action sociale puisque le social est sa vocation. C'est une manière de montrer que notre société s'intéresse prioritairement aux personnes et aux familles, à leur situation et à leurs problèmes.

Nous vous présentons pour l'année 2010 nos meilleurs vœux tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Soyez assurés que tous nos efforts porteront en 2010 sur l'amélioration à apporter au quotidien à vos attentes. Nous savons que des progrès peuvent encore être faits. Nous espérons ainsi contribuer à notre échelle à ce que 2010 soit une bonne année pour vous et pour les vôtres.

Michèle Attar
Directeur général

ZOOM SUR...

La qualité comme engagement

Depuis quelques mois Toit et Joie s'est engagée dans une démarche qualité qui doit la conduire à certifier progressivement l'ensemble de son activité. Ce projet va permettre aux équipes de Toit et Joie d'être encore plus performantes et d'améliorer leur qualité de service.

La certification sera conduite étape par étape. Les premières procédures certifiées concerneront l'entrée des familles de locataires, leur départ et l'attribution des logements. Concrètement Toit et Joie définit et formalise dans leurs moindres détails des procédures comme la signature du bail de location, les états des lieux, la commission d'attribution des logements,...

Cette première étape de certification aura lieu au 1^{er} trimestre 2011. Toit et Joie pourrait, par exemple, être le premier bailleur social francilien à obtenir une certification sur ses attributions.

express - les brèves - e

“ **GESTIONNAIRE TECHNIQUE DE PATRIMOINE, MARC LAGNY EST PARTI EN RETRAITE** le 31 décembre dernier. L'ensemble de ses collègues ainsi que la direction de Toit et Joie lui souhaitent de profiter de cette retraite bien méritée.

Impayés : Toit et Joie à votre écoute



Notre équipe d'action sociale est à votre service et à votre écoute lorsqu'un incident de paiement survient. N'hésitez pas à contacter le chargé d'action sociale de votre résidence, il saura vous écouter et recherchera avec vous des solutions personnalisées.

En début d'année, les secteurs des chargés d'actions sociales ont été légèrement modifiés. Dorénavant vous pouvez appeler :

- Vanessa Le Bihan au 01 40 43 59 46 pour les départements du 78 et 95

- Cécile Webert au 01 40 43 59 15 pour les départements du 75, 92 et une partie du 93

- Eddie Jalabert au 01.40.43.59.41. pour les départements du 77, 94, 91, 93 (Bagnole, Dugny, Romainville, Noisy-le-sec, Noisy-le-Grand, le Pré-Saint-Gervais)

Une conseillère en économie sociale et familiale renforce désormais l'équipe. En cas de difficultés vous serez peut-être amenés à être en contact avec notre conseillère ou à la rencontrer lors de ses permanences sur votre site.

pensez-y

Attention aux intoxications au monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone est responsable de 6 000 intoxications par an en France et de près de 300 décès.

Le monoxyde de carbone est un gaz indétectable. Il est le résultat d'une mauvaise combustion, quelle que soit la source d'énergie : bois, gaz, pétrole liquéfié, charbon, essence... Il agit comme un gaz asphyxiant très toxique prenant la place de l'oxygène dans le sang. Il peut s'avérer mortel en moins d'une heure.

L'intoxication peut être faible ou chronique : elle se manifeste par des maux de tête, des nausées et de la fatigue. Mais l'intoxication peut s'avérer bien plus grave : plus rapide, elle entraîne des vertiges, des troubles du comportement, des pertes de connaissance, le coma ou le décès. Ces intoxications peuvent laisser des séquelles à vie.

Le risque provient principalement d'une mauvaise aération du logement. Si l'air de votre logement n'est pas suffisamment renouvelé, la combustion au sein de vos appareils sera incomplète et émettra du monoxyde de carbone.

Il faut donc aérer régulièrement votre appartement, même en hiver, et ne jamais boucher les entrées d'air (grilles d'aération sur vos fenêtres, ventilation mécanique contrôlée).

Dernière chose importante. N'utilisez en aucun cas des chauffages d'appoint pour vous chauffer. Ils sont formellement interdits. De la même manière, certains appareils ne sont pas destinés au chauffage d'un appartement : réchauds de camping, panneaux radiants, fours, braseros... Ils représentent un véritable risque d'asphyxie et d'incendie !

