



TOIT ET JOIE

groupe  
POSTE HABITAT

# LA LETTRE DES PARTENAIRES

Bulletin trimestriel d'information  
des partenaires de la société Toit et Joie

Lettre des partenaires 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 - Rédaction : Sullivan Vandromme - Marion Viry - Réalisation : LeGrand8 - Crédit photos : Toit et Joie - Impression : Accenttonic, 800 ex. - ISSN : en cours

## A Nice, la filiale provençale de Toit et Joie livre 32 logements

Le 27 juin dernier, la dernière résidence de Poste Habitat Provence, filiale régionale de Toit et Joie, a été inaugurée à Nice par Christian Estrosi, Maire de Nice, Raymond Llanes, Délégué régional du groupe La Poste, et Yves Roland, Président de Poste Habitat Provence.

L'immeuble, situé en plein cœur de Nice, était dédié à l'activité de La Poste (services d'exploitation de l'enseigne, de la banque postale et du courrier). Il a été racheté en 2009 à Poste Immo, puis transformé en résidence de 32 logements locatifs sociaux.

La transformation de bâtiments industriels en logement dans le cadre de réhabilitations lourdes comme celle de Nice - Saint-Barthélémy, constitue une expertise particulière de la maîtrise d'ouvrage de Toit et Joie et de ses filiales.

Les travaux de restructuration et de rénovations intérieures ont répondu aux exigences en matière d'économie d'énergie et de solutions environnementales. Les équipements tels

que les panneaux solaires pour la production d'eau chaude ou la climatisation réversible par air pulsé, ont valu au bâtiment la certification Qualitel et le label Haute Performance Énergétique.

Le développement patrimonial de Poste Habitat Provence s'étend sur toute la région Provence Alpes-Côte d'Azur. À l'heure actuelle, 15 programmes résidentiels - dont 3 opérations d'acquisition-amélioration dans le centre de Nice - sont en cours de mise en œuvre.

Typologies	Surfaces moyennes
3 Type 1	40 m <sup>2</sup>
20 Type 2	47 m <sup>2</sup>
9 Type 3	60 m <sup>2</sup>

## Qualité de service prochainement certifiée

Toit et Joie a initié depuis plusieurs mois une démarche d'amélioration de la qualité de service qui mènera la société à une certification qualité à l'automne 2011.

L'objectif est de remédier à l'insatisfaction exprimée et de parfaire le service rendu aux clients-locataires. La démarche concerne tout à la fois les locataires et les partenaires (collectivités locales, entreprises...).

La certification sera conduite étape par étape et plusieurs axes de l'activité de Toit et Joie sont concernés. Le processus que Toit et Joie a intitulé "gérer les résidants" sera prioritairement proposé à la certification : il regroupe l'entrée des familles de locataires et leur départ. L'obtention d'un label qualité renforcera la transparence de la société Toit et Joie en matière d'attribution des logements.

Cette première étape de certification aura lieu à l'automne 2011. Ce projet participe de notre volonté de toujours améliorer la qualité de service que nous offrons aux clients-locataires.



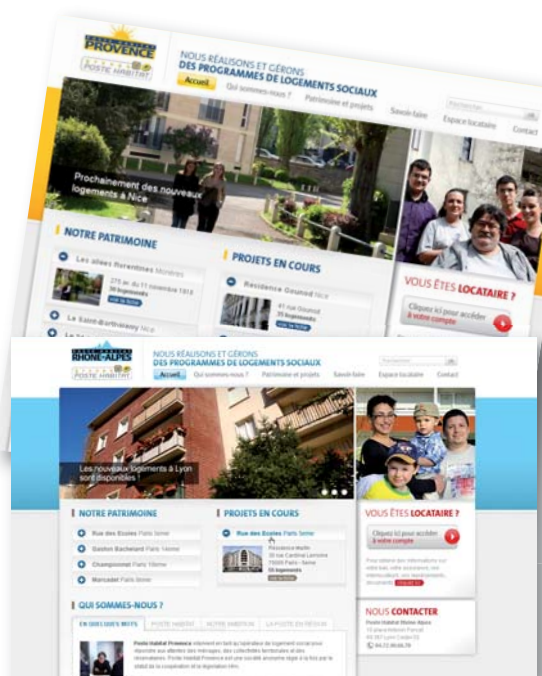
## Les filiales régionales sur le web !

Grâce à ses deux filiales, Toit et Joie a élargi l'offre du groupe et son champ d'action à deux nouvelles régions. Les deux sociétés coopératives en Rhône-Alpes et en Provence possèdent désormais un nouveau site internet qui a été mis en ligne le 11 juillet dernier.

Principales vitrines de présentation des coopératives, les sites décrivent leur activité et leurs métiers. Un espace dédié au patrimoine permet de présenter de manière complète l'ensemble des résidences et des projets en cours de réalisation.

Ces nouveaux supports de communication comportent par ailleurs toutes les informations premières dont pourraient avoir besoin les locataires concernant leur logement, leur résidence et leur bailleur. Les locataires en place ont la possibilité de consulter leur compte personnel et de déposer des demandes techniques ou administratives.

L'ergonomie est aérée, simple et dynamique. L'internaute trouve rapidement, en très peu de clics, l'information qu'il recherche. Alors connectez-vous sans plus tarder !



[www.poste-habitat-provence.coop](http://www.poste-habitat-provence.coop)  
[www.poste-habitat-rhonealpes.coop](http://www.poste-habitat-rhonealpes.coop)

## Le succès de la fête des voisins

Chaque année au mois de mai, Toit et Joie propose à l'ensemble de ses locataires de participer à la "fête des voisins". Une nouvelle fois, l'événement a été un important succès grâce à l'implication des gardiens de Toit et Joie.

Cette fête, désormais devenue incontournable, a réuni cette année, plus de 5 000 familles de 45 résidences. Les locataires ont pu se réunir le temps d'une soirée autour de grillades, salades, confiseries,...

Le succès de cet événement ne cesse d'augmenter d'année en année, et cette réussite ne pourrait pas être envisagée sans le travail et la présence des gardiens et agents de proximité. Ce sont eux, sur les résidences, qui orchestrent la manifestation de manière à ce que tous les participants passent une agréable soirée.



## Les mutations internes favorisées

La composition des familles est amenée à changer au cours d'une vie et les locataires peuvent se retrouver dans un logement qui ne correspond plus à la taille de leur ménage ou à leur budget. Toit et Joie doit permettre à ses locataires de changer de logement plus facilement.

Initiée en 2010, la politique volontariste de mutation interne porte d'ores et déjà ses fruits. Le nombre de mutations internes a ainsi doublé entre 2009 et 2010 pour atteindre 10 % des attributions. Elles permettent de :

- résoudre des situations de sous et sur occupation,
- trouver une meilleure adaptation du budget de la famille au logement (niveau de loyer et charges),
- procéder au rapprochement du lieu de travail.

En cas de mutation vers un logement de typologie inférieure, Toit et Joie garantit aux locataires un prix au m<sup>2</sup> identique au logement qu'ils occupent actuellement.

Malgré la difficulté que constitue la gestion des contingents, Toit et Joie favorise au maximum les mutations internes qu'elles fassent suite aux propositions des réservataires ou qu'elles soient directement effectuées par le bailleur suite aux demandes des locataires.

Les mutations internes sont un vecteur important de l'amélioration de la qualité de service et un engagement officiel auprès de l'Etat dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale.