



Passez l'été en toute sécurité

DOSSIER

LES MISSIONS DE VOTRE GARDIEN

Chez Toit et Joie,
le gardien est
votre premier
interlocuteur

LA FÊTE DES VOISINS 2017 : RETOUR EN IMAGES

Malgré le temps menaçant, les nuages n'ont pas eu raison de la convivialité et de la bonne humeur lors du rendez-vous annuel des voisins ! Nous remercions les gardiens, organisateurs de l'évènement ainsi que tous les participants !



Villepinte

la fête des voisins
Immobilier en fête



Le Pré-Saint-Gervais



Bagnolet



Clichy-sous-bois



Paris 11ème



Paris 4ème

À votre écoute : enquête de satisfaction

Comme tous les 2 ans, Toit et Joie réalise une grande enquête destinée à mesurer votre satisfaction.

Cette enquête téléphonique sera réalisée du 28 juin au 8 juillet 2017, par la société AVISO auprès de 12% d'entre vous. Vous êtes donc susceptibles d'être contactés par téléphone pendant cette période afin de répondre à une série de questions destinées à mesurer votre satisfaction.

Les thèmes qui seront abordés portent sur votre logement, les parties communes, le cadre de

vie, les interventions techniques, la relation client, l'information et la communication. Les résultats vous seront communiqués dans une prochaine édition du trait d'union. Nous vous remercions par avance pour le temps que vous consacrerez à cette enquête et nous vous assurons que les résultats recueillis seront utilisés pour améliorer la qualité des services que nous vous apportons. ■

au sommaire

- P.2 / Fête des voisins
- P.3 / Petites solutions de nettoyage
- P.4-5 / Passez l'été en toute sécurité
- P.6-7 / Les missions de votre gardien
- P.8 / Manifestations culturelles et sorties

TRAIT-D'UNION La lettre des locataires de Toit et Joie - SA HLM au capital de 3 040 000 €
82, rue Blomet / 75731 Paris Cedex 15 - Tél.: 01 40 43 59 00 - Fax: 01 40 43 59 96 - esh@toitetjoie.com - www.toitetjoie.com -
Directeur de la publication: Michèle Attar - Responsable de rédaction: Ludovic Paul-Sainte Marie - Rédaction: Ludovic Paul-Sainte Marie, Tiphaine Cochet - Conception: alchimie médias - Réalisation: LeGrand8 - Photos: Toit et Joie, Fotolia (Aycatcher, Famveldman) -
Illustrations: Designed by Freepik - Impression: Accenttonic, 14 000 ex. - ISSN: 1967-5909



Petites solutions de nettoyage...

naturelles, économiques et efficaces !

Comment faire pour nettoyer votre logement du sol au plafond tout en préservant la planète ? Nous vous livrons quelques « astuces de grands-mères » et nous vous proposons de fabriquer vous-même vos produits d'entretien avec des ingrédients naturels.

POUR DES VITRES SANS TRACES :

- Mélangez 10 cl de vinaigre blanc avec 40 cl d'eau et rajoutez 3 gouttes d'huile essentielle de votre choix (lavande, menthe...). Utilisez une feuille de papier journal à la place de votre chiffon habituel, et frottez jusqu'à disparition de toutes les traces.

POUR DES SANITAIRES PLUS BLANC QUE BLANC :

- Versez 1 verre de vinaigre blanc dans les toilettes le soir avant le coucher. Brossez le lendemain matin.

POUR DES SOLS CARRELÉS IMPECCABLES :

- Diluez 5 cl de vinaigre blanc dans un seau d'eau chaude pour raviver le carrelage.

POUR DES SURFACES TACHÉES :

- Lavez la surface à l'eau savonneuse puis passez un chiffon imbibé de jus de citron pour dégraisser, désinfecter et éliminer les traces de calcaire. Si la surface est très calcaire ou très incrustée, imbibez une éponge de jus de citron et versez du sel dessus afin d'amplifier l'effet. ■

PASSEZ L'ÉTÉ EN TOUTE SÉCURITÉ

Attention voleurs !

Avec les beaux jours, les fenêtres et portes restent plus facilement ouvertes. Vous êtes amenés à quitter plus régulièrement votre logement voire plus longuement pour un départ en vacances. Afin d'éviter un éventuel cambriolage, nous vous rappelons ces quelques conseils à appliquer pour que votre habitation ait l'air habitée :

- En cas d'absence prolongée, demandez à un parent, ami ou voisin à qui vous aurez laissé vos coordonnées pour vous joindre et en qui vous avez confiance, de visiter régulièrement votre logement.
- Demandez-lui de ramasser votre courrier.
- Avant de partir, assurez-vous d'avoir bien verrouillé la porte et les fenêtres. Faites une dernière fois le tour pour être sûr que tout soit en ordre.

Nous vous rappelons enfin que si vous subissez un cambriolage, il est indispensable d'aller déposer plainte auprès des services de Police, et d'en informer votre gardien.

Les règles à ne pas oublier concernant les balcons

L'été pointe le bout de son nez et les balcons fleurissent ! Pensez à fixer vos bacs à fleurs et balconnières vers l'intérieur et surtout ne les poser pas en équilibre sur les rambardes car ils risquent de tomber et cela peut être dangereux pour vos voisins ou pour les piétons.

Nous vous rappelons que vous êtes libres d'utiliser votre balcon comme vous le souhaitez, en y installant par exemple une table et des chaises, mais ce dernier ne peut en aucun cas servir de lieu de stockage.

Nous vous remercions donc de ne pas y stocker vos vélos, vos poussettes, vos éventuels encombrants (cartons, meubles à jeter) ou encore vos ordures ménagères.

Les beaux jours sont arrivés et l'envie de grillades aussi !

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit d'utiliser un barbecue sur votre balcon ainsi que partout ailleurs dans la résidence (logement, parties communes extérieures et intérieures).

- Les fumées dégagées par un barbecue remontent chez les personnes logées au-dessus, et perturbent leur tranquillité.
- Au-delà du dérangement provoqué, les flammes et les braises générées par un barbecue sont susceptibles de créer un incendie, notamment si elles rentrent en contact avec des objets stockés sur un balcon (ex : draps, balais en paille...) ou avec la végétation située à proximité (arbres et buissons secs).

En cas d'incendie lié à l'utilisation interdite d'un barbecue, la responsabilité civile des personnes concernées pourrait être engagée.

Que faire en cas d'incendie ?

En cas d'incendie chez vous

- Si vous ne pouvez pas maîtriser le feu, quittez l'immeuble en fermant bien la porte d'entrée de votre logement et de la pièce en feu (ne jamais fermer les portes à clef pour que les pompiers puissent entrer).
- Prévenez les pompiers (18) ou le 112, puis vos voisins.
- Ne prenez jamais l'ascenseur qui peut tomber en panne à cause de l'incendie.

En cas d'incendie hors de chez vous

- N'oubliez jamais que votre logement est conçu pour vous protéger d'un incendie extérieur. Il faut donc rester chez vous et appeler les pompiers.
- Calfeutrez la porte d'entrée de votre logement à l'aide de linges humides. Attention, il ne faut surtout pas verrouiller la porte afin que les pompiers puissent accéder à votre logement.
- Si possible, calfeutrez aussi les bouches d'aération si elles laissent passer les fumées dans la cuisine et les salles d'eau ou fermez les portes de ces pièces.
- S'il y a beaucoup de fumées chez vous, respirez de l'air frais à une fenêtre non exposée aux fumées ou respirez au sol à travers un linge humide qui filtrera les fumées.
- Attendez les pompiers auxquels vous signalerez votre présence.
- Ne fuyez surtout pas par l'escalier enfumé !

Nous vous rappelons enfin que vous êtes responsable d'entretenir votre (ou vos) détecteur autonome avertisseur de fumée et de régulièrement vérifier qu'il fonctionne. Pour ce faire, il suffit de presser le bouton situé sur l'appareil. S'il fonctionne correctement, il sonnera quelques instants.



DOSSIER

LES MISSIONS DU GARDIEN

CHEZ TOIT ET JOIE, LE GARDIEN EST VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR

Votre gardien est un acteur incontournable chez Toit et Joie.

Il est à votre écoute et à votre disposition pour toute question.

Il assure l'entretien courant du patrimoine ainsi que de nombreuses autres tâches.

Avant de prendre en charge une résidence, nos gardiens suivent diverses formations les préparant à assurer les nombreuses autres missions qui lui sont confiées.

ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

- Visite des logements à la signature des baux.
- Etat des lieux d'entrée et de sortie.
- Demande de parking, de badges et d'émetteurs.

ÊTRE À L'ÉCOUTE ET ENTREtenir LE PATRIMOINE

- Commandes des petites réparations (en parties communes uniquement).
- Suivi et validation des travaux dans les parties communes comme dans les logements.
- Réception de toute demande technique liée à un logement.

Toute demande d'ordre technique doit obligatoirement être formulée auprès de votre gardien. Si vous contactez directement le siège pour une question à laquelle votre gardien peut répondre, vous serez dans tous les cas redirigé vers celui-ci.

En fonction de la demande, et après avoir constaté le problème en question (obligatoire) :

- il vous indiquera s'il s'agit d'une réparation d'ordre locatif (à votre charge) ou
- il sollicitera l'intervention d'une entreprise sous contrat d'entretien (ex : robinetterie / contrats d'entretien qui varient selon les sites) ou
- il contactera le gestionnaire technique en charge de votre résidence pour l'informer de la nécessité d'une intervention (délai plus long).

QUI RÉPARE ?

Nous vous rappelons que des schémas très clairs sont disponibles dans le guide-locataire que vous avez reçu lors de la signature de votre bail, schémas que vous pouvez retrouver sur le site www.mon-compte.toitetjoie.com (Rubrique : Vous êtes locataire / Entretien votre logement).



MAINTIEN DU BIEN-VIVRE ENSEMBLE

En tant que premier observateur des incivilités, votre gardien a également pour mission d'effectuer les rappels de règlement qu'il juge nécessaire, qu'il s'agisse d'un rappel oral, ou via un affichage. Votre gardien surveille également l'ensemble des équipements de la résidence (de la rampe d'escalier à l'ascenseur), et prévient leur dégradation en commandant les réparations nécessaires. Si vous êtes en conflit avec un ou plusieurs voisins, et que le dialogue est rompu, votre gardien pourra tenter d'organiser une médiation entre vous.

Si votre gardien peut surveiller l'immeuble durant ses horaires de travail, il n'a en revanche pas pour mission de sécuriser la résidence. À ce titre, il est de la responsabilité de chacun de contacter les services de Police compétents en cas d'acte grave observé, notamment à une heure à laquelle le gardien n'est pas présent.

PARTICIPATION AU TRAVAIL DE RECouvreMENT DES IMPAYÉS DE LOYER

Le gardien est un acteur majeur dans le recouvrement, il fait le lien entre le siège et les locataires concernés.

Afin d'aider les locataires en difficultés, il peut les accompagner dans leurs démarches visant à trouver une solution amiable (demande d'échéancier) et les mettre en relation avec la direction du recouvrement et du contentieux ou le pôle social.

Nous tenons à vous rappeler que nos gardiens ont un devoir de confidentialité sur le sujet. Ainsi, il leur est strictement interdit de discuter de cela avec qui que ce soit d'autre que les collaborateurs de Toit et Joie concernés.

En cas d'impayés, nos gardiens sont chargés d'aller au contact du locataire concerné et de lui transmettre les relances faisant suite à une situation d'impayés. À réception de cette relance, si vous ne souhaitez pas discuter de cela avec votre gardien, vous avez la possibilité de contacter directement le chargé de recouvrement et de contentieux en charge de votre dossier (contact et coordonnées indiqués sur le courrier de relance).

MANIFESTATIONS CULTURELLES ET SORTIES

DANS LE 92

Les 22, 23 et 24 juin, au cœur du Domaine du Parc de Saint Cloud, un festival de cinéma en plein air s'installe. En libre accès, le festival s'organise comme cela : dès 19h30, vous pouvez vous installer et déguster un pique-nique. Puis, à 22h15, les projections commencent. Un vrai rêve !

Gratuit – Renseignements : www.sortirparis.com

DANS LE 78

Le 25 juin, la Ligue de Protection des Oiseaux propose quatre sorties à pied autour de Maisons-Laffitte. Accompagné d'un guide, partez à la découverte de la faune et plus spécifiquement des oiseaux en forêt de Saint Germain-en-Laye.

Gratuit - Renseignements : www.sortir-yvelines.fr

DANS LE 91

Tout au long de l'année la campagne est au cœur de Longjumeau grâce à la ferme du "P'tit Brin d'Paille" ! Dans une ambiance conviviale, chacun participe à la vie de la ferme (traite des chèvres, biberon aux bébés, bouillie des cochons. . .). Des ateliers pédagogiques sont également proposés !

Tarif 3 euros – Renseignements : www.tourisme-essonne.com

DANS LE 94

Rendez-vous à l'écomusée du Val de Bièvre à Fresnes jusqu'au 18 février 2018. Vous découvrirez comment, en vingt ans, Fresnes est passée du village de 6 000 âmes à celui d'une ville de 26 000 habitants.

L'exposition s'appuie sur un important travail de collecte de mémoire des habitants (paroles, objets, photos).

Gratuit – Renseignements : www.ecomusee.agglo-valdebievre.fr

DANS LE 95

À l'occasion de la 15^{ème} édition des rendez-vous aux jardins, l'équipe du service municipal des Espaces Verts propose une déclinaison d'activités sonores, littéraires et botaniques. Par exemple, vous pourrez participer à un Troc aux plantes, à un atelier « gestion durable du jardin » à la médiathèque de Coulanges, à une animation au parc de Coulanges sur le thème des jardins exotiques, etc.

Gratuit – Renseignements : www.ville-gonesse.fr

DANS LE 93

À Aulnay-sous-bois, la Maison de l'Environnement offre 9 000 m² de détente et d'espace vert, pour toute la famille. Tout au long de l'année, elle organise des expositions et des ateliers nature pour les petits et grands qui veulent découvrir la nature et apprendre à avoir la main verte. Ateliers jardinage, contes, balades, @conférences, ateliers photographie... Il y en a pour tous les goûts !

Gratuit – Renseignements : www.aulnay-sous-bois.fr

À PARIS

Le 25 juin à La Villette, vous pourrez faire voler votre drone dans un environnement adapté, encadré par des animateurs expérimentés. Pas besoin d'avoir son propre drone, le groupe Parrot, partenaire de cette session vous propose de venir tester deux de leurs modèles, les Bebop2 FPV et Disco FPV. Vous pourrez échanger avec des pilotes experts sur les spécificités de ces drones et tester leur utilisation autour d'un parcours dédié.

Tarif 5 euros/heure – Renseignements et inscriptions : www.rotormatch.com