

Trait d'union

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES

n° 162

oct. / nov.
2024

LA CONCERTATION MENÉE AVEC LES LOCATAIRES

dans le cadre des travaux d'amélioration

6

Gonese : rachat d'une résidence
de 260 logements

2

Comment adopter les bons gestes
environnementaux et citoyens au quotidien ?

4

Le pass Culture :
pour les locataires entre 15 et 20 ans

7



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

ACTU

RACHAT D'UNE RÉSIDENCE de 260 logements à Gonesse

En mai dernier, Toit et Joie - Poste Habitat a fait l'acquisition d'une nouvelle résidence à Gonesse (95). En amont de ce rachat, les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat se sont mobilisées pour organiser au mieux la reprise de la gestion de la résidence. Elles ont ensuite accompagné les locataires au travers de différentes actions afin de rendre la transition la plus fluide possible.

Toit et Joie - Poste Habitat vient d'acquiescer une résidence de 260 logements à Gonesse auprès du bailleur social Val-d'Oise Habitat. À travers ce rachat, la société étend son patrimoine sur la ville et atteint 1266 logements dans le département du Val-d'Oise.

Construite en 1966, la résidence se compose de logements allant du T1 au T6, répartis dans neuf bâtiments construits au sein d'un parc arboré. Elle dispose en outre de 69 boxes et parkings extérieurs.

Anticiper et accompagner

« Un rachat de patrimoine s'anticipe de longue date afin d'obtenir toutes les informations nécessaires sur le quartier, sur le bâti et sur les locataires auprès de l'ancien bailleur, explique Virginie Gueraud, directrice de la Relation Client de Toit et Joie - Poste Habitat. En parallèle, nous rencontrons les gardiens et gardiennes, ainsi que l'amicale des locataires, pour identifier les projets

prioritaires, concernant notamment l'entretien et la maintenance ou des problématiques d'usages. Un diagnostic est aussi effectué au sujet de la politique de la ville avec l'objectif de continuer à développer le vivre ensemble. » Lors de ce type d'opération, Toit et Joie - Poste Habitat met également en place diverses actions pour accompagner ses locataires afin de créer toutes les conditions du bien-être et du lien social.

À Gonesse, les locataires ont ainsi reçu un courrier les informant du changement de bailleur. Ils ont ensuite été conviés à une réunion publique d'information en présence de Jean-Pierre Blazy, le maire de la ville, et de tous les acteurs intervenant sur la résidence. Enfin, des permanences avec les équipes de gestion de proximité ont été organisées sur la résidence pour répondre à toutes les questions. Les locataires y ont reçu un guide de bienvenue et ont été informés de la plateforme mise en place par Toit et Joie - Poste Habitat pour répondre à toute urgence technique.

1 100 nouveaux ménages accueillis chaque année

Pour que leur arrivée se déroule dans les meilleures conditions, les chargés de clientèle de Toit et Joie - Poste Habitat de chaque secteur les accueillent pour la signature de leur contrat de location et la remise d'un guide de bienvenue. Ce moment est aussi l'occasion de leur présenter les interlocuteurs de proximité présents sur leur résidence. Ils peuvent ensuite réaliser l'état

des lieux de leur logement avec leur gardien, qui — habitant sur leur quartier — pourra leur donner toutes les informations sur leur environnement. Un mois après leur arrivée, Toit et Joie - Poste Habitat, organise une visite de courtoisie afin de s'assurer de leur bien-être au sein de leur nouveau logement.



**CADRE
DE VIE**

RÉGULARISATION DES CHARGES :

Toit et Joie - Poste Habitat à vos côtés

Toit et Joie - Poste Habitat met tout en œuvre pour accompagner les locataires traversant d'éventuelles difficultés, notamment en période de régulation des charges : permanences, échéancier de paiement, aides financières... Pour chaque situation, un accompagnement personnel est mis en place.

Vous rencontrez des difficultés temporaires de règlement de vos charges ? Toit et Joie - Poste Habitat est à votre écoute afin de trouver une solution adaptée :

- ◆ **Courrier/Appel téléphonique :** si la régularisation de vos charges est supérieure à 150 €, vous recevrez d'abord un courrier explicatif. Vous serez systématiquement contacté par téléphone si le montant est supérieur à 400 €.
- ◆ **Permanence sur site :** pour connaître les dates et les horaires, rapprochez-vous de votre gardien.
- ◆ **Permanence téléphonique :** vous pouvez échanger avec votre chargée de recouvrement, en contactant directement l'accueil du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 :
01 40 43 59 00

Échéancier de paiement

Vous pouvez aussi payer le montant de la régularisation des charges en plusieurs fois, en demandant la mise en place d'un échéancier. Un formulaire dédié est disponible dans votre loge ou sur votre compte personnel sur l'extranet. Vous pouvez le faire parvenir au service contentieux de différentes manières :

- ◆ **Transmettez-le à votre gardien ;**
- ◆ **Envoyez-le par mail :**
contentieux@toitetjoie.com ;
- ◆ **Transmettez-le via votre compte personnel sur l'extranet ;**
- ◆ **Envoyez-le par courrier :**
82 rue Blomet - 75015 Paris

Des aides financières possibles

- ◆ **Programme Eau Solidaire :** écogestes et aides financières pour le paiement des factures ou charges d'eau.
Contactez le centre communal d'action sociale (CCAS) de votre commune.
- ◆ **FSL/FSH :** aides financières pour le paiement des charges liées au logement (sous conditions de ressources).
Contactez les services sociaux de votre commune.
- ◆ **Fonds Énergie SOLI'AL :** dispositif d'aide (sous condition de ressources) pour les locataires dont les provisions de charges mensuelles ont augmenté de plus de 65 € ou dont la régularisation de charges générales 2023 s'élève à 500 €. **Contactez :**
contentieux@toitetjoie.com

Des diagnostics pour réduire ses consommations

8 locataires des résidences de Noisy-le-Grand ont bénéficié de l'accompagnement de la Croix-Rouge pour la réalisation de diagnostics énergétiques, afin de réduire leurs factures. Les animateurs ont ensuite partagé quelques conseils permettant de réduire la facture énergétique, avec des économies possibles jusqu'à 90 €/an. De petits travaux ont également été engagés pour améliorer le confort des logements.

À Clichy-sous-Bois, les Compagnons bâtisseurs sont quant à eux intervenus pour accompagner des ménages dans la maîtrise et la réduction de leur consommation d'eau. 16 locataires ont ainsi bénéficié d'un diagnostic visant à les informer et à les conseiller. En lien avec le gardien, Poste Habitat est intervenu pour réaliser des travaux de réparation permettant de meilleures performances énergétiques.

COMMENT ADOPTER LES BONS GESTES environnementaux et citoyens au quotidien ?



Poste Habitat s'investit depuis plusieurs années dans le développement durable et la lutte contre la précarité énergétique. Les réhabilitations thermiques et la construction de bâtiments éco-responsables s'accroissent pour des résidences plus économes en énergie, avec un impact environnemental plus maîtrisé dans leur réalisation et leur fonctionnement.

Au quotidien, une politique d'entretien et de remplacement des équipements se poursuit sur l'ensemble des résidences de Toit et Joie - Poste Habitat. Des actions de sensibilisation et d'accompagnement des locataires à l'optimisation de leurs consommations sont mises en place. Le guide "Adoptez les bons gestes environnementaux et citoyens" informe les locataires des gestes contribuant à réduire leurs consommations d'eau et d'énergie, mais aussi à réduire leur impact environnemental tout en améliorant leur confort de vie.

Quelques exemples d'éco-gestes :

- ◆ éteindre la lumière ;
- ◆ choisir des ampoules basses consommation ;
- ◆ laver son linge à basse température ;
- ◆ couvrir ses casseroles pendant la cuisson ;
- ◆ dégivrer son frigo ;
- ◆ éviter de laisser en veille ses appareils électriques...



Aérer votre logement

Pour votre santé, veillez à aérer les pièces au moins 10 minutes par jour. Pensez à bien nettoyer les systèmes d'aération de votre logement et à ne jamais les obstruer.

Optimiser votre chauffage

La nuit et en cas d'absence, fermez les rideaux et les volets. Ne placez pas vos meubles trop près de vos radiateurs et ne les couvrez jamais. Baissez la température dans les chambres et dans votre séjour pour la nuit.

La date d'allumage du chauffage collectif en automne est optimisée en fonction des températures extérieures. Les températures dans les logements (19°C le jour et 18°C la nuit de 23h à 6h du matin) suivent les recommandations des pouvoirs publics et permettent d'allier les notions de confort et de maîtrise des dépenses d'énergie.

Pour les locataires équipés d'un chauffage individuel, nous vous invitons à vérifier le bon réglage du thermostat (19°C le jour et 18°C la nuit).

Vigilance : les chauffages d'appoint sont à proscrire, ils sont dangereux : incendies, émanations toxiques...



Retrouvez le guide "Adoptez les bons gestes environnementaux et citoyens" sur votre espace extranet locataires ou sur notre site postehabitat.com

PROJETS

associatifs 2023

Chaque année, plusieurs projets portés par les amicales de locataires sont présentés au comité de sélection, composé de collaborateurs de Toit et Joie - Poste Habitat et de représentants de locataires. En 2023, six d'entre eux ont été financés par Poste Habitat.

Bagneux :

Animations festives



Le projet porté par l'amicale des locataires a permis de proposer 2 événements conviviaux pendant l'année 2023. L'objectif était de resserrer les liens entre voisins avec :

- ◆ Une fête des voisins, où chacun a apporté un plat de sa confection à déguster, suivi d'un bal traditionnel ;
- ◆ L'installation de sapins et de décorations pour les fêtes de fin d'année.

Conférence musicale



L'amicale des locataires a également proposé une conférence dans la salle de réunion de la tour 6. Cet après-midi culturel et festif a réuni les résidents autour d'un diaporama et de musiques sur le thème retenu.

Gonesse :

Programmation d'activités

Le projet porté par l'Union des Locataires de la Résidence du parc d'Orgemont (ULRO) a permis de proposer une véritable programmation d'activités aux habitants. Des moments conviviaux et intergénérationnels pour se rencontrer, parfois en dehors de la résidence :

- ◆ Galette des Rois avec les seniors ;
- ◆ Après-midi crêpes avec les enfants ;
- ◆ Chasse aux œufs ;
- ◆ Sortie à l'aquarium avec les enfants ;
- ◆ Après-midi récréatif avec les seniors ;
- ◆ Sortie cinéma avec les enfants ;
- ◆ Arbre de Noël.

Saint-Denis :

Braderie festive et solidaire



L'association « Au bord du Tram » a organisé la 3^e édition de la braderie festive et solidaire, en partenariat

avec les associations du quartier, la ludothèque et les commerçants. L'occasion pour les associations locales et les acteurs institutionnels de renforcer leurs partenariats. Au programme de cette journée : la vente d'objets d'occasion afin de leur donner une seconde vie, ainsi que des animations (photographie, collation, fanfare) pour se rencontrer.

Vigneux-sur-Seine :

Temps conviviaux d'été



Pendant les grandes vacances, l'amicale des locataires a proposé des animations aux résidents et aux enfants : contes, poèmes, jeux éducatifs (quiz et défis portant sur la culture générale, l'histoire, le calcul mental ou l'orthographe...). Des après-midis sportifs — ayant pour thème les Jeux Olympiques de Paris 2024 — ont aussi été organisés avec des parcours et des jeux en bois pour les plus jeunes, ainsi que des rencontres sportives (football, basket-ball, volley-ball) pour les plus grands.

Conte et musique



Le temps d'un après-midi, les résidents ont profité de la venue d'un conteur et de musiciens. Ce spectacle répond à l'un des objectifs de l'amicale des locataires qui est de promouvoir toutes les cultures du monde et de créer un lien avec soi et l'autre. Elle souhaite aussi, à travers l'organisation de ce genre de spectacle, favoriser l'éducation artistique et culturelle sur le quartier.

**AVEC SES
LOCATAIRES**

Locataires
lors d'une
concertation

POSTE HABITAT RENFORCE SA DÉMARCHE DE CONCERTATION menée avec les locataires dans le cadre de travaux d'amélioration

Processus d'information, d'échanges et d'accompagnement des locataires, la concertation est adaptée selon la nature des travaux.

La concertation est un outil, mis en œuvre pour et avec les locataires dans le but de transformer et d'améliorer leur résidence. Elle s'appuie sur l'expérience de vie des locataires pour imaginer un cadre de vie adapté, répondant à leurs attentes.

Au service du projet et des locataires, la concertation vise à associer et impliquer le plus grand nombre de personnes. Les locataires participent au projet en apportant leurs idées et leurs avis pour définir les évolutions de leur cadre de vie.

L'objectif de la concertation est de faciliter le bon déroulement des travaux en étant à l'écoute des locataires et en renforçant l'information dans le cadre de ces opérations. Pour le Groupe Poste Habitat, c'est aussi l'opportunité d'accroître le dialogue avec les locataires et de renforcer le lien social.

Dans le cadre des concertations organisées autour des travaux d'envergure, Poste Habitat réunit les locataires pour échanger autour de plusieurs sujets :

- ◆ La nature des travaux, les modalités et les coûts de réalisation ;
- ◆ Leurs répercussions possibles sur les loyers ou sur les charges locatives ;
- ◆ Les conditions de logement des locataires lors des opérations de démolition-reconstruction.

La démarche de concertation est organisée par Poste Habitat avec plusieurs étapes avant, pendant et après les travaux. Pour cela, différents outils et actions peuvent être mis en place : permanences sur les résidences, ateliers, questionnaires, entretiens, réunions de restitution, affichages, livret expliquant les travaux ainsi que des courriers et des newsletters via l'extranet locataires.

Depuis 2023, le Pôle Social de Poste Habitat a renforcé son action autour de la concertation. Dans le cadre de réhabilitations lourdes en milieux occupés, de démolitions-reconstructions comprenant le logement des locataires, la mise en place de MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) est systématisée. Cette dernière implique la mise en place d'une équipe pour accompagner l'opération de relogement et les familles dans les meilleures conditions : information et communication, accompagnement des familles en difficulté, mobilisation de l'offre, organisation des visites...



À Bagneux, les locataires ont été concertés pour un projet d'aménagement d'une nouvelle voie de circulation et pour la réhabilitation des logements.

À Trappes, les locataires participeront à des ateliers de concertation autour des sujets de la résidentialisation et l'aménagement des espaces verts des deux résidences, et de la rénovation de l'allée centrale de l'une des résidences.

LE PASS CULTURE

un accès facile à des offres culturelles pour les locataires entre 15 et 20 ans

CULTURE

Le pass Culture est un dispositif qui souhaite faciliter l'accès à la culture des jeunes entre 15 et 20 ans. Le pass est accessible sur une application mobile et web, gratuite et géolocalisée. Il propose des offres et des expériences culturelles avec de nombreux partenaires autour de la musique, du théâtre, du cinéma ou encore de la littérature.



Places de concert et abonnements musicaux par exemple, livres, matériel beaux-arts, services numériques, visites et ateliers... des milliers d'offres sont proposées.

Après inscription sur l'application "pass Culture", les utilisateurs peuvent profiter d'un crédit (20 € à 15 ans, 30 € à 16 et 17 ans puis 300 € à 18 ans) pour accéder à toutes leurs envies de culture près de chez eux.

Dans le cadre de la politique culturelle du Groupe Poste Habitat, un partenariat entre Toit et Joie - Poste Habitat et le dispositif pass Culture vient d'être officialisé. C'est la première fois qu'une convention est signée avec un bailleur social. Elle s'inscrit dans le cadre de la politique de renforcement de l'accès des jeunes (notamment ceux résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville) à toutes les possibilités offertes par le pass Culture. Cette convention a pour objectif de mieux faire connaître le pass Culture aux locataires de Toit et Joie - Poste Habitat et d'apporter plus de visibilité aux nombreuses actions culturelles mises en place par le Groupe auprès des locataires.

BAGNOLET

LIVRE ILLUSTRÉ : le projet continue

Le projet culturel porté par le dessinateur de BD Troubs et la ZEP — Zone d'Expression Prioritaire — se poursuit. Initié dans le cadre du projet de reconstruction de la résidence Toit et Joie - Poste Habitat de Bagnolet, il permet aux locataires de raconter le quotidien de leur quartier dans un livre illustré.

Depuis plus d'un an, la ZEP et les locataires de la résidence de Bagnolet écrivent ensemble les pages d'un livre racontant le quotidien de leur quartier. Des textes et des témoignages illustrés par le dessinateur de BD Troubs, croquant également les portraits des résidents et leur cadre de vie. Ce projet porté par Poste Habitat, avec l'aide de la Fondation La Poste, est soutenu par la Direction régionale des Affaires culturelles (DRAC) d'Île-de-France et mené en partenariat avec la Cité internationale de la bande dessinée et de l'image d'Angoulême. Il s'étalera sur trois ans, le temps que Toit et Joie - Poste Habitat mène un grand chantier de démolition-reconstruction qui modifiera l'environnement des locataires avec des nouveaux logements apportant un meilleur confort de vie et de meilleures performances énergétiques. Ce projet artistique accompagnera ces changements avec les habitants et permettra de conserver la trace des années passées dans cet immeuble.

Point d'étape du Festival Au-delà des Toits

En juin dernier, la ZEP, Troubs et les locataires ont profité du Festival Au-delà des Toits pour présenter une étape de leur travail d'art visuel et d'écriture, en parallèle du concert de jazz du groupe Panama Swing. L'occasion pour eux de continuer à renforcer des liens forts dans une période de grands changements.



Festival Au-delà des toits 2024, artiste Troubs, résidence à Bagnolet



GROUPE
POSTE HABITAT

SAVOIR-VIVRE ENSEMBLE



**INTERDICTION DE JETER TOUT TYPE D'OBJETS
ET D'ORDURES PAR LES FENÊTRES**

C'EST UN MANQUE DE RESPECT POUR LES PASSANTS ET LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ AINSI QU'UN RISQUE DE DANGER ET D'INSALUBRITÉ (NUISIBLES).