

Trait d'union

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES

n° 163

jan. 2025

UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE

Effectuez
vos démarches
en ligne à tout
moment

3

Le monoxyde de carbone :
attention danger

4

Des nouveaux équipements numériques
pour les gardiens et gardiennes

5

Une fresque monumentale
sur la résidence d'Argenteuil

5



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

En premier lieu, je vous adresse tous mes meilleurs vœux pour l'année 2025. Nous continuerons à mettre tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service au quotidien, dans un contexte qui nous demande de redoubler d'effort pour surmonter les obstacles.

2024 a été une année tumultueuse pour les locataires et les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat. En effet, les prix de l'énergie ont continué à être impactés par la crise géopolitique en Europe. Couplée à une inflation grandissante, la situation a eu pour effet, cette année encore, une augmentation des charges, impactant un peu plus votre pouvoir d'achat.

Bien sûr, nos équipes ont été mobilisées auprès de ceux et celles d'entre vous qui traversaient des difficultés : mise en place de permanences sur site, échelonnement des paiements sur échéanciers, aides financières, diagnostics pour réduire les consommations, aide à l'accès aux droits... Pour chaque situation, un accompagnement personnel a été mis en place.

L'année 2024 aura également été marquée par une forte instabilité politique générant un manque de visibilité pour les mois à venir. Ce flou met encore à mal le secteur du logement social, déjà fragilisé, en particulier par la hausse du taux du Livret A, et des taxes foncières alors que nous devons faire face à un véritable défi en matière de réhabilitation énergétique et de développement. Dans ce contexte, le logement social est confronté à un nombre croissant de demandes, des millions de Français attendant de se voir attribuer un toit, les ménages les plus vulnérables étant en première ligne.

2025 sera donc une année de défis économiques et sociaux, de réponse aux enjeux démographiques et environnementaux. Cela nous encourage à continuer d'innover dans nos pratiques, à imaginer de nouvelles voies de financement et à nous mobiliser pour rendre notre patrimoine encore plus sobre et confortable.



Cette ambition, Poste Habitat la met déjà en œuvre en ayant élaboré, avec toutes ses équipes et à tous les postes, un nouveau projet d'entreprise que nous avons déployé en 2024 et qui s'étendra jusqu'à 2027. L'année 2024 a également été l'occasion de travailler avec tous les salariés à notre raison d'être, dans laquelle s'inscrivent toutes nos actions : « Contribuer à l'habitabilité des territoires et au bien vivre ensemble, en proposant une offre accessible et durable. »

En 2024, nous avons ainsi mis l'accent sur la réponse aux besoins de nos locataires à travers l'indispensable présence de nos gardiens référents, l'action de notre pôle social pour accompagner les locataires en cas de difficulté et la programmation proposée par notre service culture. Nous avons également pris des mesures significatives pour relever le défi écologique, maintenir la qualité de notre patrimoine et renouveler les équipements.

Ces choix de proximité et de responsabilité, nous paraissent indispensables pour lutter contre les inégalités sociales et renforcer le bien-vivre ensemble.

Depuis plus de 65 ans, le Groupe Poste Habitat, filiale du groupe La Poste, se consacre à l'intérêt général en proposant des solutions de logements sociaux à destination des postiers et des plus modestes. Riche de son histoire avec La Poste et du soutien du groupe, Poste Habitat poursuit son engagement et continue de vous soutenir et d'être au plus près de vos besoins et de vos attentes.

Sylvie Vandenberghe,
Directrice Générale
Groupe Poste Habitat

UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE pour accéder à vos services en ligne

En 2025, les locataires des résidences Poste Habitat pourront utiliser une nouvelle interface numérique plus intuitive et disponible à tout moment.

L'espace locataire en ligne est une plateforme sécurisée et pratique dédiée à simplifier et renforcer la communication entre les locataires et Poste Habitat.

Les locataires pourront y consulter et télécharger leurs documents directement.

Une page dédiée aux demandes permettra aux locataires d'envoyer des messages (questions administratives, incidents dans le logement...) aux équipes de Poste Habitat tout en ayant accès aux actualités de leur résidence.

L'objectif : simplifier les démarches en réunissant de nombreuses fonctionnalités dans un seul endroit.

Depuis son téléphone, son ordinateur ou sa tablette, chaque locataire aura accès à divers services et informations dans son compte :

- ◆ **déposer une demande** (administrative ou technique) et suivre son traitement ;
- ◆ **payer son loyer** en ligne avec sa carte bancaire en toute sécurité ;
- ◆ **recevoir des alertes** par email pour être informé par exemple : de l'intervention d'un prestataire dans le logement et les parties communes ou d'une permanence organisée sur la résidence pour permettre aux locataires de poser leurs questions, évoquer les difficultés rencontrées aux équipes de Poste Habitat ;
- ◆ **consulter ses renseignements personnels** (coordonnées, quittances de loyer) ;
- ◆ **accéder aux documents pratiques** (guide du locataire, règlement intérieur de la résidence, journal locataires...).

Dans le cadre de son projet d'entreprise, le Groupe Poste Habitat a souhaité s'engager pour garantir la satisfaction des locataires. L'espace numérique a ainsi été repensé, en s'appuyant sur les retours des amicales, pour un meilleur confort d'utilisation et un traitement des demandes optimisé. Notre ambition : développer avec nos locataires une relation de proximité, réactive et attentive pour leur apporter une meilleure qualité de vie quotidienne dans leur résidence.



Important

Chaque locataire recevra un courrier quelques jours avant la mise en ligne du nouveau site. Il contiendra toutes les informations nécessaires pour activer son espace personnel. **Attention** : cette démarche concerne également les locataires qui disposaient déjà d'un compte sur l'ancien site qui ne sera plus accessible.

L'activation de votre compte sur l'espace locataire est simple et rapide. Pour cela, il faudra vous munir :

- ◆ de votre identifiant communiqué par courrier postal ;
- ◆ de la date de naissance du signataire du bail ;
- ◆ d'une adresse email valide.

En quelques étapes, vous aurez accès à tous vos services en ligne.

VIGILANCE : INTOXICATION au monoxyde de carbone

PRÉVENTION

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz incolore, inodore et indétectable, produit par une combustion des appareils fonctionnant au gaz, à l'essence, au fioul, à l'éthanol ou encore au bois et au charbon (y compris les braseros et barbecues utilisés en intérieur) ou encore les cuisinières au gaz ou les groupes électrogènes.



Les gestes et mesures de prévention

Selon la quantité de CO et la sensibilité des personnes, les symptômes peuvent varier : maux de tête, nausées, vomissements, fatigue physique et psychique, vertiges... Dans les cas les plus graves, l'intoxication peut aller jusqu'à la perte de connaissance, le coma, voire le décès. Reconnaître ces symptômes peut sauver des vies.

Il faut penser à une intoxication au CO quand :

- ◆ les symptômes apparaissent toujours dans un même lieu ;
- ◆ ils se répètent aux mêmes heures de la journée ;
- ◆ plusieurs personnes vivant ou cohabitant dans un même lieu présentent certains signes décrits ci-dessus.

Pour éviter une intoxication :

- ◆ laissez l'accès à un professionnel mandaté par Toit et Joie – Poste Habitat pour vérifier annuellement vos installations de chauffage ;
- ◆ ne bouchez jamais vos aérations et aérez régulièrement votre logement, même en hiver ;
- ◆ les chauffages d'appoint (gaz ou pétrole) sont à proscrire.

ADAPTATION DES LOGEMENTS :

améliorer l'accessibilité dans les salles de bain

CADRE DE VIE

Comment répondre aux besoins des locataires qui souhaitent vieillir dans leur logement quand celui-ci n'est plus adapté à leur âge ? Et aux besoins des personnes à mobilité réduite ? Les bailleurs sociaux partagent un enjeu commun : adapter les logements pour les personnes en perte d'autonomie et les personnes handicapées.

Résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des locataires

À la question "Les travaux ont-ils apporté une amélioration dans votre confort ?" l'ensemble des personnes interrogées se déclarent satisfaites.

Près de **77 %** des personnes interrogées se disent très satisfaites du diagnostic réalisé par l'ergothérapeute.

Enfin, près de **80 %** des locataires interrogés se disent satisfaits des travaux réalisés.

Poste Habitat continue de s'engager sur ce sujet majeur notamment face au vieillissement de la population en France. Le remplacement des baignoires par des douches répond à un besoin tout en améliorant le patrimoine y compris sur le volet écologique en permettant aux locataires de réaliser des économies d'eau.

Poste Habitat déploie ainsi un plan d'adaptation sur plusieurs années pour donner la possibilité aux personnes âgées de rester dans leur logement le plus longtemps possible si elles le souhaitent dans un environnement adapté et sécurisé.

Suite au diagnostic réalisé par un ergothérapeute mandaté par Poste Habitat, plusieurs travaux peuvent être entrepris avec le remplacement de la baignoire par une douche, l'installation des barres de maintien dans la salle de bain et les toilettes, mais aussi de WC réhaussés. En 2024, 138 logements ont ainsi été adaptés (73 en 2023) pour un coût total 912 000 euros sans répercussion sur les charges des locataires.

NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS numériques pour les gardiens et gardiennes

LOCATAIRES

Afin d'améliorer les conditions de travail des gardiens et le service apporté aux locataires, les outils numériques du personnel de proximité ont été renouvelés.

Après plusieurs ateliers et réflexions menés avec les équipes de terrain, les différents échanges ont permis de retenir un ordinateur portable et un smartphone contenant les applications mobiles utilisées par les gardiens en loge et lors de leur mobilité sur les résidences.

Ces nouveaux outils sont conçus pour être plus pratiques et fonctionnels afin d'offrir plus de confort aux gardiens et un service de qualité aux locataires.

Ces équipements numériques, utiles au quotidien des gardiens, contribuent à une relation de proximité, tout comme à une prise en charge réactive et attentive des besoins des locataires. Une ambition réaffirmée par Poste Habitat dans son projet d'entreprise.



“ L'arrivée des nouvelles applications mobiles pour les états des lieux et la consultation du patrimoine va nous aider dans notre travail au quotidien. ”

Daniel Fazenda, gardien.

UNE FRESQUE MONUMENTALE

inaugurée sur la résidence d'Argenteuil

Une fresque grandiose conçue par l'artiste Hopare avec les locataires de la résidence de Toit et Joie – Poste Habitat a été inaugurée à Argenteuil.

Dans le cadre d'un projet en collaboration entre la ville d'Argenteuil et le Groupe Poste Habitat, à l'occasion du 150^e anniversaire de l'impressionnisme et du parcours Street Art d'Argenteuil, l'artiste Hopare a été choisi pour réaliser une fresque d'art urbain. Celle-ci orne désormais le pignon de 317 m² de la résidence Toit et Joie – Poste Habitat de la ville.

Intitulée « La Barque des rêves partagés », cette œuvre rend hommage à l'héritage impressionniste d'Argenteuil en puisant son inspiration des célèbres berges de la ville. Sur une barque symbolisant l'entraide et la cohésion, des habitants du quartier sont représentés, rendant cette fresque à la fois personnelle et collective.

À la suite d'un appel à projet lancé en début d'année, l'œuvre a été conçue en étroite concertation avec les habitants, qui ont partagé leurs récits et leurs rêves lors de rencontres avec l'artiste et l'agence Urban Signature. Grâce à ce processus participatif, la fresque s'imprègne de l'esprit du quartier et des envies des habitants.

Aux côtés des Argenteuillais et des Argenteuillaises, la Ville, l'artiste Hopare et la Maison de quartier du Val-d'Argent-Sud ont contribué à la réalisation de cette fresque, un symbole fort de solidarité et de créativité.

Cette fresque est depuis inscrite au répertoire 1 immeuble, 1 œuvre et fait partie de la sélection 2024 des 100 plus belles fresques du monde par Street Art Cities.



CULTURE

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

DU LOGEMENT :

qui fait quoi ?

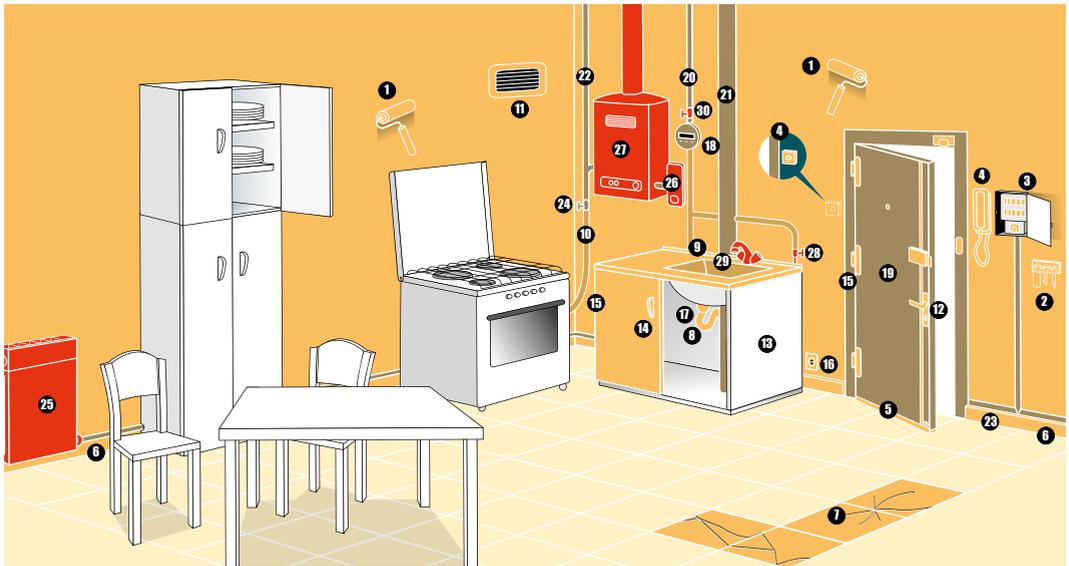
Au moment de la signature du contrat, Poste Habitat est tenu de livrer au locataire, un logement en bon état d'usage et de réparation, et doit s'assurer que tous les équipements mentionnés dans le bail fonctionnent bien.

Au cours du bail, de grosses réparations peuvent être nécessaires. Poste Habitat a alors la responsabilité d'effectuer des travaux pour remettre en état le logement.

Le locataire, quant à lui, reste tenu d'assurer l'entretien courant de son logement ou de ses équipements et d'effectuer les menues réparations.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur votre espace locataire ou rapprochez-vous de votre gardien.

Si vous disposez d'une cave ou d'un parking (emplacement ou box) ou même d'un jardin, vous devez en assurer l'entretien et la surveillance, au même titre que l'appartement. N'entreposez aucun effet personnel sur votre emplacement de parking ou dans votre box. De la même manière, pour des raisons de sécurité, votre balcon doit rester dégagé. Ce n'est pas un lieu de stockage. Veillez à maintenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau de votre balcon, terrasse ou loggia et évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes.



Locataire

- 1 - Peinture ou tapisserie : murs et plafonds du logement
- 2 - Clés (portes et boîte aux lettres) / badges
- 3 - Disjoncteurs, fusibles et tableau de répartition
- 4 - Interphone / sonnette
- 5 - Bas de porte et barre de seuil / graissage serrures paumelles et mises en jeu / rondelle de friction
- 6 - Plinthes
- 7 - Sol (parquet / dalles / linoléum / carrelage)
- 8 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
- 9 - Joints silicone (remplacement des joints ou colliers sur canalisations et appareils)
- 10 - Flexible de gaz
- 11 - Nettoyage et débouchage de la ventilation
- 12 - Serrure et poignée de tirage
- 13 - Évier et meuble
- 14 - Boulons ou poignées
- 15 - Paumelles
- 16 - Prises électriques
- 17 - Canalisations apparentes

Toit et Joie - Poste Habitat

- 18 - Compteur d'eau
- 19 - Porte d'entrée (sauf en cas d'effraction ou de dégradation)
- 20 - Canalisation d'eau (alimentation)
- 21 - Colonne d'eau usée
- 22 - Canalisation d'arrivée de gaz
- 23 - Canalisation électrique encastrée
- 24 - Robinet gaz

Contrats d'entretien

Chaudière

- 25 - Radiateur
- 26 - Thermostat
- 27 - Chauffe-eau ou Chaudière

Robetterie

- 28 - Robinet de machine à laver
- 29 - Robinet d'évier
- 30 - Robinet d'arrêt

S'il n'y a pas de contrat d'entretien en place sur votre résidence, maintenir en bon état ces équipements est à votre charge. En cas de doute, contactez votre gardien(ne).



Locataire

- 1 - Applique sanitaire
- 2 - Rebouchage des trous
- 3 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
- 4 - Flexible de douche
- 5 - Peinture : murs et plafonds
- 6 - Joints silicone
- 7 - Porte de la gaine technique
- 8 - Nettoyage et débouchage de la ventilation
- 9 - Colonne de douche ou pare-douche
- 10 - Joints sur pipe wc / fixation wc
- 11 - Appareils sanitaire : double WC / lavabo / baignoire
- 12 - Canalisations apparentes
- 13 - Ballon électrique (entretien régulier)

Toit et Joie - Poste Habitat

- 13 - Ballon électrique (remplacement de l'appareil constaté hors d'usage)
- 14 - Colonne d'alimentation eau

Contrats d'entretien robinetterie

- 15 - Robinets
- 16 - Système de chasse d'eau

S'il n'y a pas de contrat d'entretien robinetterie en place sur votre résidence, maintenir en bon état ces équipements est à votre charge. En cas de doute, contactez votre gardien(ne).



Locataire

- 1 - Grille d'entrée d'air
- 2 - Porte et fenêtre : gonds, paumelles, mise en jeu
- 3 - Poignée de fenêtre et crémones
- 4 - Manivelle et mécanisme ou sangle
- 5 - Thermostat
- 6 - Sol (parquet / dalles / Linoléum / moquette)
- 7 - Joints de vitrage
- 8 - Peintures ou papiers peints murs et plafonds

- 9 - Vitres
- 10 - Placards dont portes, boutons, poignées, tablettes, rails et roulettes
- 11 - Prise TV
- 12 - Prise téléphone
- 13 - Prises de courant, interrupteurs et ampoules
- 14 - Plinthe

Toit et Joie - Poste Habitat

- 15 - Fenêtres et encadrements (sauf dégradations)
- 16 - Convecteurs (sauf dégradations)
- 17 - Réseaux électrique encastré



GROUPE
POSTE HABITAT

ATTENTION AU DÉMARCHAGE FRAUDULEUX

QUE FAIRE SI VOUS ÊTES CONFRONTÉ
À DU DÉMARCHAGE À DOMICILE ?



**1. Ne faites entrer
personne chez vous.**



**2. Demandez à voir
une carte professionnelle.**



**3. En cas de doute, faites patienter
pendant que vous contactez l'entreprise.**



**4. N'hésitez pas à contacter
votre gardien ou votre gardienne.**