

Trait d'union

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES

n° 168

Automne
2026

LE CENTRE DE LA RELATION CLIENT :

accompagner
les locataires

4-5

Enquête SLS :
réponse avant fin octobre

2

Élections des représentants des locataires :
tout savoir sur le vote

3

Sécurité des enfants :
les bons réflexes

6



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

ALLUMAGE du chauffage

À l'approche de l'hiver, le chauffage redémarre dans les résidences.
Comment concilier confort, économies et sécurité ?

Chauffage collectif

La mise en route est déclenchée chaque automne en fonction des températures extérieures. Dans les logements, la chaleur est réglée conformément aux recommandations des pouvoirs publics avec 19 °C le jour et 18 °C la nuit (23h-6h). Si la température de votre radiateur varie au toucher, cela ne signifie pas qu'il fonctionne mal. Le chauffage peut être plus ou moins fort en fonction des températures extérieures.

Chauffage individuel

Si votre logement est équipé d'un chauffage individuel, pensez à régler votre thermostat sur 19 °C le jour et 18 °C la nuit.

Les bons gestes

- ◆ Fermez volets et rideaux la nuit ou lors de vos absences.
- ◆ Ne placez pas de meubles devant vos radiateurs et ne les couvrez jamais.
- ◆ Aérez 10 minutes par jour, même en hiver : cela complète le système de ventilation (VMC) installé dans votre logement et améliore la qualité de l'air.
- ◆ La nuit, baissez la température dans le séjour et les chambres.
- ◆ Nettoyez vos grilles d'aération et ne les bouchiez jamais.



Vigilance

Les chauffages d'appoint au gaz ou au pétrole sont à proscrire, ils présentent des risques d'incendie et d'émanations toxiques.

ENQUÊTE SLS :

réponse avant fin octobre

La réglementation impose aux bailleurs sociaux de connaître la situation familiale, professionnelle et les ressources des locataires. L'enquête sur le supplément de loyer de solidarité (SLS) est menée tous les ans.

Vous avez reçu un mail et/ou un courrier au sujet de l'enquête SLS envoyé par Toit et Joie – Poste Habitat. Une réponse obligatoire est attendue avant le **22 octobre 2026**.

L'enveloppe T (pré-affranchie) n'étant plus fournie, nous vous encourageons à privilégier un retour par voie numérique, accompagné de votre avis d'imposition. Vous pouvez également répondre par voie postale, à vos frais.



Pour toute question, nous vous invitons à contacter le 01 83 35 20 85.

Important

Si vous ne répondez pas dans les temps, la loi impose au bailleur d'appliquer une **pénalité financière jusqu'à la régularisation complète du dossier.**

Pour le SLS :

un supplément de loyer (plus de 1 000 € par mois) + une pénalité de 25 € pour les frais de dossier.

ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES :

ÉLECTIONS

tout savoir sur le vote

Les élections des représentants des locataires au conseil d'administration approchent. Pour choisir vos représentants pour les 4 années à venir, vous pouvez voter entre le 19 novembre et le 2 décembre 2026.

Qui peut voter ?



Vous devez être locataire d'un logement Toit et Joie – Poste Habitat (un vote par logement) depuis au moins 6 semaines avant la date de l'élection.

Calendrier pour voter ?

- ◆ **D'ici début novembre** : les listes des candidats à l'élection de vos nouveaux représentants seront affichées en parties communes.
- ◆ **Au plus tard le 19 novembre** : les documents nécessaires au vote (bulletin de vote, mode d'emploi, identifiants pour voter en ligne et les professions de foi des candidats) vous auront été adressés par courrier.
- ◆ **Du 19 novembre au 2 décembre** : vous serez amenés à voter pour élire les 3 représentants qui siégeront au conseil d'administration de Toit et Joie – Poste Habitat pour 4 ans.

Comment voter ?



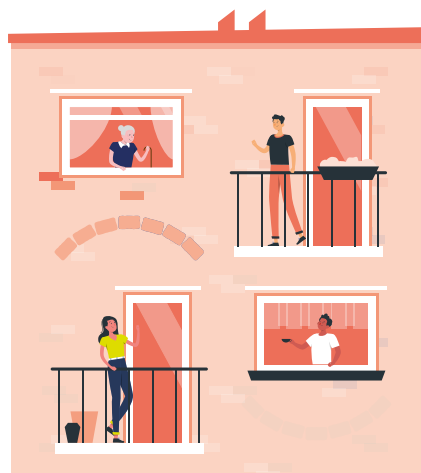
- ◆ **Par courrier** : renvoyez votre bulletin (un seul bulletin par enveloppe) avec l'enveloppe T déjà affranchie.
- ◆ **Par Internet** : connectez-vous sur toitetjoie.simplivote.fr avec vos identifiants.

Les votes reçus après le 2 décembre ne seront pas pris en compte.

Résultats

Le dépouillement du scrutin aura lieu le **3 décembre 2026**, au siège de la société, sous la responsabilité de Didier Le Brazidec, Directeur général de Toit et Joie – Poste Habitat, et en présence d'un représentant de chaque liste.

Les résultats seront communiqués, suite à leur proclamation, par affichage en parties communes, sur le site espacelocataire.postehabitat.com et dans le journal Trait d'Union début 2027.



Pourquoi vous mobiliser pour voter ?

En siégeant au conseil d'administration de Toit et Joie – Poste Habitat, vos représentants possèdent une voix délibérative sur des sujets qui touchent au quotidien des locataires.

Présents dans les instances de décision, ils vont pouvoir s'exprimer sur :

- ◆ l'évolution des loyers ;
- ◆ la maîtrise des charges ;
- ◆ la gestion et l'entretien des résidences ;
- ◆ les programmes de travaux ;
- ◆ la qualité de service et le traitement des demandes locataires ;
- ◆ la communication et les projets associatifs...

Vos représentants participent notamment au conseil central de concertation locative qui a lieu deux fois par an. Ils sont également présents aux commissions d'attribution des logements où ils s'assurent que chaque logement attribué répond aux besoins et à la situation du ménage retenu (localisation, typologie, loyer, plafond de ressources...).



LE CENTRE DE LA RELATION CLIENT : **accompagner les locataires**

En juin 2026, Poste Habitat a franchi une nouvelle étape dans l'amélioration de la qualité de service en ouvrant son Centre de la Relation Client (CRC). L'équipe du CRC renforce l'accompagnement des locataires et simplifie les démarches du quotidien.

Ce nouveau service complète l'organisation de proximité déjà en place et s'inscrit dans la volonté du Groupe de proposer une réponse toujours plus réactive et efficace à ses locataires.

Une gestion centralisée des demandes

Les locataires bénéficient d'un nouveau point d'entrée dédié pour leurs demandes. L'objectif est double : faciliter les démarches et accélérer le traitement de leurs demandes grâce à une prise en charge centralisée.

**Le Centre de la Relation Client se compose d'une équipe de
6 conseillers joignables du lundi au vendredi au numéro suivant :**

01 70 64 00 00

Exemples de demandes à adresser au CRC :

- ◆ Demander un document administratif ;
- ◆ Poser une question sur l'avis d'échéance ;
- ◆ Signaler un problème dans le logement ;
- ◆ Apporter une modification sur le bail (mise à jour des occupants par exemple) ;
- ◆ Demander un accompagnement si vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer.

Un service complémentaire aux gardiens et gardiennes

Au quotidien, les gardiens demeurent les interlocuteurs privilégiés sur le terrain pour les demandes courantes et l'accompagnement des locataires. Le CRC intervient en complément de cette relation de proximité, en assurant la gestion des demandes adressées à distance et en facilitant leur traitement.

Cette organisation permet de mieux répondre aux attentes des locataires tout en renforçant l'efficacité des équipes de terrain.

Améliorer durablement la qualité de service

Au-delà du traitement des demandes, le Centre de la Relation Client constitue une véritable ressource au service de la satisfaction des locataires.

En disposant d'une vision d'ensemble des sollicitations, les équipes seront en mesure de détecter plus rapidement les problématiques rencontrées par les locataires, d'anticiper les besoins récurrents et d'apporter des réponses ciblées pour améliorer la qualité de service sur le long terme.



Pour joindre le Centre de la Relation Client

un seul numéro gratuit :

01 70 64 00 00

du lundi au jeudi :
de 8h30 à 18h

le vendredi :
de 8h30 à 16h

En dehors de ces horaires, notre service de veille d'urgence est joignable au même numéro les week-ends et jours fériés.

En ligne :

espacelocataire.postehabitat.com
accessible à tout moment.

Les gardiens sont disponibles du lundi au jeudi de 8h à 12h puis de 14h à 18h et jusqu'à 17h le vendredi*.

INTERVIEW

Le Centre de la Relation Client

AVEC ESTER NGO
CONSEILLÈRE CRC



Quel est votre rôle au sein du CRC ?

J'apporte une réponse aux différentes sollicitations : les appels, les mails et les demandes adressées depuis l'espace locataire. Plus de 70 % des demandes sont administratives et je renseigne également les locataires sur des sujets techniques liés au logement ou concernant la régularisation des charges.

Comment votre expérience dans le Groupe Poste Habitat vous permet-elle d'accompagner au mieux les locataires ?

Je travaille sur des problématiques techniques depuis 13 ans, dont 5 ans chez Toit et Joie – Poste Habitat, ce qui est très utile pour répondre aux questions des locataires et faire le lien avec nos gardiens. Je suis en mesure de conseiller les locataires sur d'autres sujets techniques

que celui pour lequel ils nous ont contactés ; ils apprécient cette aide qui limite aussi de futures demandes au CRC.

Quel conseil donneriez-vous à un locataire qui contacte le CRC pour la première fois ?

Munissez-vous de votre référence locataire ou numéro de contrat (indiqué sur votre espace locataire, votre quittance et votre bail). Ne soyez pas surpris, au début de chaque appel, nous demandons les coordonnées de notre interlocuteur pour vérifier son identité et pouvoir ensuite lui répondre. Votre gardien reste le 1^{er} contact présent sur place, nous travaillons ensemble pour apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Un dernier mot à nous partager ?

L'équipe du CRC est là pour répondre à l'ensemble des demandes. Nous sommes à l'écoute pour vous renseigner tout en maintenant cette relation de proximité entre les locataires et les gardiens. Aider, conseiller et accompagner les locataires dans leurs démarches pour faciliter leur quotidien résume bien l'aspect relationnel que j'aime au sein du CRC.

* Les horaires de chaque résidence sont affichés dans les parties communes.

SÉCURITÉ DES ENFANTS :

les bons réflexes

LOCATAIRES

Dans le logement comme dans les parties communes, des gestes simples permettent de prévenir les accidents.

◆ **En cuisine, ne laissez jamais un enfant seul.**

Une casserole, de l'huile chaude, une plaque ou un four peuvent provoquer des brûlures ou un départ de feu. Ne laissez pas les manches de casseroles dépasser et gardez les produits inflammables à distance des sources de chaleur.

◆ **Produits ménagers et médicaments :**

conservez-les hors de portée des enfants et, si possible, dans un placard fermé.

◆ **Prises et appareils électriques :**

Ne laissez pas les enfants manipuler les prises ou les appareils électriques sans surveillance.

◆ **Fenêtres et balcons : Attention aux chutes.**

Ne placez pas de meuble ou d'objet sur lequel un enfant pourrait grimper à proximité d'une fenêtre ou d'un balcon. Utilisez correctement les dispositifs de sécurité installés.

◆ **Avec l'ascenseur, restez vigilants.**

Les enfants ne doivent pas jouer dans ou près de l'ascenseur. Pour leur sécurité, il est recommandé qu'ils soient accompagnés d'un adulte lorsqu'ils utilisent l'ascenseur.



En cas de doute ou d'accident, appelez les secours en composant le 15, le 18 ou le 112.

VOS AVIS D'ÉCHÉANCE passent au format numérique



Depuis juin 2026, Poste Habitat fait évoluer l'envoi des avis d'échéance vers un format numérique.

Selon votre situation, votre avis d'échéance est désormais disponible dans votre espace locataire lorsqu'il est activé, ou vous est adressé par e-mail.

Cette évolution permet de faciliter l'accès à vos documents, tout en limitant les envois papier et en contribuant à une démarche plus responsable.

Depuis votre espace locataire, vos avis d'échéance peuvent être consultés et téléchargés à tout moment pendant 12 mois.

Pensez à consulter régulièrement votre espace locataire et votre boîte e-mail.

Dans les prochains mois, la dématérialisation concernera d'autres documents locatifs.

Comment activer votre espace locataire ?

Pour cela, munissez-vous :

- ◆ de votre identifiant ;
- ◆ de la date de naissance du signataire du bail ;
- ◆ d'une adresse e-mail valide.



LA FRESQUE DE SETH clôture le Festival Au-delà des toits

Baptisée « Curiosité bien placée », cette œuvre de l'artiste Seth, a été inaugurée sur la résidence Toit et Joie – Poste Habitat dans le 19^e arrondissement de Paris. Elle célèbre la clôture de la 9^e édition du Festival Au-delà des toits organisé par Poste Habitat et marque aussi la fin de la réhabilitation de la résidence de la rue Petit.

Dans le cadre des travaux, Seth accompagné d'Urban Signature a apporté son univers coloré et singulier à la résidence de Toit et Joie – Poste Habitat. Cette nouvelle fresque de l'artiste Seth, une des figures majeures du street art français contemporain, a été réalisée depuis une nacelle sur le pignon de 90 m² de la résidence.

En collaboration avec la mairie du 19^e arrondissement et le Groupe Poste Habitat, ce projet d'art urbain met en scène cinq enfants curieux et rêveurs. Comme une fenêtre ouverte sur l'imaginaire au cœur de la ville, cette fresque évoque la diversité des regards portés sur la vie, l'univers et notre environnement. Selon notre histoire, notre culture, notre âge ou notre sensibilité, nous ne percevons jamais exactement le même monde.

Les habitants et la mairie d'arrondissement ont été appelés à voter pour leur création préférée parmi trois pistes. Ils ont ainsi contribué à la fresque dont la réalisation a été soutenue par le Groupe Fayat.

L'œuvre « Curiosité bien placée » est depuis inscrite au répertoire 1 immeuble, 1 œuvre.





GROUPE
POSTE HABITAT

ASCENSEUR

ENFANT SEUL = DANGER



avec
un adulte

C'EST OUI !



seul

C'EST NON !



POUR LEUR SÉCURITÉ,
LES ENFANTS DOIVENT ÊTRE ACCOMPAGNÉS D'UN ADULTE
LORSQU'ILS UTILISENT L'ASCENSEUR.