

FOCUS  
**Sous-location :**

- Les risques de la sous-location
- Les possibilités d'hébergement

Dossier

## Tout savoir sur votre ascenseur

Les pannes, les chiffres, l'entretien et le bon usage





Michèle Attar

*À l'aube de cette année 2016, je vous souhaite pour vous et vos proches tous mes vœux de bonheur, de santé et d'épanouissement personnel.*

Michèle Attar, Directeur général

## au sommaire

- P.2 /** Édito
- P.3 /** APL : vérifiez vos droits
- P.3 /** L'évolution des loyers en 2016
- P.4-5 /** Tout savoir sur votre ascenseur : les pannes, les chiffres, l'entretien et le bon usage
- P.6 /** Sous-location : rappel des règles et des risques
- P.7 /** Vos interlocuteurs au siège : qui contacter et pourquoi ?
- P.8 /** Les produits d'entretien

## Les vœux de Michèle Attar

Directeur général

**L**e premier rôle d'un organisme de logement social est de répondre aux demandes des familles modestes en matière de logement. Toit et Joie, porté par des collaborateurs dévoués, s'attache à accomplir cette mission d'intérêt général.

L'année 2015 a été marquée par des efforts apportés à la qualité de nos services, un rythme de construction soutenu, d'importantes réhabilitations engagées sur plusieurs de nos résidences, ou encore certaines expérimentations à caractère très social menées avec des partenaires en Ile-de-France comme en province. Ces résultats sont l'œuvre d'une entreprise qui travaille, forme, recrute, exalte les talents et place le locataire au centre de son action. Nous continuerons ainsi. Et nous diversifierons encore davantage notre offre afin de couvrir les besoins de nos concitoyens les plus démunis, en développant de nouveaux projets tels que des centres d'hébergement d'urgence ou des pensions de famille. Nous entendons également les envies légitimes de certains de nos locataires qui aspirent à accéder à la propriété. 2016 verra la commercialisation, en Ile-de-France et en province, de plusieurs programmes en accession sociale dont les dispositifs permettront aux accédants de devenir propriétaires en toute sécurité.

Cependant l'année 2016 ne sera pas comme les autres. Comme vous le savez, la crise économique n'est pas nouvelle et nos indicateurs sensibles, notamment les impayés, montrent les difficultés financières constantes, voire aggravées, des familles. Mais de nouveaux facteurs nous plongent aujourd'hui un peu plus dans l'incertitude. En effet, les modifications de la carte des régions et les changements politiques intervenus récemment vont probablement entraîner une renégociation des accords contractuels et stratégiques. Surtout, dans un contexte où le financement du logement social connaît un profond changement, il nous faut trouver de nouveaux équilibres pour continuer à construire et à réhabiliter notre patrimoine. Voilà donc les défis essentiels que Toit et Joie devra relever.

À l'aube de cette année 2016, je vous souhaite pour vous et vos proches tous mes vœux de bonheur, de santé et d'épanouissement personnel. Que 2016 soit pour vous une année heureuse et prometteuse. ■

TRAIT-D'UNION La lettre des locataires de Toit et Joie – SA HLM au capital de 40000 €  
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, Ludovic Paul-Sainte Marie, Élise Dhilly – Conception: alchimie médias – Réalisation: LeGrand8  
Illustrations: Vivilablondie – Photos: Toit et Joie, Axel Heise, ODG-Fotolia, Tiero-Fotolia,  
Thodonald-Fotolia, KONE – Impression: Accenttonic, 14 000 ex. – ISSN: 1967-5909



## Aide personnalisée au logement (APL) : Vérifiez vos droits

Cette allocation d'aide au logement est versée, sous réserve de payer un minimum de loyer, aux personnes occupant un logement en tant que résidence principale, et qui remplissent certaines conditions (de ressources notamment).

Le plafond des ressources à ne pas dépasser dépend de nombreux facteurs, dont le nombre de personnes à charge, le montant du loyer, la zone géographique... C'est la CAF (Caisse d'Assurance Familiale) qui calcule son montant à partir des différents critères énumérés ci-dessus. Votre APL est versée par la CAF directement à Toit et Joie, et son montant est déduit de votre loyer.

**Attention, en début d'année, la CAF procède à un nouveau calcul de vos droits APL. Si votre situation a changé (augmentation de vos ressources, changement de la composition familiale) vos droits à l'APL peuvent être stoppés.**

L'arrêt de vos droits peut correspondre à la bonne application des règles, mais il peut éventuellement provenir d'une erreur. N'hésitez pas à interroger votre CAF.

*Un impayé de loyer peut entraîner la suspension du versement de l'APL. En cas de difficultés passagères, contactez votre gardien(ne) ou les services du siège.*

## L'ÉVOLUTION DES LOYERS EN 2016

Une augmentation de 0,02% de votre loyer sera appliquée à partir du mois de janvier. Cette augmentation, décidée par le conseil d'administration de Toit et Joie, est conforme aux recommandations ministérielles\*. La modération de cette augmentation illustre notre volonté de vous apporter un service de qualité au coût le plus bas possible. ■



\* L'Indice de Référence des Loyers (IRL) au 3<sup>ème</sup> trimestre 2015

## NEWS

### RENOUVELLEMENT DE NOTRE CERTIFICATION ISO 9001

Au mois de décembre, à l'issue d'un audit de plusieurs jours, l'AFNOR (organisme de certification) a renouvelé la certification ISO 9001 de Toit et Joie pour l'ensemble de son activité. Celle-ci couvre donc aussi bien les activités de gestion du patrimoine, que les métiers liés à la relation client. La norme ISO 9001 représente une garantie d'engagement sur le plan de la qualité. Toit et Joie est ainsi soumise à des contrôles qualité réguliers et s'attache à maintenir une amélioration continue. ■

### Qu'est-ce que la norme ISO 9001

A l'origine, la norme ISO 9001 concernait un produit fini, ou un service apporté. Aujourd'hui, elle couvre le processus complet de création du produit, ou d'élaboration du service.



# Dossier

Tout savoir sur votre ascenseur

## les pannes, les chiffres, l'entretien et le bon usage

Environ

**80%**

des résidences  
équipées  
d'ascenseurs

soit **287** appareils  
sur le parc de Voit et Joie

**1,5 à 2**

millions d'euros  
investis chaque  
année

**3**

arrêts par  
an en moyenne  
par ascenseur \*

\* Hors pannes liées au vandalisme

## L'ENTRETIEN ET LES CONTRÔLES

Tous les appareils, sans exception, font l'objet d'un contrat d'entretien qui inclut des passages réguliers visant à s'assurer du bon fonctionnement, à garantir la sécurité des usagers et de réduire les risques de pannes. Le nombre de visites de contrôle est de 10 par an pour chaque appareil, soit une visite toutes les 6 semaines.

Les coûts d'entretien sont imputés, à hauteur de 73 %, dans vos charges collectives, conformément au décret du 26 août 1987 relatif aux charges récupérables.

Le coût d'entretien est le résultat d'un appel d'offres réalisé par Toit et Joie pour l'ensemble de son parc d'ascenseurs.

La durée des contrats est d'un an, renouvelable 4 fois.

Cela permet, en cas de défaillance, de changer rapidement d'ascensoriste.



## LA MODERNISATION ET LA MISE EN CONFORMITÉ

Une loi de modernisation des ascenseurs, actuellement en cours d'application, rend obligatoire la mise en conformité de tous les appareils d'ici 2018. Pour répondre à ses obligations, Toit et Joie a planifié des interventions sur tous les ascenseurs qui le nécessitent (certains appareils récemment installés sont en effet déjà aux normes). Entre les ascenseurs récents ne nécessitant pas d'intervention, et ceux pour lesquels les travaux de mise en conformité ont déjà eu lieu, 80 % des ascenseurs installés sur notre parc immobilier (229 appareils sur 287 au total) sont déjà aux normes 2018. D'une manière générale, la modernisation de notre parc

d'ascenseurs (remplacements d'anciens appareils par des neufs et travaux de modernisation) représente chaque année des investissements importants, intégralement pris en charge par Toit et Joie (1,7 M d'€ en 2014).

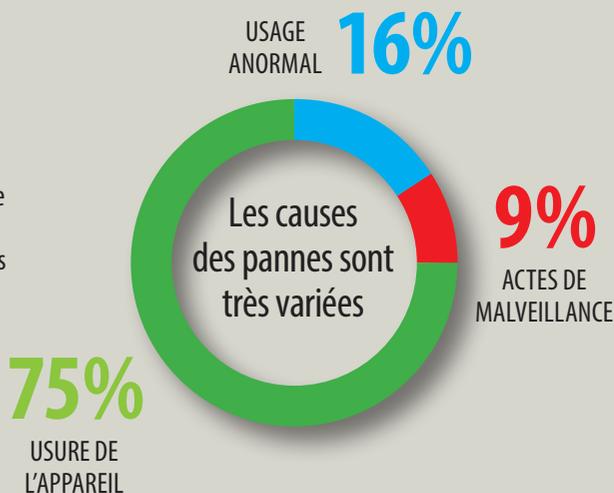
## LES PANNES

✓ **Les travaux :** en période de travaux, les techniciens sont bien souvent contraints d'immobiliser les appareils. Cette période d'indisponibilité est la plus courte possible. La remise en service qui suit les travaux peut s'avérer délicate, car le parfait fonctionnement d'un appareil peut nécessiter quelques réglages.

✓ **Les indisponibilités longue durée :** lorsque les mises à l'arrêt de l'appareil sont prévues pour une longue durée, Toit et Joie met à disposition, par le biais de l'entreprise réalisant les travaux, un service de portage des courses et d'aide aux personnes âgées ou handicapées (nous ne pouvons pas faire de transport de personnes) à chaque fois que cela est possible.

✓ **Les délais d'intervention :** en cas de mauvais fonctionnement et après réception de l'appel, l'ascensoriste dispose de 2 heures pour se rendre sur place. En cas d'usager bloqué, l'ascensoriste doit se rendre sur la résidence dans les 45 minutes qui suivent l'appel.

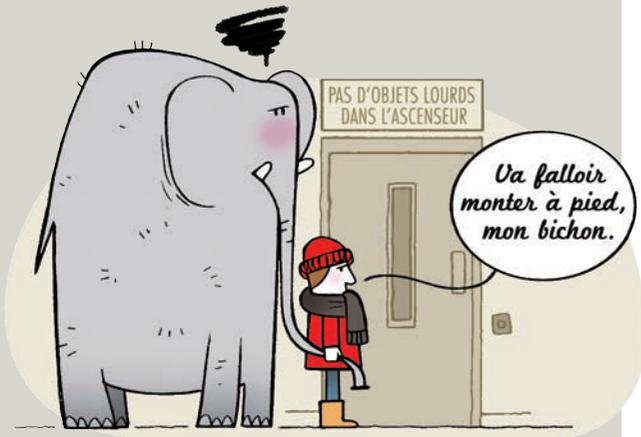
Les causes des pannes sont très variées. 75% d'entre elles proviennent d'un dysfonctionnement technique lié à l'usure de l'appareil, 16% d'usage anormal et 9% d'actes de malveillance. En 2014, 3 arrêts ont été constatés en moyenne par appareil (hors pannes liées au vandalisme).



## VOTRE SÉCURITÉ DANS UN ASCENSEUR

En tant qu'utilisateur vous avez aussi un rôle à jouer pour préserver le bon état de marche de votre ascenseur et éviter tout incident. Dans tous les cas :

- Ne cherchez pas à monter/descendre ou à ouvrir les portes avant que l'appareil ne soit complètement immobilisé à l'étage.
- En cabine, éloignez-vous des portes pour ne pas gêner leur fermeture/ouverture. De la même manière, les objets à transporter doivent être installés sans gêner les portes.
- Prenez garde à la « petite marche » qui existe encore sur certains anciens ascenseurs.
- Veillez à ne pas dépasser la charge maximale (transport d'objets lourds) et à répartir les masses dans la cabine.
- Ne laissez jamais un enfant non accompagné utiliser l'ascenseur.
- Respectez toutes les instructions particulières affichées dans la cabine.



## LORSQUE L'APPAREIL SE BLOQUE

- Pas de panique. Les ascenseurs sont protégés contre la chute et toutes les cabines sont naturellement ventilées : vous ne manquerez jamais d'air !
- Alerte le gestionnaire de l'ascenseur à l'aide du bouton d'urgence qui se trouve dans la cabine.
- Ne tentez en aucun cas d'ouvrir les portes et de sortir seul. Soyez patient et attendez le technicien qui intervient 24h/24 et qui est, en général, présent dans les 45 minutes.

## SOUS-LOCATION : RAPPEL DES RÈGLES ET DES RISQUES

### Qu'est-ce que c'est ?

La sous-location consiste, pour le titulaire d'un contrat de location, à mettre son logement à disposition (partiellement ou entièrement) d'une personne extérieure au contrat contre le versement d'un loyer, ou d'une contrepartie non financière (travail de ménage par exemple). **La sous-location d'un logement social est strictement interdite.**



**ATTENTION :** Toit et Joie ayant récemment fait face à des cas de sous-location illégale, nous souhaitons attirer votre attention sur les risques encourus. En effet, le fait de sous-louer illégalement votre logement peut entraîner la résiliation de votre contrat de location, et une amende de 9 000 €.

### RAPPELS CONCERNANT L'HÉBERGEMENT :

- Vous pouvez bien évidemment disposer librement de votre logement. Si vous rencontrez l'âme sœur, libre à vous de partager votre toit avec elle.
- Vous pouvez également héberger temporairement des membres de votre famille, ou des proches, ou bien prêter temporairement votre logement, tant que vous ne recevez pas de contrepartie (financière ou autre).

✓ Dans l'une ou l'autre de ces situations, il vous faut en informer Toit et Joie, en contactant votre chargé(e) de clientèle.

## Vos interlocuteurs au siège : qui contacter et pourquoi ?



### VOS INTERLOCUTEURS AU SIÈGE

**MON GARDIEN N'EST PAS COMPÉTENT POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES DE NATURE TECHNIQUE**

**FAUX** Comme indiqué dans l'article ci-contre, l'ensemble des gardiens de Toit et Joie sont formés dans ce but. Vous pouvez bien évidemment contacter le gestionnaire technique de votre résidence, si vous avez besoin d'informations complémentaires, mais son avis sera sensiblement le même.

**LE GESTIONNAIRE TECHNIQUE DE MA RÉSIDENCE EST DIFFICILEMENT JOIGNABLE**

**VRAI** Un gestionnaire technique s'occupant de plusieurs résidences, il est naturellement amené à se déplacer fréquemment. Il est donc normal qu'il soit difficilement joignable par téléphone. Nous vous invitons donc à privilégier le courrier, ou à solliciter un rendez-vous auprès de votre gardien(ne).

**LE CHARGÉ DE PRÉCONTENTIEUX EST UNIQUEMENT COMPÉTENT POUR LES SITUATIONS D'IMPAYÉS DE LOYER**

**FAUX** Le chargé de précontentieux est à même d'intervenir également en cas de troubles de voisinage. Face à une telle situation, il convient d'en informer votre gardien(ne) dans un premier temps. En plus de rappels oraux et d'affichages de rappel, votre gardien(ne) pourra le cas échéant solliciter l'aide du chargé de précontentieux, qui adressera un courrier à la personne ou aux personnes concernée(s). Une convocation au siège pourra également être décidée.

### VOTRE CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Votre chargé de clientèle est compétent pour répondre à toutes vos demandes relatives à la vie de votre contrat de location, qu'il s'agisse de demandes administratives (ex : délivrance d'une attestation de loyer) ou bien de simples renseignements liés à votre compte locataire ou à votre avis d'échéance.

Si votre situation familiale change (mariage, pacs, naissance, séparation...), ou si vous avez décidé de prendre congé de votre appartement, il est impératif d'en informer votre chargé de clientèle par lettre recommandée avec accusé de réception. Des modèles de courrier de ce type sont disponibles sur [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com).

### LE GESTIONNAIRE TECHNIQUE

L'ensemble des gardiens travaillant à Toit et Joie sont formés pour pouvoir répondre à toutes vos demandes de nature technique, qu'elles soient liées à votre logement ou à des équipements situés en parties communes. Si votre gardien(ne) ne connaît pas la réponse à votre question, ou s'il estime que votre demande nécessite que vous en discutiez avec le gestionnaire technique (demandes d'autorisation de travaux particuliers

par exemple), il se renseignera auprès du gestionnaire, organisera si nécessaire un rendez-vous téléphonique, ou encore une rencontre lors de la prochaine visite de la résidence par le gestionnaire.

### LE CHARGÉ DE PRÉCONTENTIEUX

Si vous êtes en situation d'impayés, et que vous avez reçu un ou plusieurs courriers de relance, nous vous invitons à contacter votre chargé de précontentieux afin de favoriser la recherche d'une solution. Un échéancier de remboursement pourra éventuellement être mis en place.

Si vous venez de subir un imprévu de la vie, qui fait que vous ne serez pas en mesure de régler immédiatement votre loyer du mois, nous vous conseillons de ne pas attendre de vous retrouver en situation d'impayés et d'en informer dès que possible le chargé de précontentieux de votre résidence.



### EN QUELQUES CLICS

Pour accéder en quelques clics aux coordonnées de vos interlocuteurs au siège, rendez-vous sur : [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)



## LES PRODUITS D'ENTRETIEN : bien les choisir et mieux les utiliser

Nettoyer son intérieur nécessite l'utilisation de produits d'entretien. Leur choix, mais aussi la façon de les utiliser ne sont pas anodins. L'idéal est d'allier efficacité et sécurité, tout en limitant leur impact sur l'environnement. Suivez quelques conseils simples à appliquer pour l'entretien de votre intérieur.

### COMMENT BIEN CHOISIR MES PRODUITS D'ENTRETIEN ?

Bien choisir ses produits d'entretien est également important pour votre santé. Ces derniers entrent en contact avec la peau et les yeux, et les risques sont donc nombreux. Le choix de vos produits d'entretien a également un impact sur la qualité de l'air de votre intérieur. Nous vous conseillons donc de :

- Privilégier les produits éco-labellisés.
- Fabriquer votre nettoyant multi-usages avec du bicarbonate de sodium dilué dans de l'eau chaude, auquel on rajoute du vinaigre d'alcool blanc. Economique, écologique et très efficace.
- Rechercher des produits sans parfums ou très peu parfumés.
- Privilégier les éco-recharges qui évitent les emballages inutiles.



### COMMENT MIEUX LES UTILISER ?

Vos produits d'entretien doivent être manipulés avec précaution, en suivant les consignes d'emploi. Respecter la notice d'utilisation d'un produit d'entretien permet de diminuer les risques d'accident, et d'optimiser son efficacité. Voici donc quelques conseils pour une utilisation efficace, et un impact limité sur l'environnement :

- Ne mélangez pas les produits entre eux (ça ne les rendra pas plus efficaces !) et favorisez les produits multi-usages.
- Respectez les précautions d'emploi et les doses indiquées.
- Dépoussiérez les sols avant de les nettoyer.
- Pensez à nettoyer les poignées de portes et interrupteurs, endroits où nous posons nos mains constamment et qu'on oublie souvent.
- Aérez bien votre appartement après chaque nettoyage.



### LA JAVEL N'EST PAS UN PRODUIT NETTOYANT

Son action antibactérienne n'est possible que si la surface en question a été préalablement nettoyée. Tout mélange d'eau de javel avec un autre produit est vivement déconseillé.