

trait - d'union

Le magazine des locataires

? OPS ? QPV
SLS ?
Réponse en ligne APL

**P6 L'ENQUÊTE
SLS / OPS 2017**

P4-5

EN 2018,
Toit et Joie
finance
vos projets !

P7 ÉVOLUTION DE VOTRE SITUATION
FAMILIALE OU PROFESSIONNELLE

P2 Restitution de l'enquête
sur le Trait d'union

Sommaire

- P.2-3 / Enquête sur Le Trait d'union
P.3 / Le nouveau règlement intérieur
P.4-5 / En 2018, Toit et Joie finance vos projets !
P.6 / L'enquête SLS / OPS
P.7 / Votre situation change



Restitution de l'enquête sur le Trait d'union

Suite à la réception de votre journal de janvier-février, vous avez peut-être été contacté par l'institut d'étude « Règle de trois » pour répondre à des questions sur le Trait d'union. Voici les résultats de cette enquête.

Si vous êtes locataire Toit et Joie depuis plusieurs années, vous vous rappelez peut-être de l'ancienne version du Trait d'union. Afin de faire évoluer ce journal dans le bon sens, une première enquête avait été réalisée en 2014. C'est sur la base des résultats de cette enquête que le Trait d'union a été repensé (passage à un bimestriel, format magazine, sujets proches de vos préoccupations...).

Un journal qui a augmenté en qualité :

Amenés à noter sur 10 le Trait d'union, vous lui avez accordé la note de 6,9 sur 10 (contre 6,6 en 2014). Partant du constat que nous sommes tous de plus en plus exigeants en termes de qualité de service, et ce quel que soit l'interlocuteur

Pistes d'amélioration :

- Vous permettre de repérer plus facilement les sujets qui vous intéressent, grâce aux sujets mis en avant sur la couverture et au sommaire.
Proposer encore plus de sujets pratiques, liés au quotidien.
Proposer des contenus originaux, sans qu'ils soient forcément liés au logement ou à Toit et Joie (ex : culture, loisirs, jeux...). Le nombre de pages disponibles pour chaque numéro étant limité, cet objectif doit cependant être concilié avec la nécessité de vous délivrer certaines informations essentielles.



(banque, bailleur, entreprise...), le fait que cette note ait augmenté montre la qualité du travail de refonte réalisé.

Il est intéressant de noter que cette note dépasse de façon significative les 7 sur 10, pour les lecteurs les plus réguliers :

- les lecteurs qui lisent le journal à chaque numéro lui attribuent la note de 7,2 sur 10
les lecteurs qui lisent le journal entièrement lui attribuent la note de 7,8 sur 10

Un taux, une fréquence et un niveau de lecture élevés et stables :

- 85% d'entre vous lisent le Trait d'union, à chaque numéro ou de temps en temps (87% en 2014)
43% d'entre vous lisent chaque numéro (39% en 2014)

- parmi les lecteurs de ce journal, 34% le lisent entièrement (33% en 2014)
En prenant en compte les tendances liées à notre époque et le fait qu'il est de plus en plus difficile de répondre à toutes les sollicitations que l'on reçoit, le fait que ces résultats soient stables est très satisfaisant.

De points satisfaisants :

- une fréquence idéale (90%)
un format pratique (86%)
ni trop, ni trop peu de pages (85%)
des articles bien écrits et clairs (86%)
91% des lecteurs estiment que le Trait d'union délivre une information sérieuse, en laquelle on peut avoir confiance.
des photos et illustrations parlantes (82%)
des illustrations façon dessins, BD, qui apportent du changement et permettent de parler à plus de monde (plus de 70%)
un taux de conservation très positif pour ce type de journal (plus de 40%)
un journal qui parvient à intéresser, quel que soit l'âge du lecteur

Enquête de satisfaction-locataires

Fin juin - début juillet a eu lieu la grande enquête destinée à mesurer votre satisfaction, que nous réalisons tous les 2 ans. Si vous avez été contacté dans le cadre de cette enquête, nous vous remercions pour le temps que vous avez consacré à y répondre. Nous reviendrons en détail sur les résultats de cette enquête dans la prochaine édition.

Votre note :

6,9 / 10

85% d'entre vous lisent le Trait d'union

91% d'entre vous estiment que le Trait d'union délivre une information sérieuse

Une fréquence idéale 90%

Les règles pour bien vivre ensemble : le nouveau règlement intérieur des résidences Toit et Joie

Le règlement intérieur en vigueur sur nos résidences datait de 2011, était très succinct et relativement peu utilisé. Il était donc temps d'en rédiger un nouveau. Celui-ci a été validé à l'occasion du récent conseil central de concertation locative.

Toit et Joie a fait le choix de consulter les associations de locataires plusieurs fois au cours de sa rédaction. Nous avons en effet souhaité créer un règlement intérieur cohérent et proche de la réalité de la vie sur nos résidences. Intitulé « Les règles pour bien vivre ensemble », ce texte a été pensé pour mettre en avant le fait qu'en tant que locataire, vous êtes coresponsable du bien vivre ensemble.

Ce règlement est remis aux nouveaux locataires à partir du mois de septembre, à l'occasion de la signature de leur contrat de location. Vous le recevrez par ailleurs à la fin du mois avec votre quittance de loyer, en double exemplaire et accompagné d'une note explicative. Nous vous remercions par avance de prendre connaissance des règles qui composent ce nouveau règlement intérieur, de signer l'exemplaire à nous retourner et de le déposer dans la boîte aux lettres de votre gardien(ne).

La version officielle de ce règlement intérieur sera mise en ligne sur le site www.mon-compte.toitetjoie.com et une version plus visuelle tenant sur une seule page sera transmise à votre gardien(ne) pour lui permettre d'afficher ces règles dans les panneaux d'affichage ou dans sa loge.



TRAIT-D'UNION
Le magazine des locataires
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 (Benzoix)
Illustrations : Anne-Olivia Messana
Impression : Accenttonic, 14 000 ex.
ISSN : 1967-5909

DOSSIER EN 2018, TOIT ET JOIE FINANCE VOS PROJETS !

Toutes les bonnes idées seront étudiées, alors concertez-vous avec vos voisins et faites-nous vos propositions !

QUI PEUT PROPOSER UN PROJET ?

Comme cela est indiqué dans l'annexe 3 du plan de concertation locative, consacrée au financement des projets dits associatifs, seules les associations (ou amicales) de locataires peuvent en principe soumettre un projet. Si vous avez une idée de projet et qu'il n'y a pas d'amicale sur votre résidence, c'est peut-être l'occasion d'en créer une. Mais si vous avez une idée originale et que vous ne souhaitez pas vous constituer en amicale, nous vous encourageons malgré tout à proposer un projet.

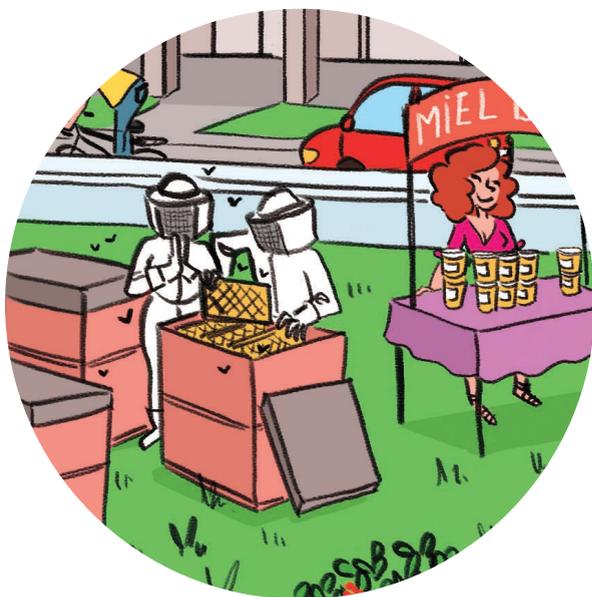
Le comité de sélection favorisera la réalisation de tous les projets jugés intéressants, qu'ils soient présentés par une association de locataires ou pas. Si vous proposez un projet, il est en revanche indispensable que vous respectiez les délais et que vous veniez présenter votre projet devant le comité.



COMMENT CRÉER UNE AMICALE DE LOCATAIRES ?

- Il suffit d'être deux, de choisir une dénomination, et de décider où votre association sera domiciliée.
- La déclaration s'effectue auprès de votre préfecture ou sous-préfecture et peut être effectuée par courrier ou en ligne.
- La création de l'association est rendue officielle par la publication d'un extrait de la déclaration au Journal Officiel Associations.
- N'oubliez pas d'adresser à Toit et Joie une copie du récépissé de la préfecture, ainsi que toutes les informations relatives à votre association.

Il est important de savoir que pour que l'amicale acquière la capacité juridique, elle doit être déclarée en tant qu'« association loi 1901 ». La capacité juridique confèrera à l'amicale une personnalité juridique propre, qui lui permettra notamment de faire valoir ses droits devant la justice.

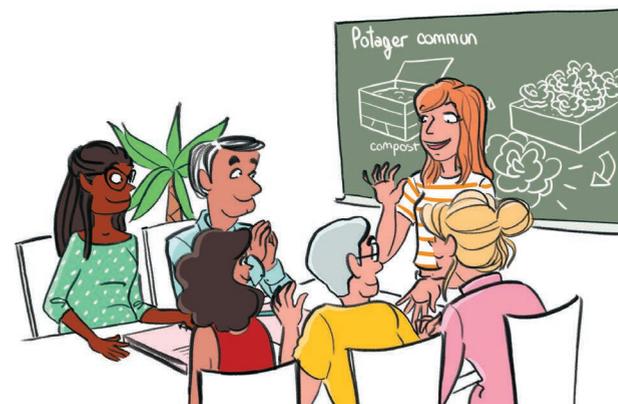


QUEL TYPE DE PROJET ?

Pour pouvoir être financé, un projet doit avoir un impact direct sur la vie de la résidence ou du quartier, et concerner un nombre significatif d'habitants. Il s'agit essentiellement d'actions qui ont pour but de contribuer au bien vivre ensemble sur votre résidence. À titre d'exemple, on peut citer les fêtes de résidences (autres que la fête des voisins), les activités à destination des enfants, les actions autour des thèmes de la nature ou de l'environnement, ou encore les idées d'appropriation des espaces communs comme la création de jardins ou de potagers partagés.

QUI DÉCIDE ?

Un comité de sélection se réunira au mois de novembre. Il sera chargé d'étudier les projets présentés, de décider de leur recevabilité et d'accorder ou pas leur financement. Organisé en parallèle du conseil central de concertation locative, ce comité est composé de 8 membres, comprenant 4 collaborateurs de Toit et Joie et 4 représentants des locataires, chaque association nationale de locataires désignant un membre.



QUEL BUDGET ?

Le plan prévoit un montant global d'environ 7000 € par an, pour financer l'ensemble des projets des résidences franciliennes de Toit et Joie. Le comité de sélection décidera donc de financer les projets en totalité ou en partie, en fonction de la nature du projet. Si de nombreux projets sont proposés et que le budget n'est pas suffisant pour financer tous les projets intéressants, nous chercherons à les rendre possibles par un autre moyen ou une autre source de financement.



COMMENT PROPOSER UN PROJET ?

La date limite de dépôt des candidatures est le **31 octobre 2017**. Pour soumettre un projet pour 2018, il faut remplir le dossier de financement, contenu dans l'annexe 3 du plan de concertation locative qui a été transmis à toutes les amicales et qui est également disponible sur :

[www.mon-compte.toitetjoie.com / rubrique : Points services > Toit et Joie et les locataires > Le financement des projets associatifs](http://www.mon-compte.toitetjoie.com/rubrique:Points-services-Toit-et-Joie-et-les-locataires)

Renvoyez votre dossier par courrier :

Toit et Joie
Elise ANDRÉ
Direction du patrimoine et de la politique de la ville
82 rue Blomet
75731 Paris cedex 15

ou par mail : elise.andre@toitetjoie.com

Pour en savoir **+**, vous pouvez joindre Elise ANDRÉ au **01 40 52 58 17**

L'ENQUÊTE SLS / OPS 2017

En septembre, vous serez amené à répondre à une enquête portant sur vos ressources ainsi que sur l'occupation de votre logement. Nous vous présentons ici toutes les informations importantes à connaître pour comprendre cette enquête et y répondre.

L'ENQUÊTE SLS (SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ)

Comme tous les bailleurs sociaux, la société Toit et Joie est contrainte par la loi de réaliser chaque année une enquête portant sur les ressources des ménages résidant sur son patrimoine, et d'appliquer un supplément de loyer aux ménages dont les ressources sont supérieures de 20% aux plafonds établis pour l'accès à un logement social. Ces règles ne concernent pas les ménages éligibles à l'APL et ceux qui résident en quartier prioritaire de la ville.

Vous êtes donc concerné si :

- vous ne percevez pas l'APL/AL
- vous ne résidez pas en QPV (quartier prioritaire de la politique de la ville)¹
- vos ressources dépassent de plus de 20% les plafonds de ressources 2017 correspondant à votre logement²

L'ENQUÊTE OPS (OCCUPATION DU PARC SOCIAL)

Tous les locataires d'un logement social en France sont soumis, tous les 2 ans, à cette enquête. Elle vise à nous permettre de connaître les conditions d'occupation de nos logements. Les résultats compilés et non nominatifs de ces enquêtes sont transmis aux pouvoirs publics. Nous vous demandons de veiller à déclarer toutes les personnes habitant votre logement, y compris les personnes hébergées.

La réalisation de cette double enquête a été confiée cette année à la société Imanaging.

1 : Si vous souhaitez savoir si votre résidence est située sur un QPV : <http://sig.ville.gouv.fr/adresses/recherche>

2 : Consultez les plafonds de ressources sur www.toitetjoie.com : rubrique « Se loger chez nous »

3 : Consultez le mode de calcul sur www.mon-compte.toitetjoie.com : rubrique « Vous êtes locataires > Votre budget > Le SLS ou surloyer et son calcul »

PLUS RAPIDE ET PLUS ÉCOLOGIQUE, RÉPONDEZ À VOTRE ENQUÊTE SUR INTERNET !

Si nous disposons d'une adresse email pour vous contacter, que vous nous l'ayez communiquée dans le cadre de vos échanges avec votre chargé(e) de clientèle, ou en créant votre compte locataire en ligne, vous recevrez un mail provenant de notre prestataire, la société Imanaging, qui vous permettra si vous le souhaitez de répondre à cette double enquête en ligne.

Si nous ne disposons pas d'un email pour vous contacter, ou si vous ne souhaitez pas répondre à cette enquête sur internet, elle vous sera adressée par courrier en version papier.

Si vous souhaitez bénéficier d'une communication internet les années prochaines, n'hésitez pas à contacter votre chargé(e) de clientèle afin de lui communiquer votre adresse email.

Besoin d'aide, une question sur cette enquête ?
Contactez directement notre prestataire, Imanaging, au **01 83 35 20 85**.

ATTENTION !

Vous êtes dans l'obligation de répondre à cette double enquête avec exactitude, de nous fournir les pièces justificatives demandées et de faire cela avant la date limite qui sera clairement indiquée sur le document (ou dans le mail) que vous recevrez :

- Les personnes concernées par l'enquête SLS qui répondront en retard, ou de manière incomplète, se verront appliquer le « supplément de loyer solidarité »³ mensuel maximum auquel s'ajoutera, le premier mois, une pénalité de 25€.
- Concernant l'enquête OPS, obligatoire pour l'ensemble d'entre vous, il est important d'y répondre de manière complète et dans les temps, sous peine de vous voir facturer une pénalité mensuelle et non remboursable de 7,62 €, chaque mois jusqu'à la réception du dossier complet et des pièces justificatives demandées.

ÉVOLUTION DE VOTRE SITUATION FAMILIALE OU PROFESSIONNELLE

La composition d'une famille évolue au rythme des mariages, des naissances, des séparations ou des décès. Lorsque le nombre de personnes vivant sous le même toit change, il faut impérativement en informer Toit et Joie en contactant votre chargé(e) de clientèle. Il convient aussi de prévenir la CAF de tout changement.

MARIAGE, PACS, CONCUBINAGE

- La loi prévoit qu'en cas de mariage, les deux personnes deviennent automatiquement co-titulaires du bail. C'est pourquoi il faut impérativement que vous nous fournissiez un acte de mariage et une pièce d'identité (en cours de validité) de la personne qui rejoint le logement.
- Lorsqu'il s'agit d'un PACS, les deux personnes deviennent automatiquement solidaires du paiement des loyers et des charges, mais il n'y a pas d'obligation de co-titularité. Une pièce d'identité et le récépissé de PACS suffisent pour enregistrer le nouveau locataire comme simple occupant.
- Dans le cas d'un concubinage, il n'y a aucune obligation de co-titularité ou de solidarité. Dans ce cas, l'enregistrement du (de la) concubin(e) hébergé(e) est fait grâce à la pièce d'identité, à la demande du titulaire du bail, par courrier.

Sachez que des modèles de courriers, sont disponibles en ligne sur mon-compte.toitetjoie.com, rubrique : Points services > Votre situation change

NAISSANCE OU ADOPTION

Suite à un heureux événement, il faut nous adresser l'acte de naissance pour notifier la présence du nouveau venu ! Si vous venez d'adopter un enfant, il faut nous adresser l'extrait de jugement.

DIVORCE ET SÉPARATION

- Si vous êtes en cours de procédure de divorce, il est important de transmettre à Toit & Joie l'ordonnance de non-conciliation. Le locataire quittant le logement doit par ailleurs informer Toit et Joie par écrit et communiquer sa nouvelle adresse. Il faut enfin nous transmettre le jugement de divorce définitif, précisant auquel des époux est attribué la jouissance du logement. C'est suite à la réception de ce document que le contrat de bail sera modifié.
- S'il ne s'agit pas d'un divorce, seule la lettre de congé de la personne quittant le logement est nécessaire. De la même manière, le locataire quittant le logement doit préciser sa nouvelle adresse dans ce courrier.
- S'il s'agit d'une séparation dans le cadre d'un PACS, cette lettre doit être accompagnée de la déclaration conjointe de dissolution du PACS.

DÉCÈS

Bien qu'une telle situation soit toujours très pénible pour la famille, il est impératif que nous recevions l'acte du décès, ainsi que les coordonnées de la personne à contacter en charge de la succession du (de la) défunt(e).

RESSOURCES MODIFIÉES

Si vous avez subi une baisse significative de revenus, il vous faut informer la CAF. Si vous êtes assujéti au SLS (Supplément Loyer Solidarité) et que votre diminution de revenus est supérieure à 10%, contactez votre chargé(e) de clientèle qui vous indiquera les démarches à suivre.



RAPPEL DE SÉCURITÉ : LA BOUTEILLE DE GAZ

Bien que ce soit strictement interdit (article 7-A de votre contrat de location), certaines personnes possèdent une bouteille de gaz. Quel que soit l'endroit où cette bouteille est stockée (logement, caves, parties communes...), cela fait courir un grand risque aux habitants de la résidence.

Il est très important que vous respectiez cette règle et que vous débarrassiez de votre bouteille de gaz (butane ou propane) si vous en possédez une, quelle que soit sa contenance ou son utilisation (chauffage d'appoint, camping...). En cas d'incident lié au non-respect de cette interdiction, votre responsabilité civile voire pénale pourrait être engagée.

Pour qu'un immeuble puisse être équipé d'installations fonctionnant au gaz (chauffage, cuisinière), il est indispensable que les logements et les parties communes comportent des équipements précis (ventilations hautes et basses, VMC adaptée au gaz...). Ces équipements sont indispensables car ils garantissent la bonne évacuation du gaz et supprime le risque de voir du gaz s'accumuler. En effet, quand du gaz s'accumule dans un espace clos, cela rend possible le déclenchement d'un incendie, voire d'une explosion susceptible de causer des dégâts considérables.



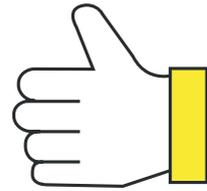
Si votre appartement est équipé d'installations fonctionnant au gaz (chauffage, cuisinière), cela ne change rien à cette interdiction et vous n'avez pas non plus le droit de posséder une bouteille de gaz.



Les parties communes,
c'est aussi chez moi !

ALORS, LES ENCOMBRANTS...

C'est pas n'importe où !
Pas n'importe quand !
Et pas n'importe comment !



Vous avez un doute ou une question relative aux encombrants ?

N'hésitez pas à contacter votre gardien(ne) pour obtenir des renseignements sur la gestion des encombrants sur votre résidence.

