

trait – d'union

Le magazine des locataires



**Logement social
en danger,
Toit et Joie dit NON !**



**Logement social
en danger,
Toit et Joie dit NON !**



**P2 MOBILISATION
DES COLLABORATEURS
DE TOIT ET JOIE**

**P3 CA BOUGE SUR
LES RÉSIDENCES !**

**P4 RETOUR SUR L'ENQUÊTE
DE SATISFACTION**

Sommaire

P.2 / Mobilisation des collaborateurs de Toit et Joie



P.3 / Ça bouge sur les résidences !

P.4-5 / Retour sur l'enquête de satisfaction

P.6 / Rappels divers

P.7 / Veille d'urgence de Toit et Joie

P.8 / Les règles pour bien vivre ensemble

Les collaborateurs de Toit et Joie mobilisés contre la loi de finances 2018 et la diminution de l'APL !



L'Assemblée nationale a adopté en première lecture l'article 52 du projet de loi de finances le 3 octobre dernier. Il prévoit une baisse de 1,5 milliard du montant des aides personnelles au logement en 2018, compensée par les organismes Hlm, ce qui entraînera pour ces derniers une baisse de ressources et donc une réduction de leur capacité d'investissement.

C'est donc une menace très sérieuse qui pèse sur le logement social et ses locataires : moins d'entretien dans les résidences, moins de réhabilitations de résidences, moins de services rendus aux locataires, moins d'accompagnement pour les personnes modestes et fragiles...

Plus largement, la réforme risque de mettre un coup d'arrêt à la construction de logements sociaux pour les personnes qui en ont le plus besoin, alors que l'on sait le nombre important de demandeurs qui attendent un logement social.

Pour ce qui est de Toit et Joie et d'après nos estimations, si cette loi était adoptée, ce sont 8% de nos loyers et près de 80% de notre autofinancement qui seraient dédiés à compenser la baisse des APL, ce qui représente 5,3 M€. Cela signifie qu'au lieu de réinvestir 7 M€ par an dans la production de logements neufs et la réhabilitation de notre parc, nous n'aurons plus que 1,7 M€ à réinvestir, ce qui va nous obliger à redéfinir nos priorités.

Dans une note affichée sur l'ensemble de nos résidences, Michèle Attar, directeur général de Toit et Joie, vous alertait sur l'importance de lutter contre ce projet de réforme et vous demandait d'aller manifester devant la mairie de votre commune le samedi 14 octobre 2017. Nous remercions chacun et chacune d'entre vous qui se sont déplacés.

Soucieux que leur activité professionnelle conserve tout son sens et souhaitant que Toit et Joie continue de vous apporter les mêmes services, les salariés de Toit et Joie se sont mobilisés et se sont rendus en nombre à la manifestation qui a eu lieu le mardi 17 octobre 2017, sur l'Esplanade des Invalides, aux abords de l'Assemblée nationale, à Paris.

Des pancartes et des banderoles ont été créées pour l'occasion, avec des slogans tels que : « Logement social en danger, Toit et Joie dit non ! », « Non au démantèlement du logement social ! » etc.

Toit et Joie est déterminée à poursuivre ce combat et sera présente aux manifestations à venir.

ÇA BOUGE SUR LES RÉSIDENCES !

JARDINS FLEURIS

Deux événements d'aménagement d'un jardin en pied d'immeuble ont été organisés, sur nos résidences de Villeneuve-Saint-Georges et Argenteuil. Petits et grands ont été conviés pour participer à l'aménagement du jardin, encadrés par des acteurs de la commune engagés dans la végétalisation de la ville. Décompactage de la terre, harmonisation des espaces, plantations des bulbes... les plus jeunes comme les adultes présents ont pu être initiés à ce type de jardinage.

Nous remercions tous les participants qui ont chacun contribué à la bonne humeur dans laquelle se sont déroulés ces ateliers. Ce n'est d'ailleurs que le début car il est prévu de répéter ces événements (entretien, aménagement de nouveaux espaces, autres types de plantation...).



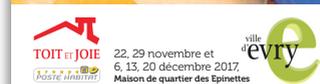
EN 2018, nous chercherons à multiplier l'organisation d'ateliers participatifs de ce type. Si vous avez un souhait particulier, n'hésitez pas à l'exprimer auprès de votre gardien(ne).



STREET ART À SARTROUVILLE

En collaboration avec la maison de la jeunesse et de la culture (MJC) de Sartrouville et le bailleur Pierres et Lumières qui gère une résidence voisine, la création participative d'une fresque murale façon street art a été lancée sur une de nos résidences de Sartrouville, encadrée par l'artiste R2rien. La fresque n'est pas encore achevée mais nous ne manquerons pas de vous montrer le résultat final.

Une mosaïque dans un hall de votre résidence



MOSAÏQUE À EVRY

En partenariat avec l'artiste mosaïste Stéphanie Lechevallier, un chantier de création participative a démarré sur notre résidence d'Evry. L'objectif est d'embellir la résidence en réalisant une mosaïque dans un des halls de la résidence. Cela devrait être suivi en 2018 par une seconde mosaïque murale cette fois-ci en extérieur. Vous pourrez découvrir le résultat final dans une prochaine édition.

TRAIT-D'UNION
Le magazine des locataires
SA HLM au capital de 6 040 000 €
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, Marie-France Lucchini
Conception : alchimie médias
Réalisation : LeGrand8
Photos : Toit et Joie
Illustrations : Freepik
Impression : Accenttonic, 14 000 ex.
ISSN : 1967-5909

ENQUÊTE

UN TAUX DE SATISFACTION GLOBALEMENT ÉLEVÉ ET STABLE

Nous vous présentons dans ce dossier les résultats essentiels de la grande enquête de satisfaction réalisée comme tous les 2 ans. Dans le cadre de cette enquête, 1 800 d'entre vous ont été interrogés.

TAUX DE SATISFACTION GLOBALE :

78 %

(CONTRE 79 % EN 2015)

VOTRE RÉSIDENCE ET VOTRE LOGEMENT

En majorité, vous êtes satisfaits de la qualité de votre logement et de votre immeuble.

	Toit et Joie	Bailleurs sociaux d'IDF
Satisfaction globale sur le logement	81 %	80 %
La propreté des parties communes	75 %	68 %
Le cadre de vie	73 %	74 %
Fonctionnement des équipements en parties communes (ex : ascenseur)	76 %	73 %

Bien que le résultat de **75 %** reste assez élevé, nous notons une baisse de près de 4 points concernant la propreté des parties communes, par rapport à l'enquête réalisée en 2015. Après analyse de ces résultats, il apparaît que si à certains endroits, la propreté n'est pas au rendez-vous, comme attendu légitimement par les habitants de la résidence, la responsabilité est parfois liée à la déficience ponctuelle des entreprises ou personnels en charge du ménage mais aussi très souvent au comportement de certains résidents.

Cette analyse est d'ailleurs confirmée par vos avis. En effet, à la question « Selon vous, quelle est la cause principale de la propreté insuffisante des parties communes ? », vous êtes 50 % à avoir répondu « le comportement de certains habitants ». La réponse « un travail de nettoyage insuffisant » n'arrive qu'en seconde position (23 %).

Ce constat ne concerne toutefois pas l'ensemble de nos résidences. Sur certaines, nous avons identifié le besoin d'augmenter la qualité du travail de nettoyage réalisé et nous serons vigilants sur cette question.

COURRIERS ET RÉCLAMATIONS

	Toit et Joie	Bailleurs sociaux d'IDF
Taux des répondants ayant fait une réclamation en 2017	29 %	47 %
La qualité des réponses (clarté et rapidité)	65 %	68 %

Le faible taux des répondants ayant fait une réclamation cette année atteste de la qualité des services qui vous sont apportés et de celle des interventions techniques réalisées dans les logements et les parties communes, afin de maintenir leur qualité et leurs performances.

Comme en 2015 et malgré les efforts réalisés sur le sujet, vous êtes toujours nombreux à nous faire part de votre insatisfaction concernant l'efficacité du traitement de vos demandes, en termes de prise en charge puis de suivi. Nous devons donc continuer à nous améliorer sur ce point.

RELATIONNEL

	Toit et Joie	Bailleurs sociaux d'IDF
Contact avec le gardien et les interlocuteurs au siège	78 %	78 %

Le résultat relatif aux contacts que vous avez au quotidien avec votre gardien(ne) et vos divers interlocuteurs travaillant au siège de Toit et Joie, est meilleur qu'il y a 2 ans (+ 6 points).

Ce résultat reflète le travail réalisé depuis 2 ans :

- ✓ amélioration des échanges internes, afin de permettre à votre gardien(ne) de répondre à votre demande d'information dans la plupart des cas, sans avoir à contacter le siège.
- ✓ réorganisation de l'accueil téléphonique au siège de Toit et Joie destinée à...
 - fluidifier le traitement des appels afin de limiter au maximum votre temps d'attente,
 - nous assurer que vous êtes toujours mis en relation avec l'interlocuteur qui sera en mesure de vous répondre,
 - ou bien encore, dans la situation où la personne que vous demandez n'est pas disponible, tenter de vous mettre en relation avec une autre personne à même de traiter votre appel.

IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Différents résultats de cette enquête nous rappellent à quel point l'enjeu lié aux questions de communication est important.

Quel que soit le sujet (ex : travaux, charges...), vous êtes légitimement en attente d'informations les plus précises et compréhensibles possible, sans parler de l'importance de les recevoir dans les temps et sans avoir à les demander.

La réalité de l'activité de Toit et Joie est telle que les urgences rendent parfois difficiles de communiquer autant que nous le souhaiterions sur les sujets du quotidien. Nous avons toutefois entendu votre attente et nous chercherons à nous améliorer sur ce point.

Nous avons également entendu votre souhait d'être inclus aux réflexions préalables à des travaux importants ou des réhabilitations, et d'être consultés dès que cela est possible.

Si vous êtes en attente d'une information, n'hésitez surtout pas à aller poser la question à votre gardien(ne), il n'y a pas de mauvaise question ! S'il / elle n'est pas en mesure de vous répondre, il / elle contactera le siège afin d'obtenir l'information.

LES EMPLOYÉS D'IMMEUBLE

En fonction de différents critères tels que la taille de la résidence ou la difficulté du travail d'entretien à réaliser, de nombreuses résidences bénéficient d'une équipe de proximité composée d'un gardien référent et d'un ou plusieurs employés d'immeuble.

L'employé(e) d'immeuble a pour missions principales de procéder à l'entretien ménager des parties communes, à la rotation des ordures ménagères ainsi qu'au remplacement des ampoules. Il peut aussi être amené à s'occuper de l'entretien des espaces verts. Présent au quotidien sur le site, il peut enfin servir de relai entre les résidents et le gardien référent.

Certains locataires n'accordant pas à nos employés d'immeuble le respect qu'ils méritent, nous tenons à rappeler que Toit et Joie soutient fermement ses gardiens comme ses employés d'immeuble. Lorsqu'un employé d'immeuble subit une agression verbale ou physique, la réaction de Toit et Joie est immédiate et peut aller jusqu'au dépôt de plainte.

DÉGRADATIONS VOLONTAIRES, DÉPÔT SAUVAGE D'ENCOMBRANTS, ATTENTION À LA FACTURATION !

Lorsqu'un équipement (ascenseur, porte-parking, interphone...) est dégradé sur une résidence et que nous connaissons l'auteur de la dégradation, nous nous réservons le droit de facturer au locataire concerné (ou au titulaire du bail) la remise en état de l'équipement dégradé.

De même, nos gardiens ont la liberté, lorsqu'ils observent un non-respect des règles liées aux ordures ménagères ou aux encombrants, de faire appel à une société de nettoyage privée. Si la personne qui a rendu nécessaire cette intervention est identifiée, nous nous réservons le droit de la lui facturer, sous réserve qu'elle ait précédemment reçu un courrier de rappel de règlement n'ayant entraîné aucun changement de comportement.

Si comme la grande majorité des habitants de nos résidences, vous êtes respectueux des règles en vigueur, nous tenons à vous rassurer sur le fait que ces réparations faisant suite à des dégradations volontaires, et ces interventions de nettoyage faisant suite à des incivilités, **n'entraînent aucune augmentation de charges générales.**

Il faut néanmoins avoir conscience que l'argent dépensé par Toit et Joie dans ces situations, représente autant d'argent ne pouvant pas être investi pour améliorer votre confort et votre cadre de vie. Nous vous demandons donc de ne pas rester sans réaction si vous êtes témoin d'actes d'incivilité ou de dégradations

MÉGOTS MAL ÉTEINTS, ATTENTION !

L'interdiction de fumer dans les parties communes de nos résidences repose non seulement sur des questions d'hygiène et de santé, mais également de sécurité.

Les parties communes telles que les halls, les ascenseurs où les escaliers sont des lieux fermés et publics. Il y est donc formellement interdit de fumer. Au-delà des nuisances causées au voisinage, fumer dans les parties communes est un manque de respect manifeste pour le personnel de Toit et Joie, et son travail.

Si vous êtes fumeur, nous vous demandons de faire preuve de la plus grande vigilance en vous assurant également de ne pas jeter vos mégots par vos fenêtres ou par-dessus votre balcon.

Un mégot mal éteint est en effet susceptible d'atterrir sur un objet (balais en paille, linge, draps...) sur le balcon d'un de vos voisins et de l'enflammer, ce qui s'est déjà révélé dramatique. La responsabilité civile du locataire fautif serait immédiatement engagée en cas d'incident de ce type.



VEILLE D'URGENCE DE TOIT ET JOIE :

0 820 86 87 88



La veille d'urgence de Toit et Joie est un service de permanence téléphonique, qui vise à assurer la sécurité des biens et des personnes, en cas d'urgence. Ce service fonctionne du lundi au vendredi, de 18h à 8h du matin, ainsi que les week-ends et les jours fériés (24h/24).

DANS QUELLE SITUATION COMPOSER CE NUMÉRO ?

Comme son nom l'indique, la veille d'urgence n'intervient que pour des situations urgentes. Deux types d'interventions peuvent avoir lieu dans ce cadre :

- des interventions relatives à certains équipements de votre résidence (ex : ascenseur, chaudière, VMC)
- des interventions urgentes de plomberie, d'électricité (parties communes uniquement) ...

La mission première de la veille d'urgence étant d'assurer la sécurité des personnes et des biens, l'entreprise envoyée pour intervenir se limitera à supprimer le caractère urgent de la situation, en attendant que Toit et Joie reprenne en charge le dossier à la fin de la permanence. En cas de fuite d'eau sur colonne commune par exemple, l'intervention consistera seulement à couper l'alimentation en eau afin de s'assurer que cette fuite n'engendre pas de dégâts importants.

Si le problème observé est privatif, c'est-à-dire situé à l'intérieur d'un logement, la veille d'urgence décidera d'une intervention seulement si cela engendre un risque pour l'immeuble. Pour une fuite d'eau légère à l'intérieur d'un logement par exemple, la veille d'urgence n'interviendra pas, et ce même si la réparation est à la charge de Toit et Joie.

En dehors des situations où le problème fait peser un risque sur le reste de l'immeuble, il est en réalité très rare que la veille d'urgence intervienne à l'intérieur d'un logement.



Les règles pour bien vivre ensemble



En tant que locataire d'un logement de Toit et Joie, je participe au bien vivre ensemble et pour ce faire :

- 1.** Je respecte les règles de courtoisie entre résidents et envers le personnel de Toit et Joie.
- 2.** Je respecte le travail du personnel d'entretien, des intervenants et je ne dégrade pas les équipements collectifs.
- 3.** J'entretiens les lieux loués et je les maintiens dans un bon état d'hygiène et de propreté.
- 4.** Je ne gêne pas l'accès et la libre circulation des locataires dans les parties communes et je ne nuis pas à la tranquillité des lieux.
- 5.** Je ne fume pas dans les parties communes, ni ne consomme ou ne vends des boissons alcoolisées ou tout produit prohibé par la loi.
- 6.** Je respecte la tranquillité de mes voisins en évitant tout bruit excessif de jour comme de nuit aussi bien dans les parties communes que dans les parties privatives.
- 7.** Je ne jette rien par les fenêtres et n'entrepose pas d'objets encombrants, dangereux ou mal odorants sur les balcons et annexes, ainsi que dans les parties communes.
- 8.** Je dépose mes ordures ménagères dans des sacs fermés, dans les conteneurs et dans les locaux prévus à cet effet et je respecte les dispositions prévues pour la gestion des encombrants (collecte municipale ou dépose en déchetterie).
- 9.** J'utilise les locaux vélos/poussettes pour y stocker mes équipements. En l'absence de local, je les dépose dans mon logement.
- 10.** Je ne fais pas de mécanique dans les parkings et je n'utilise pas mon emplacement de stationnement comme lieu de stockage de matériels ou d'épaves.
- 11.** Je ne détiens pas de chien de 1^{ère} catégorie conformément à la législation en vigueur. Par mesure de sécurité, je tiens mon chien en laisse à l'intérieur du périmètre de la résidence. Je peux détenir d'autres animaux de compagnies dans la mesure où leur présence (nombre, comportement et état de santé) n'occasionne aucune nuisance.
- 12.** Je ne nourris pas les animaux notamment pigeons et chats errants, cause d'insalubrité ou de gêne pour le voisinage.
- 13.** Je n'installe pas d'antenne extérieure sans autorisation expresse de Toit et Joie.
- 14.** Je ne modifie pas l'étiquetage de ma boîte aux lettres ou de mon interphone. En cas de modification d'occupant, je préviens Toit et Joie.