



TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

#136 Mars/Avril 2018

trait-d'union

Le magazine des locataires



OH ! UN DÉGÂT DES EAUX...

Toutes les infos à connaître pour **bien réagir**

P4-5

LE PÔLE SOCIAL
DE TOIT ET JOIE

P8

LES ÉCO-GESTES DU QUOTIDIEN...
DANS MA SALLE DE BAIN

Sommaire

P.2 / Jamais sans ma référence locataire !

P.2-3 / Le séminaire du personnel de proximité 2018

P.3 / Participation de Toit et Joie à l'insertion des publics en difficulté

P.4-5 / Découvrir le Pôle social

P.6-7 / Oh ! un dégât des eaux ...

P.7 / Attention aux punaises de lit !

P.8 / Les éco-gestes du quotidien... dans ma salle de bain

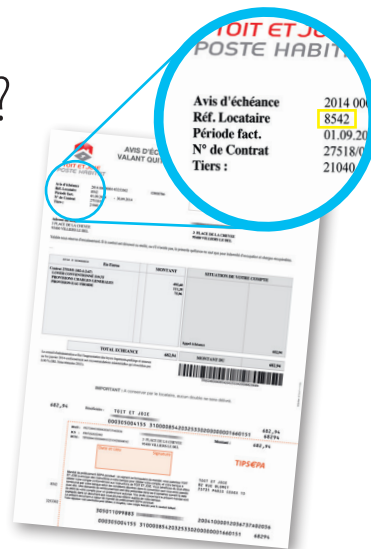
JAMAIS SANS MA RÉFÉRENCE LOCATAIRE !

La référence locataire ?

Votre référence locataire apparaît sur tous vos avis d'échéance (voir visuel).

Quelle que soit la manière dont vous entrez en contact avec le siège de Toit et Joie, que ce soit en contactant l'accueil par **téléphone**, en nous envoyant un **mail** ou bien en nous adressant un **courrier**, il est conseillé de prendre l'habitude de **vous munir de votre référence locataire** ou bien de la rappeler si vous nous contactez par écrit.

En faisant cela, vous nous permettrez d'accéder à votre dossier très rapidement et cela accélérera le traitement de votre demande.



www.mon-compte.toitetjoie.com

le meilleur moyen pour nous contacter par internet

Une fois connecté à votre espace locataire en ligne, vous pourrez facilement :

- déposer une demande en ligne et suivre l'avancée de son traitement
- accéder aux adresses mails des différentes personnes du siège en charge de votre résidence

esh@toitetjoie.com est l'adresse mail générale de Toit et Joie. Nous recevons de très nombreux mails à cette adresse, en provenance d'interlocuteurs nombreux et variés. Nous vous déconseillons donc d'envoyer un mail à cette adresse et nous vous conseillons de passer par votre compte locataire en ligne (www.mon-compte.toitetjoie.com). Si vous choisissez malgré cela d'adresser un mail à **esh@toitetjoie.com**, il est indispensable d'indiquer votre nom, adresse, téléphone et référence locataire.

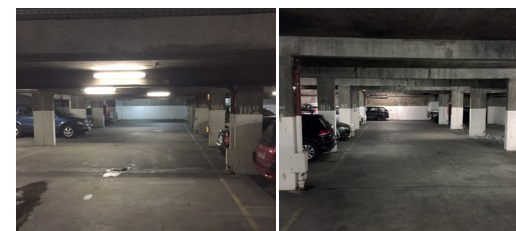
PARTICIPATION DE TOIT ET JOIE À L'INSERTION DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

Toujours soucieuse de trouver de nouveaux moyens de contribuer à l'intérêt général, Toit et Joie a collaboré avec des associations pour mettre en place deux actions destinées à favoriser l'insertion des publics en difficulté.

REMISE EN PEINTURE D'UN PARKING À ARGENTEUIL

Un chantier de peinture du parking souterrain de la résidence d'Argenteuil - Val d'Argent Sud - a été confié à l'Association pour la Gestion d'Outils d'Insertion par l'Économique (AGOIE). Cinq personnes de 18 à 25 ans, sans qualification ni compétences reconnues et n'arrivant pas à trouver une solution durable pour construire leur avenir, ont réalisé, sous l'encadrement d'un coordinateur, la peinture des murs, poutres, poteaux ainsi que les marquages au sol de ce parking.

Avant



Après



ENTRETIEN D'ESPACES VERTS À VILLENEUVE-ST-GEORGES ET COURCOURONNES

Afin de favoriser l'insertion professionnelle de publics touchés par un handicap, l'entretien des espaces verts des résidences de Courcouronnes et Villeneuve-Saint-Georges a été confié à des structures de travail protégé, spécialisées dans l'emploi de personnes handicapées.

Au rythme de 3 ou 4 passages par an, l'ESAT « La sellerie parisienne » effectue la tonte et l'entretien des arbustes des résidences de Courcouronnes depuis environ 1 an. Concernant Villeneuve-Saint-Georges, c'est l'entreprise adaptée (EA) « Les jardins de la sellerie » qui réalise tout l'entretien des espaces verts depuis début 2018, après avoir assuré des interventions de dépannage en 2016 et 2017.

ESAT ? EA ? Quelles différences ?

- Un **établissement et service d'aide par le travail (ESAT)** est un établissement médico-social de travail protégé, réservé aux personnes en situation de handicap et visant leur insertion ou réinsertion sociale et professionnelle. Ces structures emploient des personnes handicapées mentales qui ne peuvent travailler en milieu ordinaire ou adapté.
- Une **entreprise adaptée (EA)** est une entreprise d'utilité sociale qui relève du milieu ordinaire mais a l'obligation d'employer 80% de travailleurs handicapés. Les EA sont des entreprises à part entière et sont régies par le Code du travail. Elles permettent à des travailleurs handicapés d'exercer une activité professionnelle salariée dans des conditions adaptées à leurs besoins.

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, Claire Bordas

Conception: alchimie médias

Réalisation: LeGrand8

Photos: Toit et Joie, Fotolia (O. Florin Rosu)

Illustrations: Viviblondie

Impression: Accenttonic, 14 000 ex.

ISSN: 1967-5909

LE SÉMINAIRE DU PERSONNEL DE PROXIMITÉ 2018

Le traditionnel séminaire du personnel de proximité a eu lieu cette année les 7, 8, 14 et 15 février 2018 au siège de Toit et Joie.

Cet événement annuel dédié aux gardiens et aux employés d'immeuble des quatre sociétés du groupe Poste Habitat, est un moment de partage d'informations, d'échange et de convivialité. Les agents de proximité (gardiens et employés d'immeuble) occupant une place centrale dans l'organisation de Toit et Joie et de ses filiales, il est primordial de les associer pleinement aux réflexions de l'entreprise.



Cette année, les principaux sujets abordés ont été :

- Le projet « Interlignes », de lutte contre l'illettrisme, crée en partenariat avec l'association Aurore. Ce projet est une première pour un bailleur social et a pour vocation d'aller au-devant de tout locataire en situation d'illettrisme ou de difficultés d'accès à la langue française en leur proposant un accompagnement. Grâce à un film interne, nous avons pu présenter les premiers retours suite à de l'expérimentation sur les sites du 93 et de Paris 18^{ème}.

- La formation professionnelle a été abordée à travers une présentation du compte personnel de formation (CPF). Toit et Joie accorde une importance cruciale à la formation en général et tient à favoriser l'accès à la formation pour ses collaborateurs, comme leur évolution au sein de l'entreprise.
- Enfin, les résultats de l'enquête de satisfaction locataires ont été présentés et analysés. Une réflexion commune a pu s'instaurer entre les salariés du siège et ceux travaillant sur les résidences, pour construire ensemble les plans d'action qui permettront de répondre à un maximum de vos attentes.

DOSSIER : DÉCOUVRIR LE PÔLE SOCIAL

« Un dispositif, en appui des services de Toit et Joie, destiné à aider nos locataires faisant face à des situations particulièrement difficiles. »

Afin d'aborder d'une manière nouvelle des situations sociales complexes, Toit et Joie a pris l'initiative en mai 2011 de créer un nouveau service : le pôle social. Les problématiques d'accompagnement de situations fragiles sont en effet un réel sujet de préoccupation pour les bailleurs sociaux.



Dominique Macchi,
responsable du pôle social



Catherine Moisan,
conseillère en économie sociale et familiale



Elise Leleu,
assistante sociale



Anne-Laure Le Neün,
éducatrice spécialisée

L'équipe s'attèle tous les jours à faire grandir ce pôle. Leur action s'inscrit au cœur de l'entreprise : à tout moment, le pôle social peut ainsi être amené à intervenir et à collaborer avec tous les services internes de Toit et Joie ainsi qu'avec des multiples services externes (services sociaux, associations...). Le pôle social accompagne Toit et Joie mais aussi chacune de ses filiales, en Normandie, PACA et Rhône-Alpes. Les projets sont différents et variables selon les territoires.

LEURS MISSIONS ?

Aider les locataires qui rencontrent des difficultés dans le secteur locatif et qui sont en rupture de relation. Ils favorisent le lien entre les locataires et les différents acteurs, en accompagnant l'orientation vers les services sociaux ou médico sociaux.

LEURS CHAMPS D'INTERVENTION ?

Le pôle social se positionne sur de nombreux sujets, que ce soit sur des problèmes d'occupation de logements dégradés, des questions d'impayés, des personnes en difficultés psychiques, des familles victimes de violence, des personnes sortant d'hébergement d'urgence et accédant au logement...

COMMENT INTERVIENNENT-ILS ?

Ils évaluent la situation, effectuent un diagnostic, accompagnent puis orientent. Ils peuvent intervenir à n'importe quelle étape du parcours d'un locataire en situation difficile. Un ménage peut par exemple être suivi dès son emménagement. Le pôle social peut aussi être amené à intervenir en dernier ressort, face à une situation d'expulsion imminente.

LEUR PHILOSOPHIE ?

Traiter les causes et anticiper les problèmes. Pour traiter une difficulté, l'essentiel est de trouver l'origine du dysfonctionnement et de mettre en place un plan d'actions. Afin d'anticiper au mieux les éventuelles difficultés, le pôle social est présent en commission d'attribution des logements.

Les 3 axes du pôle social

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN ILE-DE-FRANCE

Avec l'ensemble des autres services, le pôle social intervient auprès de locataires témoignant d'une situation de fragilité : impayés, cadre de vie dégradé, isolement, etc.

DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER SPÉCIFIQUE

En lien avec la maîtrise d'ouvrage et la direction du développement, le pôle social apporte son expertise pour le développement d'habitats spécifiques : pensions familiales, maisons thérapeutiques, résidences étudiantes, résidences sociales... Au-delà de la construction de résidences destinées à un public particulier, le pôle social travaille chaque année à la mise à disposition temporaire d'espaces d'accueil, pour répondre aux besoins d'hébergement d'urgence. C'est par exemple le cas du partenariat entre Toit et Joie et Aurore qui a permis d'accueillir et d'accompagner 140 personnes dans le courant de l'année 2017.

INNOVATION SOCIALE

Le pôle social met en œuvre des dispositifs spécifiques. Il est à l'origine de la mise en place d'une équipe mobile composée de psychologues de l'association Aurore, créée afin d'accompagner les locataires concernés. Ce projet reconnu par les pouvoirs publics est une première pour un bailleur social. En plus de cette équipe mobile, d'autres expérimentations se développent pour répondre à de nouvelles problématiques identifiées. C'est notamment le cas du projet actuel de lutte contre l'illettrisme « Interlignes » créé en partenariat avec l'association Aurore ou encore le projet « Un chez soi d'abord » qui prévoit de donner accès à un logement ordinaire à des personnes issues de la rue.



CHIFFRES CLÉS

2011
année de création du pôle social

476
locataires suivis en 2017

17
locataires ont bénéficié de l'accompagnement de l'équipe mobile de l'association Aurore

48
locataires ont été rencontrés par notre partenaire au projet « Interlignes », qui s'inscrit dans le cadre de la lutte contre l'illettrisme

VOUS RENCONTREZ UNE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE LIÉE À UN ACCIDENT DE LA VIE ?

Personne n'est à l'abri d'événements imprévus (séparation, arrêts maladie répétés, licenciement...), vous pouvez ainsi contacter directement votre gardien ou votre chargé de précontentieux avant que la situation ne devienne compliquée. Ce dernier fera appel au pôle social de Toit et Joie si besoin.

POUR TOUTE AUTRE DIFFICULTÉ ?

Le pôle social pourra être alerté ou appelé en soutien par notre service de proximité (gardien, accueil, service technique, recouvrement...). N'hésitez pas également à contacter les services sociaux qui peuvent être d'une grande aide (C.C.A.S, service du département, service social employeur...).

OH ! UN DÉGÂT DES EAUX...



1 SUPPRIMER LA FUITE D'EAU

Si vous découvrez une fuite d'eau importante dans votre logement, la première réaction à avoir est de couper l'alimentation en eau de votre appartement et de prévenir votre gardien. Face à l'apparition de dommages pouvant être liés à une fuite d'eau (ex : tâches et fissures sur les murs), vous devez aussi prévenir votre gardien sans attendre.

Une fois contacté, votre gardien visitera votre logement, constatera les dégâts et effectuera une première recherche de la fuite.

S'il parvient à repérer l'origine de la fuite et que les travaux nécessaires à la suppression de cette dernière sont d'ordre locatif, c'est-à-dire à votre charge (ex : remplacement du joint-baignoire en silicone), il vous en informera afin que vous les réalisiez. Tous les dommages créés par cette fuite seront dès lors pris en charge par votre assurance. Si votre gardien constate qu'il appartient au bailleur de réparer la fuite ou s'il ne peut trouver l'origine de la fuite, un plombier mandaté par Toit et Joie se déplacera afin de localiser (si nécessaire) et de supprimer la fuite à l'origine du dégât des eaux.

Supprimer la fuite est indispensable et constitue le préalable à toute intervention de votre assurance.

Le saviez-vous ?

Si vous découvrez un dégât des eaux en soirée, durant la nuit, pendant le week-end ou les jours fériés, et que la situation vous paraît urgente, contactez le service d'urgence de Toit et Joie (0 820 86 87 88) ouvert du lundi au vendredi de 18h à 8h, les week-ends et les jours fériés. Ce service mandatera un déplacement de techniciens si la situation est grave (risque de gros dégâts ou danger pour les résidents).

ATTENTION, vous devez respecter la marche à suivre décrite ici (contacter votre gardien ou la veille d'urgence).

Si vous décidez de contacter par vos propres moyens un plombier en urgence, la facture de cette intervention ne sera pas prise en charge par Toit et Joie.

2 CONSTAT AMIABLE DE DÉGÂT DES EAUX

Si vous avez subi des dommages liés à un dégât des eaux (que son origine ait été située dans votre appartement ou non), vous devez impérativement établir un constat de dégât des eaux avec la personne responsable de la fuite et votre gardien.

Votre gardien se déplacera dans votre logement afin de constater et valider les informations transmises sur votre constat.

Une fois le constat rempli et signé par toutes les personnes concernées, conservez un exemplaire, donnez-en un second à votre gardien et envoyez le troisième à votre compagnie d'assurance.

IL EST POSSIBLE QUE D'AUTRES DOMMAGES APPARAISSENT APRÈS AVOIR REMPLI LE CONSTAT

Si des dommages supplémentaires apparaissent dans votre logement après avoir rempli le constat, nous vous conseillons de contacter à nouveau votre gardien et de lui demander de venir vérifier que ces dommages sont pas dus à une nouvelle fuite. Il faut ensuite informer votre assurance de l'apparition de ces nouveaux dommages. Si les dommages ont pour cause une autre fuite, il s'agit d'un autre dégât des eaux qui nécessite d'établir un autre constat amiable de dégât des eaux.

VRAI/FAUX

DÉGÂTS DES EAUX

VOUS ÊTES OBLIGÉ D'ACCEPTER L'INDEMNISATION PROPOSÉE PAR VOTRE ASSUREUR

FAUX Vous pouvez lui présenter tous les documents destinés à lui demander de réévaluer sa proposition d'indemnisation : photos prises des dégâts causés, factures d'achat des objets, bons de garantie et même des témoignages. Conservez tous les objets endommagés, ils vous seront utiles !

IL EST POSSIBLE DE RÉDUIRE LES CHANCES DE DÉGÂT DES EAUX

VRAI En vérifiant régulièrement votre compteur d'eau, vous pouvez éviter de sérieux dégâts matériels pour votre logement et celui de vos voisins. En effet, les joints se situant en dessous des compteurs d'eau peuvent avec le temps s'abîmer et laisser s'écouler plusieurs litres d'eau. Certains compteurs étant situés dans les gaines techniques, les dégâts sont parfois déjà très importants lorsque la fuite est constatée.

L'ASSURANCE CONTRE LES DÉGÂTS DES EAUX EST OBLIGATOIRE

VRAI L'assurance est obligatoire et il faut bien vérifier votre contrat d'assurance habitation pour connaître l'étendue de la couverture de ce risque par votre assureur. Si vous êtes victime d'un dégât des eaux, vous devez prévenir votre assurance dans les 5 jours, de préférence par lettre recommandée.

ATTENTION AUX PUNAISES DE LIT !

QU'EST-CE QU'UNE PUNAISE DE LIT ?



C'est un petit parasite de la taille d'un pépin de pomme, qui a un corps de forme ovale. Brun et sans aile, un adulte mesure environ 5 à 7 mm de long. Ses piqûres provoquent des démangeaisons violentes accompagnées de lésions cutanées inflammatoires. Les punaises de lit aiment les espaces sombres et les endroits calmes. Les chambres et le salon avec canapé sont les pièces principalement ciblées.

COMMENT DIMINUER LES RISQUES D'APPARITION ?

- bien nettoyer les meubles
- utiliser des housses d'oreiller et de matelas anti punaises de lit
- ne pas récupérer d'encombrants ou autres objets (ex : vêtements) dans la rue

Même si vous suivez ces conseils et que l'hygiène de votre logement est parfaite, il est possible que des punaises de lit apparaissent dans votre logement.

QUE FAIRE EN CAS DE PRÉSENCE DE PUNAISES DE LIT ?

Plus vous réagirez vite, plus vous limiterez le risque de voir les punaises infester tout votre logement et s'étendre aux logements voisins. Si vous avez le moindre doute, prévenez votre gardien qui se rendra dans votre logement afin de confirmer ou pas la présence de punaises.

Suppression des punaises

Bien que la suppression des punaises présentes dans un logement soit normalement à la charge du locataire, Toit et Joie a décidé, dès que la présence de punaises est confirmée par le gardien, de faire intervenir une entreprise spécialisée et de prendre en charge le coût de cette intervention.

Avant l'intervention, plusieurs consignes sont données au locataire (ex : préparation du logement). Si la personne concernée ne respecte pas l'intégralité de ces consignes, Toit et Joie se réserve le droit de ne pas le faire bénéficier de cet avantage et de lui facturer l'intervention.

LES ÉCO-GESTES DU QUOTIDIEN...

Changer ses habitudes pour un mode de vie plus sain, durable et surtout plus économique avec les éco-gestes !



... DANS MA SALLE DE BAIN !



1 Remplacer des produits jetables par des produits durables

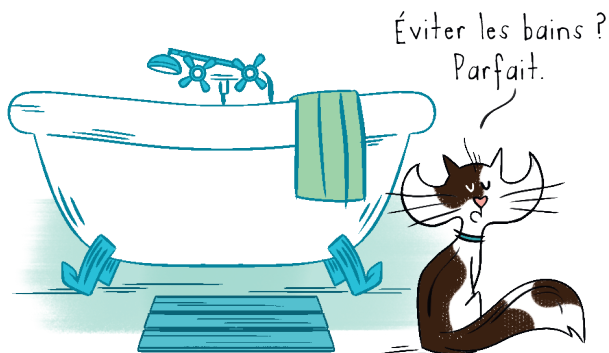
Vous pouvez opter pour des mouchoirs en tissu, des cotons démaquillants lavables, une brosse à dent à tête changeable, un rasoir avec des lames en métal changeables et recyclables. Même si le premier achat est plus conséquent, vous n'aurez ensuite plus à racheter continuellement des produits s'avérant très onéreux et générant beaucoup de déchets.

BON À SAVOIR !

Une fois votre parfum fini, si vous rapportez votre flacon vide en magasin, la plupart des grandes enseignes de cosmétique et parfumerie vous offriront une réduction sur l'achat de votre nouveau parfum, ou un autre avantage en magasin. C'est parfois aussi valable pour les emballages de produits cosmétiques. Nous vous conseillons cependant de vérifier les modalités exactes de ce type d'offre pour chaque enseigne.

2 Favoriser les produits solides

Plus sain et économique, le pain de savon remplace à merveille les flacons de gel douche. D'autres produits solides tels que le déodorant, le shampoing et le dentifrice existent également. Ils ont l'avantage d'avoir une durée de vie plus longue. Conseil santé : choisissez en priorité un déodorant sans sel d'aluminium !



3 Faire des économies d'eau

Il est important de contrôler régulièrement qu'il n'y a aucune fuite ou perte d'eau dans son appartement. Un robinet qui fuit d'une goutte par seconde c'est entre 200 et 500 litres d'eau écoulée sur une journée et jusqu'à 15m³ sur un mois. Éviter les bains permet de faire aussi de grandes économies puisque ces derniers consomment autant d'eau que 3 douches !

4 Trousse à pharmacie

On a souvent tendance à emmagasiner de nombreux médicaments, ou à en racheter alors qu'il nous en reste. Classer ses médicaments par date de péremption permet d'y voir plus clair et de moins gaspiller. **Attention aux plus petits !** N'oubliez pas de mettre votre trousse de pharmacie, assez haut dans vos placards, si vous avez des enfants curieux...

