

# trait - d'union

La lettre des locataires

Résultats d'enquête

## LA SATISFACTION

des locataires est stable

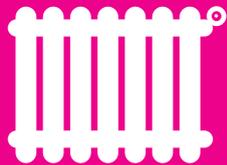
**Location-  
accession**

Devenez  
propriétaire à  
La Courneuve

**PAIEMENT  
DU LOYER**

- ✓ **Nouveautés** : TIPSEPA / EFICASH
- ✓ Récapitulatif complet des moyens de paiement

NEWS



REMISE EN MARCHÉ DU CHAUFFAGE

Si vous résidez dans un immeuble équipé du chauffage collectif, nous vous rappelons que la remise en marche du chauffage a eu lieu le mercredi 7 octobre dernier. ■



Devenez propriétaire à La Courneuve!

Renseignements au 01 40 43 44 25

Toit et Joie propose en location-accession des appartements allant du 2 au 3 pièces, au sein de sa résidence « Villa des Iris », à La Courneuve.

Situé à 10 kilomètres au nord de Paris, l'ensemble immobilier est idéalement situé à quelques minutes à pieds du métro, du centre-ville et des commerces. Alliant praticité et esthétisme, chaque appartement bénéficie d'une vue sur un espace intérieur arboré, et d'un emplacement de stationnement en sous-sol.

Cette résidence saura aussi vous séduire par ses prestations et son architecture sobre et élégante. Toit et Joie propose 4 appartements en accession :

- 2 appartements de type T2 de 42 m<sup>2</sup> à 129 060 € (parking compris),
- 2 appartements de type T3 allant de 59 à 63 m<sup>2</sup>, à partir de 178 650 € (parking compris).

LA LOCATION-ACCESSION C'EST QUOI ?

C'est une formule progressive qui vous permet d'accéder à la propriété en toute sécurité. Le dispositif permet à des ménages sans apport personnel d'acquérir un logement neuf après une phase locative d'un an minimum.

Pour en savoir + : [accession@toitetjoie.com](mailto:accession@toitetjoie.com) / [www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)

au sommaire

- P.2 / La Location-accession : devenez propriétaire
- P.3 / Nouveautés et récapitulatif complet des moyens de paiement
- P.4 / La satisfaction des locataires est stable
- P.6 / La visite-conseil, pourquoi est-elle si importante ?
- P.7 / Risques liés au monoxyde de carbone
- P.7 / VRAI/FAUX: la qualité de l'air
- P.8 / Prendre soin de ses plantes d'intérieur

TRAIT-D'UNION La lettre des locataires de Toit et Joie – SA HLM au capital de 40 000 €  
82, rue Blomet / 75731 Paris Cedex 15 – Tél.: 01 40 43 59 00, Fax: 01 40 43 59 96 – [esh@toitetjoie.com](mailto:esh@toitetjoie.com) – [www.toitetjoie.com](http://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  
Photos: Toit et Joie, Axel Heise, Fotolia – Illustrations: Vivilablonde – Impression: Accenttonic, 14 000 ex. - ISSN: 1967-5909

Paiement du loyer : NOUVEAUTÉS ET RÉCAPITULATIF COMPLET DES MOYENS DE PAIEMENT



LE TIPSEPA (qui remplace le TIP à partir de l'avis d'échéance du mois de décembre)

Le paiement par TIPSEPA correspond à une autorisation ponctuelle de prélèvement (seul le montant de la quittance du mois sera prélevé sur votre compte). Vérifiez que vos coordonnées bancaires (IBAN et BIC) sont présentes sur le TIPSEPA et qu'elles sont correctes.

- Si c'est bien le cas, datez, signez le TIPSEPA, détachez-le de l'avis d'échéance puis remettez-le à votre gardien(ne)
- si vos coordonnées bancaires ne sont pas renseignées, ou si elles ont changé, datez, signez le TIPSEPA, détachez-le de l'avis d'échéance puis remettez-le à votre gardien(ne) en joignant un RIB. Le mois suivant, vos coordonnées bancaires apparaîtront bien sur le TIPSEPA, et vous n'aurez plus, à l'avenir, à joindre de RIB à votre TIPSEPA (sauf en cas de changement de coordonnées bancaires).



Vous n'aurez aucuns frais si vous remettez votre TIPSEPA à votre gardien(ne) durant les journées d'encaissement, dont les dates sont affichées tous les mois. Mais vous pouvez également adresser directement votre TIPSEPA au centre de traitement de La Poste, par courrier (à vos frais) à l'adresse suivante : « C.M.T.O. 87082 LIMOGES CEDEX 9 ».

ET AUSSI

Le prélèvement automatique

Ce service entièrement gratuit vous permet d'être prélevé du montant figurant sur votre avis d'échéance le 1<sup>er</sup>, le 5 ou le 10 du mois, au choix. Vous avez la possibilité de le suspendre à tout moment, sans frais.

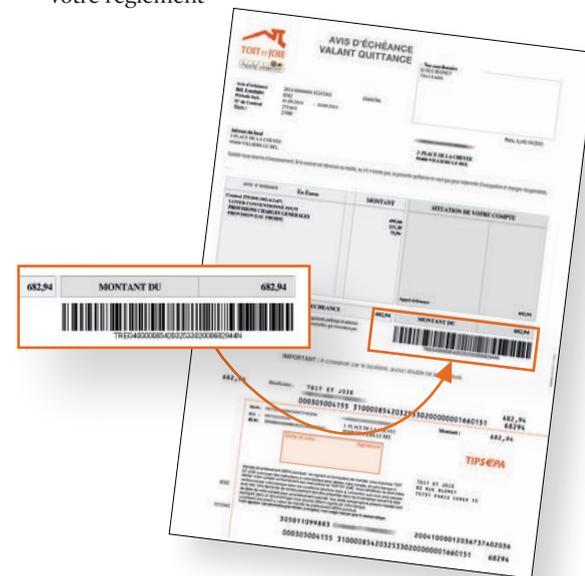
Le paiement par chèque

Remplissez correctement votre chèque (à l'ordre de Toit et Joie, montant indiqué de manière lisible), indiquez votre référence locataire au dos, et remettez-le, impérativement accompagné du TIPSEPA (non signé), à votre gardien(ne).

LE PAIEMENT EN ESPÈCES GRÂCE AU SERVICE EFICASH (qui remplace le paiement par mandat-cash à partir du mois de décembre)

Si vous souhaitez régler avec le service Eficash :

- ✓ Rendez-vous dans le bureau de Poste de votre choix
- ✓ Présentez votre avis d'échéance (obligatoire)
- ✓ Le guichetier scanne le code-barres situé sur votre avis d'échéance
- ✓ Réglez en espèces le montant souhaité
- ✓ Le guichetier vous remet un reçu, qui vaut preuve de votre règlement



AVANTAGE : Ce nouveau service est entièrement pris en charge par Toit et Joie. Vous n'aurez par conséquent aucuns frais supplémentaires.

Le paiement par carte bancaire

Le paiement par carte est d'abord possible en vous connectant à votre compte locataire en ligne (accessible sur le site [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)), et en cliquant sur « Payer mon loyer ». Vous pouvez également payer par carte bancaire, en vous rendant directement au siège de Toit et Joie.

Le virement

Il vous est enfin possible de payer votre loyer par virement bancaire. Si vous souhaitez opter pour ce mode de règlement, contactez votre chargé(e) de clientèle afin d'obtenir les coordonnées bancaires de Toit et Joie.

Dossier

# La satisfaction des locataires est stable

La satisfaction des locataires est une priorité pour Toit et Joie. Pour mesurer, le niveau de satisfaction des locataires, la société réalise tous les 2 ans une enquête auprès de ses locataires.

Cette enquête porte sur de nombreux aspects des services de Toit et Joie et elle permet aux équipes de la société de mieux connaître les points d'amélioration à travailler. Cette année, l'enquête fait apparaître des points importants de satisfaction, mais également des pistes de travail pour répondre toujours mieux à vos attentes.

1 400 locataires interrogés

79% des locataires satisfaits globalement



## UNE QUALITÉ ET UNE PROPRETÉ DU PATRIMOINE RECONNUES

SATISFACTION CONCERNANT VOTRE RÉSIDENCE ET VOTRE LOGEMENT	Toit et Joie	Bailleurs sociaux d'Ile-de-France*
Satisfaction globale sur le logement	82%	81%
La propreté des parties communes	79%	70%
Le cadre de vie	78%	74%
L'état et le fonctionnement des équipements de l'immeuble	82%	79%

Vous êtes nombreux à apprécier la qualité technique de votre logement et de votre résidence. Le travail d'entretien et de maintien de la propreté par nos équipes de proximité est également souligné par l'intermédiaire de cette enquête. Votre niveau de satisfaction sur ce sujet est stable, et au-dessus des autres bailleurs franciliens.

Vous avez bien évalué les interventions techniques dans les logements, mais nous notons que votre satisfaction autour des travaux et des réparations dans les parties communes est en légère baisse par rapport à l'enquête précédente. Nous considérons donc que nous devons nous améliorer.

## UN CADRE DE VIE GLOBALEMENT FAVORABLE

À quelques exceptions près, l'environnement des résidences est, selon vous, toujours favorable dans l'ensemble.

## NOS RÉPONSES À VOS DEMANDES DOIVENT ÊTRE AMÉLIORÉES

Certains d'entre vous ont fait part de leur insatisfaction concernant l'efficacité du traitement des demandes, en termes de prise en charge puis de suivi. Une petite partie, mais non négligeable, des personnes interrogées jugent certaines réponses pas assez rapides et nous ont fait part de la nécessité, dans certaines situations, de relancer nos services. Nous notons également des difficultés dans la relation avec nos services par le biais du téléphone.

Ces difficultés énoncées sont prises au sérieux par Toit et Joie et elles feront l'objet de plans d'action qui devraient pouvoir améliorer notre rapidité de réponse à vos demandes. D'ailleurs, l'organisation de l'accueil téléphonique à notre siège social a été repensée au mois de mai et nous espérons que cela permettra d'améliorer votre satisfaction sur ce point.

SATISFACTION CONCERNANT VOS DEMANDES ET VOTRE RELATION AVEC TOIT ET JOIE	Toit et Joie	Bailleurs sociaux d'Ile-de-France*
La qualité des réponses (clarté et rapidité)	67%	65%
La relation siège et gardiens	72%	77%
La qualité des travaux	86%	82%
Les informations sur les travaux à réaliser	71%	69%
Les informations sur le montant des charges locatives	65%	67%
Les informations sur l'entretien et les réparations à la charge du locataire	58%	57%
Taux de lecture du Journal des locataires	82%	-
L'espace web locataire	89%	-



## BESOIN D'EXPLICATIONS CONCERNANT LE LOYER ET LES CHARGES

SATISFACTION CONCERNANT LE COÛT DU LOGEMENT	Toit et Joie	Bailleurs sociaux d'Ile-de-France*
Prix du loyer	73%	80%
Montant des charges	50%	70%

La satisfaction concernant le coût de votre logement est en retrait par rapport à la moyenne des locataires d'autres bailleurs franciliens. Toit et Joie tâchera d'apporter les explications nécessaires à votre bonne compréhension de la définition et de l'utilisation des loyers, ainsi que des charges. À cette occasion, nous vous rappelons que les niveaux de loyers des logements sociaux sont régis par la loi et que leur évolution annuelle est conforme aux recommandations ministérielles.

## La visite-conseil, POURQUOI EST-ELLE SI IMPORTANTE ?



La visite-conseil est proposée à chacun de nos locataires quittant son logement. Elle vise à vous informer, en amont de l'état des lieux de sortie, des travaux de remise en état qui vous seront facturés, et à vous permettre d'anticiper en réalisant certains travaux vous-même.

Une fois la visite-conseil effectuée avec vous, votre gardien(ne) procède à un calcul et inscrit sur la « Fiche visite-conseil » l'économie à réaliser. Ce montant, qui n'a aucune valeur juridique, correspond à une estimation des réparations locatives qui vous seraient facturées à l'issue de votre état des lieux de sortie, si vous ne réalisez aucun des travaux conseillés lors de cette visite.

L'intérêt pour vous est total. De nombreuses petites réparations peuvent tout à fait être réalisées par vos soins, et vous permettre de réaliser une économie. En effet, le montant qui vous sera facturé pour une réparation à l'issue de l'état des lieux de sortie dépasse la plupart du temps ce que cela vous aurait coûté si vous vous en étiez occupé vous-même. Cela s'explique par le fait que les entreprises intervenant à notre demande nous facturent logiquement, entre autres, les fournitures ainsi que le déplacement.

Dans certains cas, vous pourrez également obtenir un remboursement d'une partie de votre préavis. Dans l'hypothèse où vous quitteriez votre logement avant la fin de la période de préavis et où l'apurement de votre compte-locataire serait réalisé sans difficulté, une partie de votre préavis vous sera remboursée si nous parvenons à relouer votre ancien logement avant la fin de celui-ci.

Vous avez donc tout intérêt à bénéficier de ce service, que nous choisissons de vous proposer.

### RÉPARATIONS À VOTRE CHARGE, DANS TOUS LES CAS :

Les exemples de réparations énumérées ici correspondent aux travaux que nous vous conseillons de réaliser vous-même, sous peine de les voir vous être facturés au moment de l'état des lieux de sortie.

- ✓ Le lessivage et le dépoussiérage des sols
- ✓ Les travaux de rebouchage des trous, de dépose de plaques de polystyrène ou de crépi. *Attention, vous pouvez tout à fait réaliser ces travaux vous-même, mais ils doivent être réalisés dans les règles de l'art.*
- ✓ Le remplacement des sanitaires cassés et des vitres brisées
- ✓ Le remplacement des joints sanitaires défectueux
- ✓ Le débarras de la cave
- ✓ Le nettoyage du box ou de l'emplacement de stationnement

*A ce titre sachez que cette liste n'est pas exhaustive et que votre gardien(ne) pourra également vous alerter sur des usures inhabituelles des équipements de votre logement et qui pourraient éventuellement vous être facturées.*

## Risques liés au monoxyde de carbone

Avec une centaine de décès en moyenne par an en France, le monoxyde de carbone (CO) est la première cause de mortalité accidentelle par toxique en France.

Invisible, inodore et non irritant, le monoxyde de carbone est un gaz très difficile à détecter. Des gestes simples contribuent pourtant à réduire les accidents. Les appareils de chauffage à combustion (bois, charbon, fuel, gaz naturel, butane, propane, essence ou pétrole...) sont les principales sources d'intoxication au CO. Une intoxication sur quatre est due à la mauvaise utilisation d'un appareil brûlant du combustible. Il est donc impératif d'être particulièrement vigilants et nous vous rappelons que les appareils de chauffage à combustion sont strictement interdits.

*En cas d'apparition des symptômes (maux de tête, fatigue, nausées) pouvant laisser supposer une intoxication, aérez immédiatement votre logement, sortez de celui-ci et appelez les secours en composant le 15, le 18 ou le 112.*

Une autre des causes majeures d'intoxication au monoxyde de carbone est l'absence de ventilation, ou la mauvaise ventilation dans un logement. **Quelques conseils simples :**

- ✓ Pensez à ventiler quotidiennement votre logement en ouvrant vos fenêtres (quelques minutes suffisent pour renouveler l'air de votre logement).
- ✓ Nettoyez régulièrement les grilles de ventilation situées en haut et/ou en bas de vos fenêtres et ne les bouchez pas, qu'elle qu'en soit la raison.
- ✓ Ne fermez en aucun cas votre VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée), lorsque votre logement en est équipé, et nettoyez-la régulièrement.



### OBLIGATION LÉGALE

Nous vous rappelons qu'en matière de chauffage collectif, la loi fixe à 19°C la limite supérieure de chauffage, pour l'ensemble des pièces d'un logement (art R. 131-20 du code de la construction et de l'habitation). Les températures recommandées pour des questions de confort se situent également à 19°C

dans le salon et entre 16 et 17°C dans les chambres. Chaque degré de moins représente une économie de 7% sur vos charges de chauffage. Alors, évitez de chauffer votre appartement inutilement et pensez à utiliser votre thermostat (chauffage individuel) ou les robinets de vos radiateurs (chauffage collectif).

## LA QUALITÉ DE L'AIR

**L'AIR INTÉRIEUR EST TOUJOURS PLUS SAIN QUE L'AIR EXTÉRIEUR**

**FAUX** L'air intérieur est parfois plus pollué que l'air extérieur. En effet, nos espaces de vie (habitation, locaux professionnels,...) peuvent contenir de multiples sources de polluants (produits d'entretien, humidité, moisissures, fumées de cigarettes, matériaux d'aménagement,...) qui s'accumulent dans l'air intérieur.

**OUVRIR LES FENÊTRES EN HIVER FAIT CONSOMMER PLUS D'ÉNERGIE**

**FAUX** Aérer quelques minutes en hiver ne refroidit pas l'espace intérieur. Les murs n'ont pas le temps de perdre la chaleur accumulée.

**L'UTILISATION DE PRODUITS PARFUMÉS (DÉSODORISANTS, PARFUMS D'AMBIANCE...) EST NOCIVE POUR LA SANTÉ**

**VRAI** Les parfums contenus dans les produits pour l'intérieur sont très volatils et se dispersent rapidement dans l'air. Rhinites, problèmes d'asthme, migraines et allergies cutanées peuvent en être les conséquences.

**LES MOISSISSURES APPARAÎSSENT UNIQUEMENT SUITE À UNE INFILTRATION OU À UNE FUITE D'EAU**

**FAUX** L'humidité est une des conditions essentielles pour le développement des moisissures. Dans un logement, elle peut provenir de causes multiples : accidentelles (fuite d'eau...) ou encore être liée à l'activité humaine (cuisiner, respirer, sécher le linge, se laver).

Bon à savoir

# PRENDRE SOIN DE SES PLANTES D'INTÉRIEUR

D'un point de vue décoratif, elles apportent une touche de fraîcheur et de la couleur, et leur action sur l'air intérieur est bénéfique.

Très courantes, on les trouve chez la plupart des grandes enseignes de jardinage. Voici quelques conseils pour leur prodiguer les soins qui leur permettront de se développer au mieux pendant longtemps...

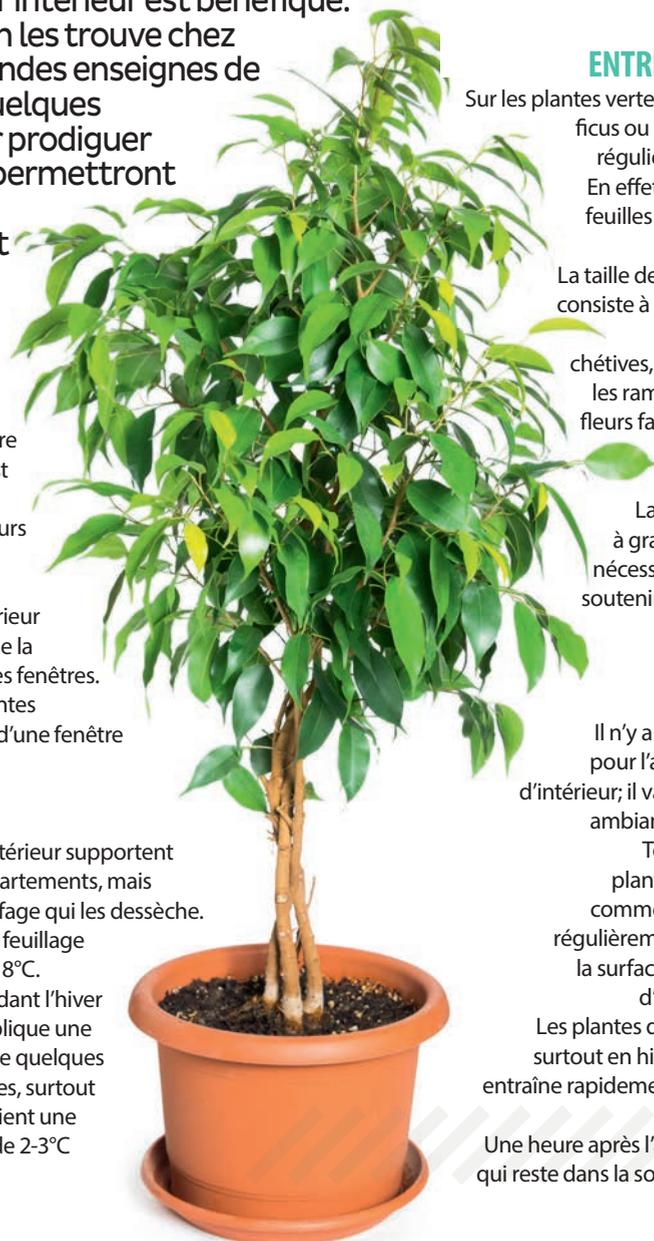
## EN PRATIQUE

### LA LUMIÈRE

Aucune plante ne peut vivre sans lumière. La lumière est indispensable pour les plantes qui synthétisent leurs substances nutritives sous l'effet des rayons du soleil. Installez vos plantes d'intérieur dans les endroits éclairés de la maison, en général près des fenêtres. L'endroit idéal pour les plantes d'intérieur est à proximité d'une fenêtre orientée à l'est.

### LA TEMPÉRATURE

La plupart des plantes d'intérieur supportent la température de nos appartements, mais redoutent l'excès de chauffage qui les dessèche. Brumisez régulièrement le feuillage si vous chauffez à plus de 18°C. La plupart apprécient pendant l'hiver un repos végétatif, qui implique une baisse de la température de quelques degrés. En outre, ces plantes, surtout les plantes fleuries, apprécient une variation de température de 2-3°C entre le jour et la nuit.



### ENTRETIEN COURANT

Sur les plantes vertes comme les yuccas, ficus ou dracaenas, nettoyez régulièrement le feuillage. En effet, la poussière sur les feuilles joue un rôle d'écran pour la lumière.

La taille des plantes d'intérieur consiste à couper les branches mortes, les pousses chétives, les feuilles abîmées, les rameaux malades et les fleurs fanées ; le tout à l'aide d'un sécateur ou de ciseaux.

La plupart des plantes à grand développement nécessitent un tuteur pour soutenir et diriger la ramure imposante.

### ARROSAGE

Il n'y a pas de règle précise pour l'arrosage des plantes d'intérieur ; il varie selon l'humidité ambiante, la température...

Toutefois, excepté les plantes semi-aquatiques comme le papyrus, arrosez régulièrement et attendez que la surface du sol sèche avant d'arroser de nouveau.

Les plantes d'intérieur craignent, surtout en hiver, l'excès d'eau qui entraîne rapidement le pourrissement de la plante.

Une heure après l'arrosage, videz l'eau qui reste dans la soucoupe, sous le pot.