

trait - d'union

Le magazine des locataires



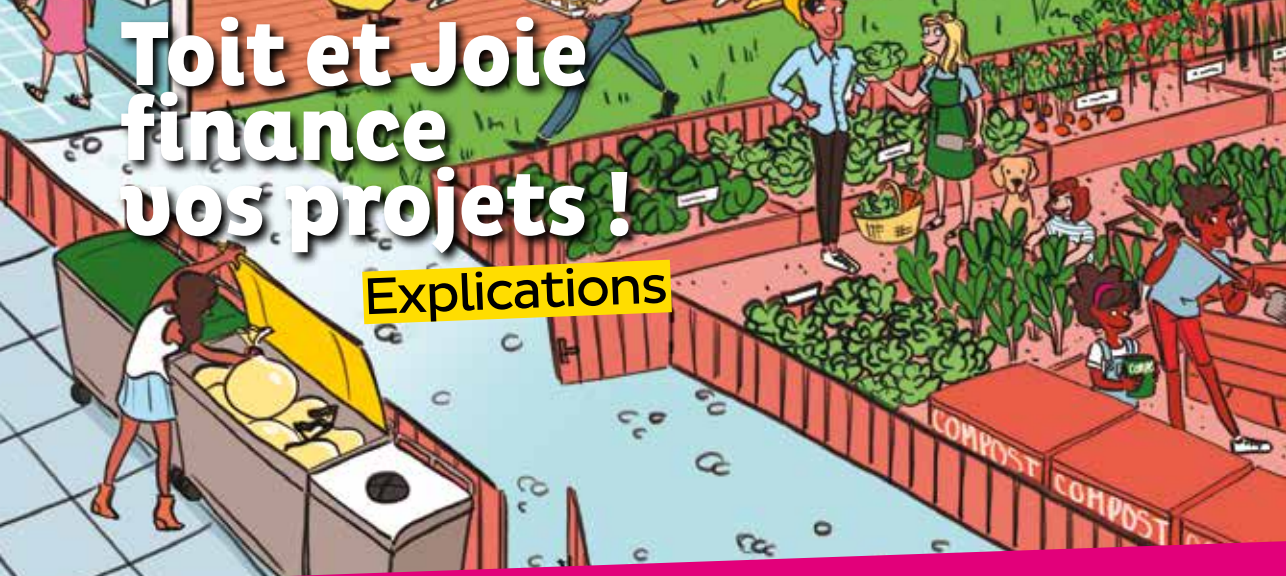
QUE FAIRE
en cas de
difficulté
financière ?



Dossier

**Toit et Joie
finance
vos projets !**

Explications



Restez vigilants face aux tentatives d'escroquerie !

Dans la grande majorité des cas, lorsqu'une entreprise est amenée à intervenir à l'intérieur de votre logement, Toit et Joie veille à vous prévenir de cette intervention. Au-delà de la simple information, l'objectif est de vous protéger, autant que faire se peut, contre d'éventuelles tentatives d'escroqueries.

Il est possible qu'une entreprise mandatée par Toit et Joie pour intervenir dans des logements procède à des affichages ou distribue des avis de passage, mais cela est normalement accompagné par une communication officielle de Toit et Joie (courrier ou affichage dans les halls).

Si vous êtes approché par une personne au sujet d'une intervention dans votre logement et que vous avez le moindre doute, ne donnez en aucun cas accès à votre appartement sans avoir pris la peine de contacter votre gardien au préalable, où le siège de Toit et Joie en cas d'absence de ce dernier.



Attention, les personnes se livrant à ce genre de pratiques font parfois preuve de ruse en profitant de l'actualité (ex : la récente campagne nationale d'installation de DAAF) et en avançant un faux partenariat avec Toit et Joie ou la mairie de votre commune.

D'une manière générale, il convient d'être prudent dès qu'on vous propose un service ou une prestation (installation d'équipements, désinsectisation).

Veillez enfin à ne fournir aucun document à un inconnu, comme la copie d'une facture EDF ou GDF.

Le service EFICASH devient payant

A partir du mois de septembre 2016, chaque paiement en espèces à La Poste (EFICASH) vous sera facturé 3,60 € par le guichetier.

Si vous souhaitez régler Toit et Joie en espèces, vous devrez donc prévoir 3,60 € supplémentaires.

Nous vous rappelons que tous les autres moyens de paiement possibles sont gratuits (TIPSEPA, chèque, prélèvement automatique, virement, paiement par carte bancaire en ligne ou directement au siège de Toit et Joie).

N'oubliez pas que tout règlement par Eficash est impossible sans présenter votre avis d'échéance (code-barres à scanner) et veillez à bien conserver votre reçu qui vaut preuve de paiement.



au sommaire

- P.2 /** Restez vigilants face aux tentatives d'escroquerie !
- P.3 /** Remplacement des compteurs d'eau
- P.4 /** Dossier : Toit et Joie finance vos projets !
- P.6 /** Compte locataire en ligne
- P.7 /** Que faire en cas de difficulté financière ?
- P.8 /** Comment agencer une chambre d'enfant ?

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 – 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: Anne-Olivia Messina
Photos: Toit et Joie, Axel Heise – Fotolia (tiero, pixelrobot) – Impression: Accenttonic, 14 000 ex. – ISSN: 1967-5909

Remplacement des compteurs d'eau et passage à la télérelève

Toit et Joie a décidé de mettre en place la télérelève des compteurs individuels de consommation d'eau sur l'ensemble de ses résidences. Les nouveaux compteurs connectés qui seront prochainement installés, permettront des relevés à distance et de manière automatique.

La télérelève, qu'est-ce que c'est ?

Le passage à la télérelève signifie que votre consommation d'eau sera suivie et que votre compteur sera relevé à distance, sans que personne n'ait besoin d'accéder au compteur en question. La télérelève est rendue possible grâce à la technologie embarquée dans chaque compteur, qui permet de lire l'index et de le transmettre directement à un système informatique centralisé.



La présence du locataire signataire du bail est nécessaire pour deux raisons :

- permettre la validation de l'index de dépose de votre compteur
- rendre possible l'accès à votre logement, si votre compteur est situé à l'intérieur

Sur certaines résidences, les techniciens d'ISTA interviendront durant plusieurs jours. S'il est possible que l'eau soit coupée en journée, elle sera bien évidemment remise en service chaque jour en fin d'après-midi.

Les avantages

- 1** Obtenir les index d'eau réels sans accéder au compteur (et donc au logement lorsque le compteur est situé à l'intérieur)
- 2** Suivre les évolutions des consommations d'eau en temps réel
- 3** Obtenir des alertes sur les consommations anormales

Le remplacement des compteurs

La campagne de remplacement, confiée à l'entreprise ISTA, a débuté en juillet 2016 et s'étendra jusqu'à la fin de l'année 2016. Entre 5 et 10 jours avant l'intervention sur votre résidence, la société ISTA procédera à un affichage en parties communes afin de vous informer du jour (ou des jours) d'intervention. Elle vous adressera par ailleurs un avis de passage individuel afin de vous informer de la date et de l'heure d'intervention sur votre compteur (situé en gaine palière ou à l'intérieur du logement). Un Résid'info de rappel sera enfin affiché par votre gardien(ne) quelques jours avant le démarrage des interventions.



Seulement deux régularisations par an à partir de 2017

Vous recevrez dans le courant du mois de septembre votre décompte individuel d'eau pour la période du 2^{ème} quadrimestre (période s'étalant de mai à août 2016). En janvier 2017 aura lieu une régularisation d'eau intermédiaire basée sur les index de dépose des anciens compteurs.

Par la suite, il n'y aura plus 3 mais seulement 2 régularisations d'eau par an, la première en juillet/août et la seconde en décembre/janvier. La première régularisation d'eau basée sur les relevés automatiques aura donc lieu courant juillet ou août 2017.



Dossier Toit et Joie finance vos projets !

Le nouveau plan de concertation locative prévoit le financement des projets qui contribuent à mieux vivre ensemble dans les résidences. Toutes les bonnes idées seront étudiées, alors concertez-vous avec vos voisins et faites-nous vos propositions !

QUEL TYPE DE PROJET ?

Pour pouvoir être financé, un projet devra 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 mieux vivre ensemble sur votre résidence. A titre d'exemple, on peut citer les **fêtes de résidences***, 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**.

QUEL MONTANT ?

Le plan prévoit un montant global d'environ 7 000 € par an, pour financer l'ensemble des projets des résidences franciliennes de Toit et Joie. Le comité décidera donc du

financement (total ou partiel) des projets proposés, en fonction de la nature du projet et en respectant le budget disponible.

QUI DÉCIDE ?

Un comité de sélection se réunira au mois de novembre 2016. Il sera chargé d'étudier les projets présentés, de décider de leur recevabilité et d'accorder ou pas leur financement. Désigné par le Conseil central de concertation locative, ce comité sera composé de 8 membres, comprenant 4 collaborateurs de Toit et Joie et 4 représentants des locataires, chaque association nationale de locataires désignant un membre.

La date exacte du comité sera définie ultérieurement. Elle sera indiquée sur le site www.mon-compte.toitetjoie.com et transmise à chaque amicale porteuse de projets.

* la fête des voisins qui a lieu chaque année est organisée par les gardiens et les locataires. Cet événement particulier n'est pas soumis à l'appel à projets.

COMMENT PROPOSER UN PROJET ?

La date limite de dépôt des candidatures est le 31 octobre 2016

Pour vos projets en 2017, il faut donc remplir le dossier de financement, en annexe 3 du plan de concertation qui a été transmis à toutes les amicales et qui est également en ligne sur www.mon-compte.toitetjoie.com dans la rubrique « actualités ». Vous pouvez aussi vous adresser à votre gardien(ne).

✓ Renvoyez votre dossier par courrier :

Toit et Joie - Madame Lorane Bordereau,
Direction du patrimoine et de la politique de la ville
82 rue Blomet - 75731 Paris cedex 15

✓ ou par mail : lorane.bordereau@toitetjoie.com

Chaque porteur de projet sera convié à venir le présenter et le défendre devant le comité. La présentation de votre projet devant le comité n'est pas obligatoire, et chaque projet sera jugé selon les mêmes critères. Mais elle est tout de même conseillée.

Retrouvez le plan de concertation locative, sur www.mon-compte.toitetjoie.com (rubrique « Actualités »). L'annexe 3 de ce plan, consacrée au financement des projets associatifs, contient notamment le dossier de demande de financement.

Pour en savoir +, vous pouvez joindre Lorane Bordereau : lorane.bordereau@toitetjoie.com ou 01 40 52 58 21



Comment créer une amicale de locataires ?

Il n'existe pas d'association de locataires sur votre résidence ? C'est peut-être le moment d'en créer une. Si c'est votre souhait, 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.

- 1) Il suffit d'être deux, de choisir une dénomination, et de décider où votre association sera domiciliée.
- 2) La déclaration s'effectue auprès de votre préfecture ou sous-préfecture et peut être effectuée par courrier ou en ligne.
- 3) La création de l'association est rendue officielle par la publication d'un extrait de la déclaration au Journal officiel Associations.
- 4) 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.

VOUS N'AVEZ PAS ENCORE CRÉÉ VOTRE COMPTE LOCATAIRE EN LIGNE ?

Pour accéder à votre espace locataire pour la 1^{ère} fois, rendez-vous sur www.mon-compte.toitetjoie.com puis cliquez sur « C'est ma première connexion ». Vous aurez simplement besoin de renseigner votre référence locataire et une adresse mail valide.



Réglez votre loyer et vos charges

En vous connectant à votre espace locataire et en cliquant sur « Payer », vous accédez au solde de votre compte locataire (la somme que vous devez à Toit et Joie). Vous pourrez ensuite régler en toute sécurité, par carte bancaire, le montant de votre choix.



Déposez une demande en ligne

En cliquant sur « Mes demandes », sur la page d'accueil de votre espace locataire, vous pourrez déposer une demande en ligne. Commencez par choisir sa catégorie, en indiquant si votre demande porte sur une intervention en parties communes, dans votre logement, ou bien s'il s'agit d'une demande administrative.

Une fois créée, votre demande est automatiquement adressée à la personne compétente et votre espace locataire permet de suivre l'état d'avancement de son traitement (demande reçue, demande en cours de traitement, demande traitée).



Gardez le contact

En plus de recevoir les informations importantes concernant votre résidence, votre espace locataire vous permet aussi d'accéder où que vous soyez, et en quelques clics, aux coordonnées téléphoniques et à l'email de votre gardien(ne) et des différentes personnes en charge de votre résidence : gestionnaire technique, chargé de clientèle, chargé de précontentieux... (rubrique « Le siège »).



Documents utiles

- Modèles de courrier visant à faciliter vos démarches administratives
- Toutes les éditions du Trait d'Union, votre journal, accessibles en version numérique
- Le guide du locataire, document de référence pour toutes vos questions, en version électronique
- Vos 12 derniers avis d'échéances



Que faire en cas de difficulté financière ?

Retard de salaire, imprévu de la vie..., personne n'est à l'abri d'une difficulté financière passagère. Si vous êtes dans cette situation, nous vous conseillons de nous en informer sans tarder.

SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES QUI RISQUENT DE RENDRE DIFFICILE LE RÈGLEMENT À VENIR DE VOTRE LOYER, il est conseillé de nous en informer avant de vous retrouver effectivement en situation d'impayés. Nos équipes sont à votre écoute et à votre disposition pour réfléchir avec vous à une solution.

SI VOUS ÊTES D'ORES ET DÉJÀ EN SITUATION D'IMPAYÉS (première relance reçue), il devient crucial de contacter le chargé de précontentieux compétent. Nous restons à la disposition de chacun pour rechercher la meilleure solution possible. La mise en place d'un paiement échelonné visant à régler votre dette pourra éventuellement être décidée.

Le non-paiement du loyer vous expose à des poursuites judiciaires pouvant conduire à votre expulsion ! Quelle que soit la situation dans laquelle vous vous trouvez, plus vous tardez à réagir plus il sera délicat de résoudre le problème.

Dans certaines situations, vous pourrez être mis en relation avec nos conseillères en économie sociale et familiale, qui peuvent vous accompagner dans vos démarches, ou vous orienter vers les services sociaux de votre commune.

RAPPEL

Nous vous rappelons que les coordonnées du chargé de précontentieux compétent pour votre résidence sont accessibles en quelques clics sur www.mon-compte.toitetjoie.com (Accédez à votre Espace web locataire > Contactez > Le Siège).



DEMANDE D'ÉCHÉANCIER :

Pour demander la mise en place d'un échéancier, vous pouvez compléter le formulaire disponible sur le site www.mon-compte.toitetjoie.com (Rubrique Documents utiles > Impayés : Demande d'échéancier), puis l'adresser à Toit et Joie ou le remettre à votre gardien(ne).

Ce document peut également être récupéré directement à la loge de votre gardien(ne).

PERMANENCES SUR SITE :

Il est possible qu'une permanence dédiée à ces sujets soit organisée sur votre résidence au cours de l'année.

Si c'est le cas, nous vous communiquerons la date et les horaires de cette permanence par l'intermédiaire d'un Résid'info.

Si vous avez des difficultés de paiement, ou si vous souhaitez simplement faire le point sur votre situation et recevoir des conseils, rapprochez-vous de votre gardien(ne) afin de demander à rencontrer le (ou les) collaborateurs de Toit et Joie présent(s).

Si vous êtes en situation d'impayés, il est possible qu'au moment de la programmation de la permanence, le gestionnaire de votre dossier vous adresse un courrier pour vous donner rendez-vous. Dans les 2 cas, il est très important que vous vous présentiez au rendez-vous fixé.

SPÉCIAL RENTRÉE

COMMENT AGENCER UNE CHAMBRE D'ENFANT ?

La rentrée est une période stressante pour les enfants. Il est donc essentiel qu'ils se sentent bien dans leur chambre et qu'elle les apaise.

JOUER, TRAVAILLER, LIRE, DORMIR...

Dans sa chambre, un enfant change constamment d'occupation, et passe souvent du jeu à une activité beaucoup plus calme (faire ses devoirs, lire...). Il est donc conseillé d'agencer sa chambre en créant des espaces dédiés. Dans l'idéal, la chambre d'un enfant contiendra un bureau, un espace pour s'amuser et bien sûr un lit pour dormir ou pour lire par exemple. Dans cette optique, les meubles multifonctions sont de formidables alliés (lits-tiroirs, lits superposés, lits-mezzanines...). Ils réservent un trésor d'espace à exploiter, que vous décidiez d'y installer des paniers dédiés au rangement des jouets ou encore son bureau.

A CHAQUE ACTIVITÉ SON ÉCLAIRAGE

Il est important que l'éclairage puisse être adapté à l'activité de l'enfant. Un éclairage de plafond adouci stimulera la créativité de votre enfant lorsqu'il joue, une petite lampe de bureau l'aidera à se concentrer sur ses devoirs et un éclairage plus doux et apaisant l'aidera à s'endormir. Pour les plus petits, des mobiles de lit permettront à votre enfant d'animer ses pensées en attendant de trouver le sommeil.

LES COULEURS, ÇA RÉVEILLE !

Les enfants adorent les couleurs vives, voire très vives. Mais ces couleurs stimulent l'enfant et peuvent nuire à son endormissement, surtout pour les plus jeunes. Il est toujours possible de chercher un juste milieu, en lui faisant plaisir au niveau de l'espace dédié au jeu, et en choisissant une couleur calme et apaisante pour le coin repos.

LES ÉCRANS, ÇA ÉNERVE !

Il est bien sûr déconseillé d'installer une télévision ou une console de jeux dans la chambre d'un enfant.

Mais l'autoriser à utiliser sa tablette pour enfant peut par exemple être tentant. Quel que soit l'appareil utilisé ou son contenu (adapté ou non aux enfants), les écrans lumineux n'aident pas l'enfant à s'endormir, au contraire.

LAISSER SA CRÉATIVITÉ S'EXPRIMER

Les passions d'un enfant évoluent parfois très rapidement. Ce qui ne les empêche pas d'être débordantes. Même si vous n'êtes pas tombé sous le charme de son dernier dessin animé favori, laissez votre enfant s'exprimer, pourquoi pas en lui permettant de décorer un morceau de mur.

UN LIEU SÛR

Pour les plus petits, il est nécessaire d'installer des cache-prises ainsi que des systèmes de blocage des fenêtres et des portes pour prévenir les chutes et les pincements. Des protections sur les angles des meubles

amortissent les chocs. Evitez également les meubles roulants, car ils peuvent être déplacés vers les fenêtres par un enfant et devenir une grande source de danger.

Pensez enfin à prévenir les risques d'allergies en évitant ou en nettoyant régulièrement les tapis par exemple, véritables nids à poussières et acariens.

