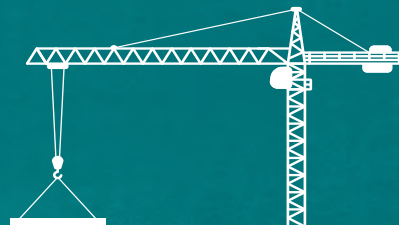


DOSSIER

Comment
sont utilisés
votre loyer et
vos charges ?



PRATIQUE : COMMENT AFFRONTER AU MIEUX
LES TEMPÉRATURES HIVERNALES ?



Les vœux de Michèle Attar

Directeur général

Chers locataires,

Sans oublier sa mission de loger ceux qui en ont le plus besoin, Toit et Joie ne perdra pas de vue, en 2017, l'importance de vous apporter satisfaction, au quotidien. Qu'il s'agisse de répondre à vos demandes de tout type le plus rapidement possible, ou de réaliser les travaux de maintenance nécessaires dans vos logements ou vos résidences, nous nous attèlerons à vous fournir un service encore meilleur en 2017.

Nous poursuivrons aussi les efforts engagés dans la réhabilitation de notre patrimoine, et notamment dans le domaine de la réhabilitation thermique. Au-delà de générer des économies d'énergie, et donc des économies, cette action s'inscrit dans la stratégie visant à limiter le phénomène de réchauffement climatique, ainsi que l'effort collectif dont la France doit faire preuve.

Favoriser le parcours résidentiel de nos locataires est un autre enjeu majeur de notre activité. Les besoins évoluent avec le temps et votre logement sera peut-être devenu trop petit ou trop grand dans quelques années, ou trop éloigné de votre nouveau lieu de travail. Notre ambition est de vous accompagner dans cette évolution en disposant d'une offre la plus diversifiée possible. Le développement récent de notre activité d'accession sociale à la propriété témoigne de cette volonté.

Dans un contexte difficile de blocage des loyers, de modification sensible des systèmes de financement du logement et de hausse de la fiscalité locale, nous réussissons à produire de nouvelles résidences, et à entretenir et gérer notre patrimoine comme il se doit. Nous poursuivons notre projet avec l'aide substantielle de notre actionnaire principal – La Poste – qui vient de procéder à une augmentation de capital importante.

Dans ce monde qui suscite des flux migratoires sans précédent, fait exploser la précarité et ce qu'elle entraîne en termes de mal-logement (taudis, bidonvilles, SDF dormant dans des tentes...), notre travail a peut-être plus de sens que jamais. « On a tous droit à un toit » : il me semble que cette devise résume notre projet et nos ambitions.

Un nouveau président de la République sera élu en 2017, et d'importants changements accompagneront sans doute son arrivée. Nous espérons que la collectivité nationale saura maintenir le logement comme un thème majeur de politique publique. Il en va de notre modèle républicain, de notre espérance de solidarité à l'égard des plus faibles et des plus modestes, de l'espoir que notre jeunesse continuera à fonder dans notre société.

Au nom de Toit et Joie et de l'ensemble des sociétés du groupe Poste Habitat, je vous souhaite une belle et heureuse année 2017. ■

“ Toit et Joie ne perdra pas de vue, en 2017, l'importance de vous apporter satisfaction, au quotidien ”

Michèle Attar, Directeur général

au sommaire

- P.2 /** Les vœux de Michèle Attar
- P.3 /** Les projets associatifs de 2017
- P.4-5-6 /** Comment sont utilisés votre loyer et vos charges ?
- P.7 /** Tout savoir sur le chauffage collectif
- P.8 /** Comment affronter au mieux les températures hivernales ?

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: Ludovic Paul-Sainte Marie – Rédaction: Ludovic Paul-Sainte Marie, Élise Dhilly – Conception: alchimie médias – Réalisation: LeGrand8 – Photos: Toit et Joie, Axel Heise, Fotolia (BillionPhotos.com) –
Illustrations: Anne-Olivia Messana, Designed by Freepik – Impression: Accentonic, 14 000 ex. – ISSN: 1967-5909

Les projets associatifs de 2017

En parallèle du second conseil central de concertation locale, le comité de sélection des projets associatifs s'est réuni pour la première fois le 14 novembre dernier. Composé de représentants de Toit et Joie et des locataires, ce comité a étudié les différents projets proposés, leur recevabilité et a décidé d'accorder ou non leur financement.

Pour rappel, le critère principal de recevabilité d'un projet est son impact direct sur la vie de la résidence ou du quartier. Cela signifie qu'il doit concerner un nombre significatif d'habitants, et favoriser le bien-vivre ensemble. Chaque porteur de projet a par ailleurs été invité à venir le présenter et le défendre.

Un projet a été refusé car il ne remplissait pas les conditions de recevabilité. Pour un autre projet, le comité a émis plusieurs réserves qui devront être levées prochainement afin de recevoir le financement demandé. Le projet en question porte sur l'agrandissement du jardin partagé situé dans le quartier Scarron à Fontenay-aux-Roses.

Cette première édition est une réussite et nous espérons que de nombreux projets seront à nouveau proposés l'année prochaine. ■

PROJETS RETENUS POUR L'ANNÉE 2017 :

- installation de bacs pour herbes aromatiques (résidence située rue Girardot, à Bagnolet),
- fête pour les 50 ans de l'immeuble situé avenue de Stalingrad, à Bagneux,
- une chasse aux œufs à l'occasion de Pâques (résidence située route de Versailles à Champlan),
- atelier de couture ouvert à l'ensemble des locataires et aux enfants (résidence située boulevard Félix Faure à Saint-Denis),
- création de jardins potagers (résidence de Saint-Michel-sur-Orge).



ATELIERS DE SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

En juin dernier, Toit et Joie a démarré un partenariat avec l'association PEVM (partenariat, emploi, ville et médiation), en organisant des ateliers de sensibilisation aux éco-gestes sur certaines résidences. Un atelier de ce type a d'ores et déjà été organisé sur plusieurs résidences Toit et Joie, situées à Argenteuil, Garges-lès-Gonesse, Sartrouville ou encore Courcouronnes, entre autres.

Destinés aux petits comme aux plus grands, ces ateliers ludiques sont consacrés à l'importance de la collecte sélective, comme aux problématiques de gestion des déchets et des encombrants. Sur certaines résidences, en plus de l'atelier organisé en pied d'immeuble, les locataires qui le souhaitent ont pu recevoir la visite d'un membre l'association PEVM à domicile, pour recevoir des informations et des conseils personnalisés. ■

ENQUÊTE

VOTRE AVIS SUR LE TRAIT D'UNION !

Au printemps 2014, plus de 400 d'entre vous ont été interrogés par téléphone au sujet du Trait d'Union. Il s'agissait de déterminer si ce journal correspondait à vos attentes et de cibler des pistes d'amélioration.

Lors de la refonte de ce journal, dont la nouvelle version a été lancée en janvier 2015, nous avons cherché à répondre de la manière la plus précise possible à vos souhaits et de nombreux changements ont été apportés (parution bimensuelle, nouvelles rubriques...).

Afin de vérifier que les changements apportés répondent à vos attentes, et continuer à améliorer le contenu de ce journal, une nouvelle enquête sera réalisée suite à la parution de ce numéro. Vous êtes donc susceptibles d'être contactés par l'institut d'étude « Règle de 3 ».



Nous vous remercions par avance du temps que vous accorderez à cette enquête. ■

COMMENT SONT UTILISÉS VOTRE LOYER ET VOS CHARGES ?

Pour ce premier numéro de l'année 2017, nous avons choisi de vous offrir une plongée dans le fonctionnement d'un bailleur social comme Toit et Joie. Comment est utilisé l'argent que vous nous versez, qu'il s'agisse de votre loyer ou de vos charges locatives ? Nous espérons que vous trouverez toutes les réponses à vos interrogations dans ce dossier.

LE LOYER

Calcul de votre loyer

Le montant de votre loyer n'est pas décidé de manière arbitraire par Toit et Joie, mais encadré par la loi. Il est le résultat d'un prix au m² variable, fixé par l'Etat, multiplié par la surface de votre logement. Avant de construire une nouvelle résidence, un bailleur social comme Toit et Joie doit d'abord procéder au montage de l'opération, en collaboration étroite avec la commune concernée. Avant de pouvoir démarrer les travaux, il faut ensuite obtenir l'agrément de l'Etat, qui entraîne la décision de financement et le conventionnement des loyers. Comme pour les caractéristiques de la résidence, le type de conventionnement est choisi, avec la commune, pour répondre du mieux possible aux besoins de celle-ci.

Augmentations des loyers

Comme tous les propriétaires, un bailleur social a le droit d'augmenter le loyer de ses locataires chaque année, en janvier. Ce droit est toutefois très encadré, par l'IRL (indice de référence des loyers), qui fixe une limite à ces augmentations annuelles. Son calcul est basé sur l'évolution des prix à la consommation.

Cette année, les loyers du patrimoine de Toit et Joie n'augmenteront pas. Cette décision va dans le sens des recommandations de l'Etat, et illustre notre volonté de maintenir votre loyer, et par extension votre budget-logement, au coût le plus bas possible.

REMBOURSEMENT DES EMPRUNTS

Un particulier souhaitant faire l'acquisition d'un logement est très souvent amené à souscrire un emprunt. Exactement de la même manière, un bailleur social souscrit des emprunts pour financer ses constructions neuves, ou procéder aux grandes réhabilitations nécessaires à la préservation de son patrimoine. Ces dépenses ne peuvent être intégralement supportées par l'apport des financeurs et par ses fonds propres. Et comme tous les emprunts, ils doivent ensuite être remboursés.

FRAIS DE GESTION

Les frais de gestion correspondent à l'ensemble des coûts liés aux besoins des membres de la société en outils et en matériel adapté. Cela va de la construction de locaux (ex : loge) à l'achat de logiciels informatiques, en passant par la fourniture de vêtements de travail ou de véhicules professionnels.

46 €
Remboursement
des emprunts

Frais de
gestion **9 €**

FRAIS DE PERSONNEL

Le paiement de certains salaires, et notamment ceux du personnel de proximité, est en partie financé grâce aux charges locatives récupérables. Pour tout le reste et pour de très nombreux autres métiers (gestion locative, communication, maîtrise d'ouvrage...), ce sont les loyers perçus qui sont utilisés.

Les effectifs de Toit et Joie
comptent plus de
300
personnes, dont environ
40 %
travaillent au siège social.

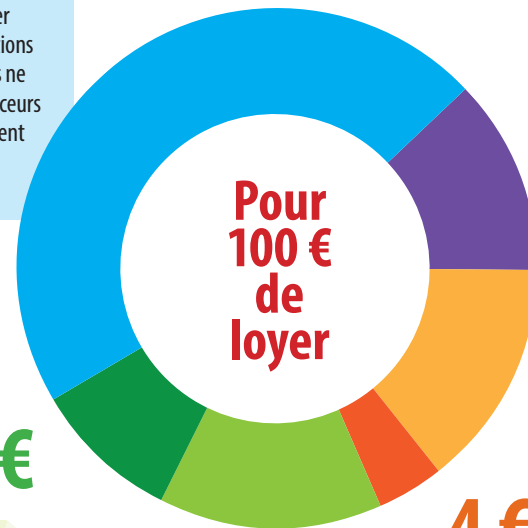
A quoi sert votre loyer ?

Les loyers perçus nous permettent de gérer, d'entretenir et de réhabiliter les résidences, ainsi que de construire de nouveaux logements. Mais à partir de cette explication simplifiée, on n'imagine pas forcément toutes les dépenses qui peuvent être celles d'un bailleur social. Pour 100 € de loyer, voici comment cet argent est utilisé par Toit et Joie, et dans quelles proportions :

TAXES FONCIÈRES

Comme tout propriétaire d'un ou plusieurs immeubles bâtis, Toit et Joie doit s'acquitter chaque année de la taxe foncière sur la propriété bâtie (TFPB). En France, elle varie en fonction des communes et peut faire l'objet d'une exonération, sous certaines conditions. Les résidences neuves font par exemple l'objet d'une exonération de taxe foncière pendant une durée de 15 ans à compter de l'année qui suit l'achèvement de leur construction.

11,2 M€
investis en 2015
dans la
maintenance
du patrimoine



12 € Taxes
foncières

14 €
Entretien de logements
et des résidences

4 € Marge
nette

14 € Frais de
personnel

ENTRETIEN DES LOGEMENTS ET DES RÉSIDENCES

Tout au long de l'année, votre résidence doit faire l'objet d'interventions visant à maintenir la qualité du service offert par cette dernière. Ces interventions de maintenance couvrent autant les interventions de plomberie dans les logements et les remplacements d'éclairages en parties communes, que des interventions plus lourdes, comme le remplacement de portes de hall ou la mise en place d'un contrôle d'accès. Les réparations faisant suite à des actes d'incivilité, tels que des dégradations volontaires dont l'auteur n'a pas pu être identifié, sont également comptées dans ces interventions. Toutes ces prestations ont bien sûr un coût, qui est prélevé sur les loyers perçus.

MARGE NETTE

Chez un bailleur social, aucun argent n'est redistribué aux actionnaires, et les bénéfices de l'activité sont intégralement réinvestis. Cet argent est utilisé par Toit et Joie essentiellement pour continuer à se développer en construisant des nouvelles résidences, et financer les importantes réhabilitations.

1
logement sur
5
est situé sur une
résidence en cours
de réhabilitation
(chiffre 2015)

VOIR SUITE PAGE 6

COMMENT SONT UTILISÉS VOTRE LOYER ET VOS CHARGES ? (SUITE)

LES CHARGES

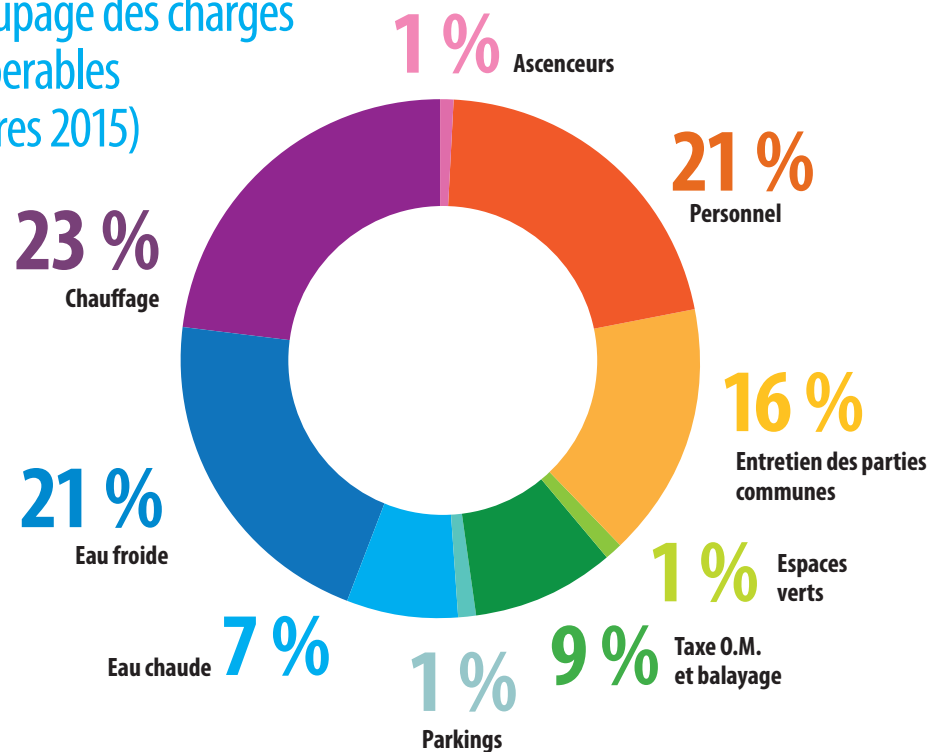
Calcul et maîtrise des charges

Les charges qui vous sont facturées sont des charges qualifiées de récupérables, car elles correspondent à des dépenses que Toit et Joie effectue « à votre place » et qui vous sont refacturées par la suite. Pour éviter de vous réclamer un trop gros montant en une seule fois, nous vous facturons chaque mois une provision sur charges, calculée à partir d'une estimation des dépenses annuelles et de vos consommations.

Si certaines dépenses récupérables peuvent être facilement estimées (ex : entretien des parties communes), d'autres varient en fonction de divers critères. Ainsi, un hiver plus ou moins difficile aura une réelle influence sur les charges de chauffage ; la hausse du coût des énergies primaires, sur laquelle Toit et Joie n'a aucune visibilité, pourra aussi créer une importante variation. Anticiper le coût réel des charges est donc un exercice relativement compliqué, mais essentiel.

Si vous souhaitez plus de précisions sur le calcul des provisions, ou sur la régularisation, nous vous invitons à lire le dossier du Trait d'Union de mars-avril 2016, disponible en version électronique sur mon-compte.toitetjoie.com

Découpage des charges récupérables (chiffres 2015)



Il est important d'avoir à l'esprit que le calcul et la répartition des charges locatives varie en fonction des résidences. Un chauffage collectif ou individuel, la présence ou non d'un ascenseur... Le montant et le type des charges qui vous sont facturés varient en fonction.

TOUT SAVOIR SUR LE CHAUFFAGE COLLECTIF

Le chauffage collectif : comment ça marche ?

Les chaufferies collectives sont en fonctionnement d'octobre à avril. Elles sont programmées pour assurer 19°C dans les logements et chauffent plus ou moins en fonction de la température extérieure qui est mesurée à l'aide d'une sonde. **Quand la température extérieure est douce, il est possible que vos radiateurs soient tièdes voire froids.**

Pourquoi est-il impossible de chauffer mon appartement au-delà de 19°C ?

En matière de chauffage collectif, ce n'est pas Toit et Joie mais la loi qui fixe à 19°C la limite supérieure de chauffage pour l'ensemble des pièces d'un logement (article R. 131-20 du Code de la construction et de l'habitation). Interrogé sur le sujet, le ministère du logement explique que cette limite « s'inscrit dans une politique volontariste de recherche d'équilibre entre le confort thermique des occupants et la maîtrise des dépenses ». Concrètement, vous permettre de chauffer davantage votre appartement serait déraisonnable d'un point de vue écologique mais aussi économique. Un seul degré de plus augmenterait en effet de près de 10% vos charges de chauffage.

Quelles sont les températures idéales ?

Les températures recommandées pour des questions de bien-être et de santé se situent à 19°C dans le salon, et entre 16 et 17°C dans les chambres. Nous vous conseillons donc de ne pas chauffer au maximum dans les chambres. Evitez donc de chauffer votre appartement inutilement et n'hésitez pas à utiliser les robinets de vos radiateurs pour baisser le chauffage. Chaque degré de moins représente en effet une économie potentielle de 7% sur vos charges de chauffage.

Après une longue période sans connaître de températures basses, il n'y a rien de surprenant à avoir du mal à se réhabituer au froid. C'est pourtant le moment de reprendre certaines habitudes, comme enfiler un pull le soir, ou se couvrir d'une petite couverture lorsque l'on reste immobile un long moment, par exemple devant la télévision.

Si vous pensez que le chauffage ne fonctionne pas normalement dans votre logement, ou qu'un ou plusieurs radiateurs présentent un dysfonctionnement, n'hésitez pas à contacter votre gardien(ne). S'il n'est pas équipé du matériel nécessaire pour mesurer avec précision la température de votre appartement, il contactera le chauffagiste sous contrat afin qu'un technicien vienne effectuer cette mesure.

PARABOLES INDIVIDUELLES

Nous nous rappelons que Toit et Joie ne permet pas la pose de parabole en façade ou sur les rebords de votre balcon.

Si vous souhaitez recevoir la télévision par satellite, et que cela requiert l'installation d'une parabole, celle-ci doit être installée sur la toiture-terrasse de l'immeuble. Attention, cette intervention doit obligatoirement être décidée et mandatée par Toit et Joie, et être réalisée par un antenniste professionnel agréé.

Si vous êtes dans cette situation, nous vous invitons à vous rapprocher de votre gardien(ne) afin de remplir un formulaire de demande d'installation de parabole. Votre gardien(ne) se chargera ensuite d'adresser ce document au siège de la société.

A l'issue de l'installation, une contribution financière aux frais de raccordement vous sera demandée. Son montant varie en fonction de différents critères, mais ne représente jamais plus qu'une fraction des frais d'installation.



SPÉCIAL HIVER

COMMENT AFFRONTER AU MIEUX LES TEMPÉRATURES HIVERNALES ?

Le mois de janvier est habituellement la période où surviennent les températures hivernales les plus basses. Cela fait cependant plusieurs semaines que le froid et son lot de désagréments se font sentir : on s'enrhume, on est plus fatigué, et le moral est parfois en berne. Pourtant, adopter les bons réflexes permet de ne pas se laisser surprendre et d'éviter certains risques.



QUI SONT LES PERSONNES LES PLUS SENSIBLES ?

Nous ne sommes pas tous égaux face aux températures hivernales. Comme lors de fortes chaleurs, les personnes âgées et les nourrissons (moins de 3 mois) sont les plus fragiles. Les personnes atteintes de maladies cardiaques souffrent elles aussi davantage du froid. Enfin, les sportifs et les personnes travaillant en extérieur sont plus exposées et doivent donc être particulièrement vigilantes.

ATTENTION
aux variations brutales de températures : elles sont les plus dangereuses pour votre organisme. Après une exposition prolongée au froid, réchauffez progressivement votre corps.

QUELS SONT LES BONS RÉFLEXES À ADOPTER ?

Éviter les expositions prolongées au froid, surtout pour les personnes fragiles.

Ne pas surchauffer son intérieur : ce sont les décalages de température qui sont les plus néfastes à l'organisme.

Empêcher la chaleur de s'échapper : fermer les volets la nuit et avant de sortir empêche le froid d'entrer, et permet de réduire sa consommation de chauffage.

Multiplier les couches de vêtements : c'est la meilleure protection car cela permet de laisser une couche d'air entre chaque épaisseur, et l'air est un très bon isolant !

Couvrir les extrémités de votre corps : elles sont les parties les plus sensibles. Munissez-vous et vos enfants de gants et bonnets à chaque sortie !

Adapter son alimentation : favoriser les boissons chaudes de type tisane (dont certaines épices anti oxydantes protègent et dynamisent le système immunitaire), les soupes, et de manière plus générale, les sucres lents.

ATTENTION, les boissons alcoolisées comme le vin chaud sont en revanche déconseillées : l'alcool déshydrate et dérègle l'équilibre thermique.

Dormir suffisamment : un organisme fatigué réagit moins bien au froid et a plus de difficultés à s'adapter aux variations de températures.

Comblers son manque en vitamines D : La meilleure source de vitamines D étant le soleil, on en manque forcément pendant l'hiver. Il est possible de combler ce manque en consommant des aliments qui en contiennent (saumon, truite, hareng, lait de vache, jaunes d'œufs...). Les comprimés de vitamine D sont une alternative. Il est toutefois conseillé de consulter un médecin pour connaître la posologie recommandée.