



**TOIT ET JOIE**  
POSTE HABITAT

# 143 Septembre/Octobre 2019

# trait - d'union

Le magazine des locataires

## PAYER SON LOYER,

la contrepartie  
d'une aide d'État  
et d'un service



LOYER

Entretien  
des résidences  
et des  
logements

Réhabilitation  
des résidences

Construction  
de nouveaux  
logements

Travaux de  
maintenance



P3

Parole aux  
habitants

P6

Votre projet pour 2020,  
financé par Toit et Joie - Poste Habitat

# Sommaire

**P.2 / Récup' créative à Villiers-le-Bel**

**P.2 / Enquête de satisfaction**

**P.3 / Parole aux habitants**

**P.4-5 / Dossier sur le loyer**

**P.6 / Votre projet pour 2020**

**P.7 / Légionellose : notre politique de sécurité**

**P.8 / Tentatives d'escroquerie**

## RÉCUP' CRÉATIVE à Villiers-le-Bel

*"Donnons une seconde vie aux objets inutiles !"*



Nous multiplions les partenariats avec des associations, afin de proposer de véritables projets autour de l'écologie, aux pieds de vos lieux d'habitation. Collecte ludique de déchets, ateliers de sensibilisation à la collecte sélective ou à une consommation énergétique réduite et plus intelligente...

Ce partenariat, lancé à Villiers-le-Bel avec l'association IMAJ, va plus loin puisqu'il allie **récupération d'objets et création**.

### Tous les objets peuvent être apportés ! Peu importe leur état, leur qualité ou leur valeur !

En fonction de sa nature et de son état, l'objet peut être réutilisé tel quel, transformé, recyclé ou bien détruit. Chaque objet apporté donne lieu à un échange pédagogique avec un animateur qualifié. Si l'objet s'y prête, une initiation à la réparation "maline" est proposée par l'association. En parallèle, des ateliers de création sont organisés. Très appréciés des petits comme des grands, ils abordent la question de la réduction des déchets, à travers la **création artistique**.

Les objets collectés en pied d'immeuble, ou directement apportés à la ressourcerie de l'association, pourront alimenter leur « boutique solidaire itinérante ».

**2 ATELIERS ONT DÉJÀ EU LIEU, le samedi 28 septembre et le mercredi 2 octobre** sur le parvis de la résidence Clair de Lune, à Villiers-le-Bel.

*D'autres ateliers seront organisés à l'avenir. Tous nos locataires de Villiers-le-Bel sont bien sûr invités, mais si vous résidez sur une commune voisine et que cela vous intéresse, n'hésitez pas à venir !*

**Si vous êtes intéressé ou pour tout renseignement : contactez l'association IMAJ au 01 39 86 70 10**

## ENQUÊTE DE SATISFACTION

Comme tous les 2 ans, nous lançons une grande enquête destinée à mesurer votre satisfaction, tant sur le plan du logement que vous occupez que des services fournis par Toit et Joie.

Cette enquête aura lieu en octobre et sera menée par la société Imanaging, spécialisée en la matière. Vous êtes susceptible(s) d'être contacté(s) par mail, SMS ou téléphone.

Nous procéderons à un affichage dans les parties communes, avant le début de l'enquête, avec tous les détails.

**Nous vous remercions par avance du temps que vous consacrez pour répondre à cette enquête et nous vous présenterons ses résultats dans un prochain numéro.**



Le festival « Au-delà des toits » s'est installé à Sartrouville le 9 juillet dernier (résidence située rue Gustave Flaubert). Au programme de la journée : le spectacle de la compagnie OPOSITO et la restitution des ateliers d'écriture par les habitants. Cet événement est l'aboutissement d'un long travail et sa réussite a été rendue possible grâce à l'investissement des locataires. Samya, habitante de la résidence, revient pour vous, sur cet événement et sa préparation.

### Samya (34 ans) :

« Tout a débuté par une réunion sur la résidence, en présence de Sonia, notre gardienne et Marie-France Lucchini, représentante de Toit et Joie. Nous avons participé aux ateliers d'écriture de l'année dernière et nous avons discuté de cette 2<sup>ème</sup> édition du festival. Plusieurs projets nous ont été présentés et nous avons pu voter. Nous avons choisi la compagnie OPOSITO pour le spectacle prévu cette année, en parallèle des nouveaux ateliers d'écriture.

Plus tard, le responsable de la compagnie OPOSITO est venu plusieurs fois à notre rencontre, afin de recueillir nos envies pour le spectacle.

Cette année, les ateliers d'écriture étaient menés par Anissa Kaki. Elle nous a proposé plusieurs thèmes, ce qui a permis de faire se rejoindre ses envies et les nôtres. Nous avons retenu le thème « Qu'est-ce que j'ai dans ma tête ? ». C'était un bon choix, car c'était assez ouvert pour permettre à tous les participants de s'exprimer, les enfants comme les adultes.

Anissa a d'ailleurs organisé des ateliers pour les adultes les jours d'école, et d'autres pour les enfants, ce qui a bien fonctionné. Nous avons pris plaisir à nous retrouver, à écrire puis à répéter... J'ai personnellement écrit sur ma vie de maman, qui m'occupe beaucoup au quotidien.

Le 9 juillet, après une dernière répétition, l'événement a débuté par notre représentation et 5 personnes sont montées sur scène pour lire leurs écrits. OPOSITO a ensuite proposé 2 représentations de son spectacle, en milieu et fin d'après-midi, ce qui a permis à un maximum d'habitants d'en profiter.

Le spectacle était très vivant et nous a beaucoup plu. Ce qui était original, c'est qu'il n'y avait pas le spectacle d'un côté et les spectateurs de l'autre. Tout était en mouvement et c'était sympa de voir les enfants se mélanger avec la troupe et imiter leurs gestes. Même les personnes qui n'ont pas pu descendre ont pris du plaisir à regarder depuis leur fenêtre.

De nombreux habitants ont aidé à organiser la journée. Nous avons préparé un goûter et un grand apéro dînatoire pour la fin de la journée. Tout le monde a mis la main à la pâte pour la préparation, mais aussi pour laisser l'endroit comme nous l'avions trouvé.

Je voudrais remercier tous les habitants qui ont participé et particulièrement Fadim, Sherazade, Sabrina, Abir, Najet, Houria et Imen, qui se sont beaucoup investies à mes côtés. Je remercie aussi Sonia, notre gardienne, M<sup>me</sup> Lucchini, Anissa Kaki et tous les membres de la compagnie qui sont venus dîner avec nous. C'était très sympa de rencontrer les personnes cachées derrière leurs maquillages !

**Merci à tous les habitants des résidences sur lesquelles le festival a posé ses valises !**

Que vous ayez participé de près ou de loin à la préparation des manifestations, ou que vous soyez simplement venu le jour J, **la réussite de ce festival vous appartient !**





# PAYER SON LOYER, la contrepartie d'une aide d'État et d'un service



## UN ORGANISME HLM ?

Toit et Joie est un organisme Hlm (organisme d'habitation à loyer modéré), doté d'une mission de service public. Celle-ci consiste à **loger les ménages ne parvenant pas à se loger aux conditions du marché, et les plus modestes, en contrepartie d'un loyer modéré et adapté à leurs ressources.**

Toit et Joie a le statut de société anonyme Hlm (SA Hlm) et notre actionnaire majoritaire est le Groupe La Poste.

Les organismes Hlm comme Toit et Joie ne sont pas des entreprises comme les autres et ont de nombreuses particularités :

→ **Toit et Joie est administrée par des bénévoles** : notre présidente (Sylvie François), comme les administrateurs siégeant au conseil d'administration ne sont pas rémunérés pour leur travail.

→ En tant qu'organisme Hlm, Toit et Joie fonctionne très différemment d'une entreprise capitalistique. Les **résultats d'exploitation** ne donnent lieu à aucun versement de dividendes aux actionnaires et sont **intégralement réinvestis** pour :

- l'entretien courant et quotidien des résidences mais aussi des logements,
- les importants travaux de maintenance (ex : remise en peinture intégrale des parties communes),
- la réhabilitation des résidences,
- la construction de nouveaux logements.

→ Comme tout bailleur social, Toit et Joie bénéficie de diverses **aides publiques** et reçoit des **financements de l'État** permettant de financer la construction de nouveaux logements et la réhabilitation des plus anciens. C'est pourquoi les organismes Hlm font l'objet d'un **contrôle régulier et strict** (en plus d'être légitime) de l'État, par l'ANCOLS, qui s'assure que les règles strictes auxquelles nous sommes soumis sont bien respectées, tant en terme d'attribution des logements, que de passation des marchés ou d'investissement pour l'entretien du parc.

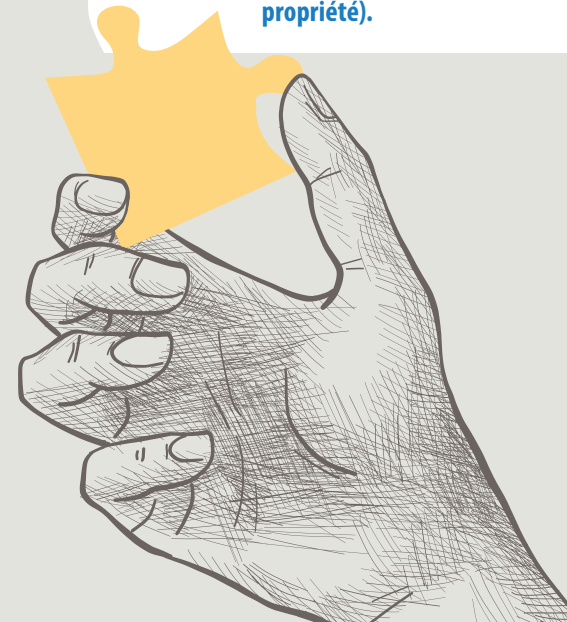
## Le paiement du loyer : une nécessité

En habitant un logement « aidé », vous bénéficiez d'un droit qui, par définition, entraîne aussi des devoirs.

En réglant chaque mois votre loyer, vous permettez à Toit et Joie de faire face à ses obligations (remboursements des emprunts contractés pour la construction, paiement des charges, gestion...).

Vous permettez aussi la **construction de nouveaux logements** et donc à de **nouvelles générations** de bénéficier de logements sociaux.

**C'est tout le sens de notre mission. Continuer à construire pour être en mesure d'accueillir de nouvelles personnes, et étendre, encore et toujours, notre champ d'expertise pour pouvoir apporter une réponse précise, à chaque problématique (loger les étudiants, permettre aux personnes vieillissantes de rester plus longtemps dans leur logement, favoriser l'accession à la propriété).**



## DIFFICULTÉS DE PAIEMENT : CELA PEUT ARRIVER À TOUT LE MONDE !

Un accident de la vie peut vous conduire à différer le paiement d'un loyer.

→ Si vous rencontrez des **difficultés financières** qui vont rendre difficile le règlement à venir de votre loyer, nous vous encourageons fortement à nous en informer avant de vous retrouver 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**, il est urgent de contacter le chargé de recouvrement et de contentieux, par téléphone, par mail ou en déposant une demande en ligne via votre espace locataire ([www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)).

**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** (échéancier) pourra **éventuellement** être décidée. À cet effet, vous disposez du **formulaire de demande d'échéancier**. Ce document est disponible en loge auprès de votre gardien(ne), qui vous conseillera et le transmettra au siège. Vous pouvez aussi le télécharger sur [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com) (rubrique *Documents utiles*) et le transmettre directement au chargé de recouvrement et de contentieux.

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 aider à vous orienter vers les services sociaux de votre commune.

*Malgré tout, n'oubliez pas que le non-paiement du loyer expose les personnes concernées à des poursuites judiciaires pouvant conduire à leur expulsion ! Quelle que soit la situation dans laquelle vous vous trouvez, plus vous tardez à réagir, plus il sera délicat de la résoudre.*

## VOTRE PROJET POUR 2020, financé par Toit et Joie – Poste Habitat !



Un comité de sélection composé de collaborateurs de Toit et Joie et de représentants des locataires, se réunira avant la fin de l'année, pour étudier les projets présentés. Toutes les bonnes idées seront étudiées, alors n'hésitez pas à vous concerter avec vos voisins et faites-nous vos propositions !

*Pour pouvoir recevoir un financement, un projet doit avoir un impact direct et positif sur la vie de la résidence ou du quartier.*

**L'année dernière, sur les 11 projets présentés, tous ont reçu la validation du comité et ont bénéficié d'un soutien financier, souvent supérieur à celui demandé.**

*Les projets concernaient l'aménagement participatif d'espaces verts, une sortie culturelle, des rencontres conviviales à destination de tous, la sensibilisation au traitement des déchets, des activités ludiques...*

**Plus de 7 000 € ont été accordés.**

*Si vous avez un projet original en tête, nous vous encourageons vivement à venir le proposer !*

## Comment proposer un projet ?

Une **amicale de locataires** est présente sur la majorité des résidences. Vous avez une idée de projet qui vous tient à cœur ? Discutez-en **avec votre amicale** qui pourra vous aider à **le préciser et venir le défendre.**

Vous avez une idée de projet mais il n'y a **pas d'amicale sur votre résidence** ? Cela ne vous empêche pas de proposer un projet ! Vous devrez toutefois venir le présenter devant les membres du comité de sélection.

Pour soumettre un projet, il faut remplir le dossier contenu dans le plan de concertation locative, téléchargeable sur [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com) / Rubrique : Plus d'infos > Toit et Joie et les locataires > Le financement des projets associatifs.

Le dossier doit ensuite être renvoyé par courrier ou par mail et nous parvenir **au plus tard le vendredi 15 novembre 2019.**

## Vous avez une question ?

**Contactez Martine Delmazure, responsable proximité-qualité, au 01 40 43 44 89.**

## LÉGIONELLOSE : NOTRE POLITIQUE DE SÉCURITÉ

La légionellose est une maladie infectieuse due à une **bactérie** appelée la **légionnelle**, naturellement présente dans l'eau mais qui se développe, dans certaines conditions, de manière exponentielle dans les **réseaux d'eau chaude** sanitaire.

- Tant que son taux de présence ne dépasse pas un certain seuil, la présence de légionelles dans l'eau ne présente aucun risque pour votre santé.
- Au-delà d'un certain seuil, il existe un risque, pour les personnes fragiles (nourrissons, personnes âgées...), de contracter la légionellose en inhalant de très fines gouttes d'eau.

## Que dit la loi ?

En tant que « propriétaire d'immeubles d'habitation », **Toit et Joie n'a aucune obligation légale de surveiller le taux de légionelles** présentes dans les réseaux d'eau de ses résidences. En effet, seuls certains établissements publics (ex : écoles, hôpitaux...) sont obligés par la loi sur ce sujet et doivent réaliser des analyses régulières.

*En application du principe de précaution, Toit et Joie a fait le choix malgré cela d'une surveillance particulièrement stricte sur son patrimoine, destinée à limiter au maximum les risques.*

## Une surveillance élevée pour assurer votre sécurité

Nous procédons à **deux prélèvements de contrôle par an**, sur **chacune de nos résidences.**

Lorsque les prélèvements de contrôle indiquent une **présence élevée** de légionelles dans l'eau, un **traitement chloré de l'eau** est mis en place et il est temporairement demandé à l'ensemble des locataires de la résidence concernée de **ne plus utiliser leur douche**. La légionellose se contractant en respirant de très fines gouttes d'eau, la douche constitue le principal risque de contamination. Par contre, prendre un bain ou boire l'eau du robinet ne présente aucun risque. Suite au traitement de l'eau, de nouveaux prélèvements sont effectués afin de vérifier l'efficacité du traitement, avant d'informer les habitants qu'ils peuvent à nouveau utiliser leur douche.

## Aidez-nous à prévenir la prolifération de la légionnelle dans nos réseaux, avec quelques gestes simples et réguliers !

- **Une fois par mois** : démonter, nettoyer, détartrer et désinfecter (au vinaigre blanc par exemple) les  **pommeaux de douche** et les  **embouts des robinets**.
- **Une fois par semaine** : faites couler eau chaude et eau froide, à **chaque point d'eau** de votre logement (évier, lavabos, douche...). Après une absence prolongée et avant toute utilisation, faites la même chose, en laissant couler l'eau pendant **au moins une minute**.
- **Température de l'eau anormale ?** (baisse de température, eau bouillante) Contactez **immédiatement** votre gardien(ne), même si vous avez un doute.

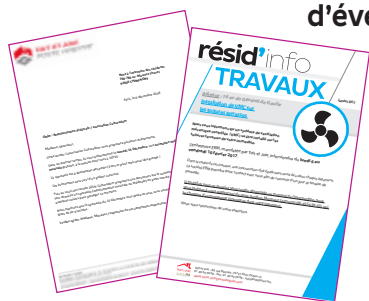


# TENTATIVES D'ESCROQUERIE

## RESTEZ VIGILANTS!



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(ne) au préalable, ou le siège de Toit et Joie en cas d'absence de ce dernier. Par ailleurs, si on vous propose un service ou une prestation payante (installation d'un équipement, désinsectisation...), nous vous conseillons de décliner la proposition.

Enfin, veillez à ne fournir aucun document à un inconnu (facture EDF ou GDF par exemple).



**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.