TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

GUIDE
DU LOCATAIRE

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Toit et Joie

vous souhaite la bienvenue !

Nous sommes heureux de vous accueillir dans votre nouveau logement.

Pour vous faciliter l'emménagement, nous vous remettons ce guide du locataire qui contient de nombreuses informations concernant votre logement.

Les équipes de Toit et Joie, notamment votre gardien(ne), se tiennent à votre disposition pour toute précision.

Toit et Joie possède un patrimoine de plus de **15 000 logements** en Ile-de-France et accueille plus de **1 200 familles** de locataires chaque année.

Fondée en 1957, Toit et Joie est une Société Anonyme d'HLM. Elle fonctionne comme une entreprise privée. Elle est gérée par un conseil d'administration où siègent des représentants de locataires.

L'actionnaire majoritaire de Toit et Joie est La Poste. Toit et Joie et ses trois filiales, Poste Habitat Provence, Poste Habitat Rhône-Alpes et Poste Habitat Normandie font partie du groupe Poste Habitat.

Complétez les informations ci-dessous, elles vous seront utiles par la suite pour vos contacts avec Toit et Joie.

Ma référence locataire : .....

Cette référence, dont vous prendrez connaissance à la réception de votre première quittance, est notamment utile pour activer votre Espace locataire en ligne.

Le N° de téléphone de mon gardien : .....

Accueil Toit et Joie : 01 40 43 59 00

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h

Numéro d'appel d'urgence 01 40 43 59 00

Du lundi au vendredi, en dehors de heures d'ouverture, de 18h à 8h, les samedis, dimanches et jours fériés.

Ce numéro est disponible uniquement pour les urgences d'ordre technique et ne traite pas les demandes relatives à la gestion (quittance, explication sur les charges, réclamations...)

Pour plus d'informations, consultez le chapitre Sécurité, rubrique Numéro d'appel d'urgence.

Arrivée
Interlocuteurs
Espace web locataire
Budget logement
Entretien et modification
Être éco-locataire
Bien vivre ensemble
Sécurité
Départ
Lexique

Arrivée

Votre bail

Votre état des lieux

Votre nouvelle adresse

Votre avis nous intéresse

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Votre bail ou contrat de location

Vous venez de signer votre contrat de location.

Lisez-le attentivement et conservez-le précieusement avec ses annexes.

Le bail est un contrat fixant vos droits et vos obligations comme locataire d'un logement Toit et Joie, ainsi que les droits et obligations de Toit et Joie en tant que bailleur.

Il comprend les règles à observer pour une bonne occupation du logement. Vous êtes tenu de les respecter.

Votre contrat de location
peut être rompu en cas de
non-respect de vos engagements.

Votre état des lieux

L'état des lieux est important.

- Il s'agit d'un constat établi à votre arrivée et signé en présence d'un collaborateur de Toit et Joie. Il précise l'état d'entretien de votre appartement ou de votre maison.
- Vous y ferez noter toutes les imperfections que vous pourrez constater dans votre logement (partie immobilière, installations et équipements).
- À partir de la date de l'état des lieux, vous disposez d'un délai de 10 jours pour signaler, par écrit, toute anomalie dans votre logement. Attention, il ne s'agit en aucun cas d'une demande de travaux.

Conservez soigneusement votre état des lieux,
car il témoignera de l'état dans lequel se trouvait
votre logement lors de votre arrivée.

Votre nouvelle adresse

Lorsque vous emménagez, n'oubliez pas de communiquer votre nouvelle adresse aux services suivants :

- fournisseurs d'électricité et de gaz ;
- services des eaux ;
- fournisseur de téléphonie ;
- Caisse d'allocations familiales et Sécurité sociale ;
- Mairie (liste électorale, carte d'identité) ;
- préfecture (carte grise) ;
- école, crèche, centre social ;
- employeur ;
- banque, assurance, poste ;
- services fiscaux...

Votre avis nous intéresse

Votre satisfaction étant une priorité pour Toit et Joie, vous serez dans un premier temps contacté par téléphone, dans les 2 mois suivant votre installation, afin de connaître votre satisfaction relative à votre arrivée dans votre nouveau logement.

Toit et Joie réalisant tous les 2 ans une grande enquête de satisfaction auprès de ses locataires, vous pourrez par la suite être contacté par téléphone afin de répondre à quelques questions (10 % des locataires consultés). Chaque grande enquête fait l'objet d'un compte-rendu détaillé dans votre journal, le Trait d'Union.

Quelle que soit l'enquête réalisée, l'objectif est de nous permettre d'évaluer la qualité du service que nous vous apportons, afin de toujours l'améliorer.

Interlocuteurs

Votre gardien(ne) :
votre premier interlocuteur

Employé(e) d'immeuble : quel est son rôle

Vos interlocuteurs au siège :
qui contacter et pourquoi ?

Amicales de locataires

Représentants des locataires

Journal locataires et affichages

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Votre gardien(ne) : votre premier interlocuteur

En tant que représentant de Toit et Joie sur votre résidence, votre gardien(ne) est votre premier interlocuteur pour toute question relative à votre résidence, ou votre logement.

Réparations

Si vous constatez un dysfonctionnement en parties communes (ex : ascenseur, porte parking) ou dans votre logement (ex : VMC, chauffage), contactez votre gardien(ne).

Toute demande d'ordre technique, liée à votre logement, doit être formulée auprès de votre gardien(ne). Si l'intervention que vous souhaitez est bien à la charge de Toit et Joie, votre gardien(ne) demandera l'intervention d'une entreprise dans les meilleurs délais, après avoir constaté le problème et en lien avec le gestionnaire technique de la résidence.

Si contrairement à ce que vous pensiez, la réparation est d'ordre locatif, c'est-à-dire à votre charge (en tant que locataire de votre appartement), il/elle vous l'indiquera.

Réparations dans votre logement :

retrouvez les responsabilités Toit et Joie / locataire dans votre guide-locataire dans la rubrique "**Entretien**".

Gestion locative

Votre gardien(ne) réalise avec vous vos états-des-lieux d'entrée et de sortie du logement, ainsi que la visite-conseil.

Pour le paiement de votre loyer, vous pouvez lui remettre votre chèque ou votre TIP si vous souhaitez payer avec ces moyens de paiement.

Si vous faites face à une difficulté financière, n'hésitez pas à lui en parler. Il/elle vous conseillera et vous orientera vers la personne compétente au siège de manière à favoriser une résolution rapide de la situation. Il est aussi important de rappeler que nos gardien(ne)s ont un devoir de confidentialité.

Conflits de voisinage

Si vous êtes en conflit avec un voisin et que le dialogue est rompu, contactez votre gardien(ne) qui tentera de rétablir le dialogue et la situation.

Si ce n'est pas possible, il/elle informera la direction du recouvrement et du contentieux, qui gère ce type de problèmes. Cela pourra donner lieu à un envoi de courrier, ou à un rendez-vous de médiation.

Incivilités / sécurité

Votre gardien(ne) a la responsabilité d'effectuer tous les rappels de règlement qu'il juge nécessaire, qu'il s'agisse d'un rappel individuel ou collectif.

Si vous observez un problème grave d'incivilité (ex : dégradation, atteinte à la sécurité de tous), il est de votre responsabilité de prévenir votre gardien(ne).

Si vous êtes témoin d'un incident mettant en jeu la sécurité de la résidence, en dehors des horaires de travail de votre gardien(ne), nous vous demandons de contacter la Police.

Sinistre

En cas de sinistre (ex : dégât des eaux), avertissez votre gardien(ne) le jour même et pensez à déclarer le sinistre à votre assurance en même temps.

Employé(e) d'immeuble : quel est son rôle ?

En fonction de différents critères tels que la taille du site ou l'ampleur du travail d'entretien à réaliser, l'équipe de proximité présente au quotidien peut voir sa composition varier. De nombreuses résidences bénéficient ainsi d'une équipe de proximité composée d'un gardien référent et d'un ou plusieurs employés d'immeuble.

L'employé(e) d'immeuble a pour missions principales de procéder à :

- l'entretien ménager des parties communes (halls, couloirs, paliers, parking, ascenseur...) ;
- la rotation des ordures ménagères ;
- le remplacement des ampoules qui éclairent les parties communes.

Il/elle informe également le gardien référent des éventuels dysfonctionnements constatés au cours de son travail.

Mais ce n'est pas tout !

Il/ elle peut être amené(e) à s'occuper de l'entretien des espaces verts ou d'autres tâches particulières liées aux équipements présents sur la résidence. Il/elle est compétent(e) pour vous rappeler les bonnes pratiques de gestion de vos ordures ménagères et de vos encombrants.

Surtout, en étant présent(e) au quotidien, **il/elle peut incarner un véritable relai entre vous et votre gardien(ne).**

Certains locataires n'accordant pas à nos employés d'immeuble le respect qu'ils méritent, nous tenons à rappeler que Toit et Joie soutient fermement ses gardiens comme ses employés d'immeuble. Lorsqu'un(e) employé(e) d'immeuble subit une agression verbale ou physique, la réaction de Toit et Joie est immédiate et peut aller jusqu'au dépôt de plainte.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Vos interlocuteurs au siège : qui contacter et pourquoi ?

Votre chargé(e) de clientèle

Contactez le/la pour :

- toute demande administrative (ex : délivrance d'une attestation de loyer) ;
- tout renseignement sur votre compte locataire ou votre avis d'échéance.

Si votre situation familiale change (mariage, pacs, naissance, séparation...), ou si vous avez décidé de prendre congé de votre appartement, il est impératif d'en informer votre chargé(e) de clientèle par lettre recommandée avec accusé de réception.

Des modèles de courrier de ce type sont disponibles sur : www.mon-compte.toitetjoie.com

Le/la chargé(e) de recouvrement et de contentieux

- Si une difficulté temporaire fait que vous ne serez pas en mesure de régler votre loyer, nous vous conseillons de ne pas attendre de vous retrouver en situation d'impayés. Comme expliqué plus haut, vous pouvez en parler à votre gardien(ne). Vous pouvez aussi contacter directement le/la chargé(e) de recouvrement et de contentieux qui gère la résidence.
- Si vous êtes en situation d'impayés, et que vous avez reçu un ou plusieurs courriers de relance, contactez votre chargé(e) de précontentieux sans tarder (coordonnées indiquées sur le courrier de relance), afin de favoriser la recherche d'une solution.

Pour une dette existante ou à venir, vous pouvez remplir une demande d'échéancier (document disponible en loge et sur www.mon-compte.toitetjoie.com rubrique Documents utiles).

Le gestionnaire technique

L'ensemble des gardiens travaillant à Toit et Joie sont formés pour pouvoir répondre à toutes vos demandes de nature technique, qu'elles soient liées à votre logement ou à des équipements situés en parties communes. Si votre gardien(ne) ne connaît pas la réponse à votre question, ou s'il estime que votre demande nécessite que vous en discutiez avec le gestionnaire technique (demandes d'autorisation de travaux particuliers par exemple), il se renseignera auprès du gestionnaire, organisera si nécessaire un rendez-vous téléphonique, ou encore une rencontre lors de la prochaine visite de la résidence par le gestionnaire.

Pour accéder en quelques clics
aux **coordonnées de vos interlocuteurs au siège**,
rendez-vous sur www.mon-compte.toitetjoie.com

Amicales de locataires

Des amicales de locataires peuvent être constituées par les locataires d'une résidence. Elles permettent d'animer la vie de la résidence et de défendre, si nécessaire, les intérêts des résidents. Interrogez votre gardien(ne) pour savoir s'il existe une association/amicale de locataires sur votre résidence et en connaître les membres.

Elles ont par ailleurs pour objet d'organiser des animations dédiées au « bien-vivre ensemble » sur les résidences, et Toit et Joie peut apporter un soutien financier à ces éventuelles animations.

Représentants de locataires

En siégeant au conseil d'administration de Toit et Joie, vos représentants possèdent une voix délibérative.

Élus tous les 4 ans, ils représentent les intérêts des locataires auprès des autres administrateurs. Ils votent notamment le budget, participent au débat et au vote sur les augmentations de loyer et décident des opérations de construction et de réhabilitation.

En participant aux commissions d'attribution des logements, vos représentants veillent, au même titre que les autres membres de la commission, à ce que les logements disponibles soient attribués en toute transparence, de manière pertinente et dans le respect des critères fixés en conseil d'administration.

Ils se mobilisent enfin sur la maîtrise des charges.

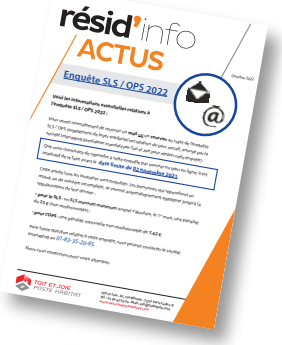
TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Journal locataires et affichages

Le Trait d'Union

Ce journal est adressé tous les 2 mois à l'ensemble de nos locataires. Il revient sur les événements qui rythment la vie de Toit et Joie et de ses résidences. Vous y trouvez aussi des informations pratiques concernant votre logement et votre résidence.

Affichages



- Le « **Résid'Info** » : la note d'information qui est affichée, ou déposée dans votre boite-aux-lettres, à tout type d'occasion : annonce de travaux, tenues de permanences, coupures exceptionnelles d'électricité ou de chauffage, remplacement estival de votre gardien(ne), rappel de certaines règles...

- Le « **Contact'Info** » : l'affiche permanente sur laquelle apparaissent les informations majeures relatives à votre résidence (adresse de la loge, horaires de service et numéro de téléphone de votre gardien(ne), numéro de la veille d'urgence...).

- Le « **Mot du gardien** » : ce support de communication est utilisé par votre gardien(ne) lorsqu'il / elle a besoin de vous apporter rapidement une information, comme par exemple celle relative à une coupure d'eau imprévue.

  Il ou elle peut aussi avoir besoin de prendre la parole pour attirer votre attention sur un problème nouveau ou qui s'aggrave, tel qu'une augmentation soudaine du dépôt sauvage d'encombrants.

Compte locataire en ligne

Comment créer votre compte ?

Payer en ligne par carte bancaire

Demande en ligne

Documents personnel

Suivre l'actualité de votre résidence

Acceder à votre compte locataire

→ Comment créer votre compte ? Rien de plus simple !

Pour ce faire, vous avez seulement besoin de votre référence-locataire (présente sur vos quittances de loyer), la date de naissance du signataire principal du bail et d'une adresse mail.

Rendez-vous sur **www.mon-compte.toitetjoie.com**, cliquez sur « C'est ma première connexion » et laissez-vous guider !

CONSEIL : personnalisez votre mot de passe pour le retenir plus facilement

Au moment de la création de votre compte, vous recevrez un mot de passe généré aléatoirement.

Il est possible de le modifier et d'en choisir un facile à retenir pour vous.

Après connexion, rendez-vous sur le petit menu situé en haut à droite et suivez le chemin suivant : Mon compte → Modifier mes codes d'accès.

Sur cette page, vous pouvez modifier également changer l'adresse mail liée à votre compte.

→ Payer en ligne par carte bancaire, en toute sécurité

Depuis la page d'accueil de votre espace, cliquez sur « Payer ». Vous accédez à votre solde, soit le montant que vous devez.

PRATIQUE :

Vous n'êtes pas dans l'obligation de régler l'intégralité du solde affiché. Le site vous permet de modifier ce montant et de saisir celui que vous souhaitez régler. Ainsi, si vous faites face à des difficultés temporaires, vous pouvez régler en ligne ce que vous êtes en mesure de payer, puis régler le reste du solde ultérieurement.

Soyez cependant vigilant, si la situation à laquelle vous faites face risque de générer un important retard de paiement, contactez le/la chargé(e) de recouvrement et de contentieux en charge de la gestion de votre résidence. Nous chercherons avec vous à trouver une solution (ex : mise en place d'un paiement échelonné de la dette).

→ Déposer une demande en ligne et suivre son traitement en direct

- Choisissez sa catégorie : intervention dans les parties communes, dans le logement, demande administrative...
- Précisez votre demande et validez-la.
- Depuis la page d'accueil de votre espace, suivez le traitement de votre demande.

Reçue
En cours
Traitée

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

→ Accéder à vos documents personnels

Votre compte-locataire en ligne vous permet d'accéder à plusieurs documents personnels liés à votre logement, en versions dématérialisées.

- 12 dernières quittances de loyer disponibles (rubrique Mes avis d'échéance) ;
- diagnostic amiante de votre résidence (rubrique Mes documents) ;
- état des risques naturels et technologiques de votre résidence (rubrique Mes documents).

→ Mais aussi...

- Le guide du locataire en version numérique

  Ce document que vous avez reçu à votre arrivée, est régulièrement actualisé. N'hésitez pas à télécharger la dernière version.

- Les dernières éditions de votre journal, le Trait d'union.
- Des modèles de courriers couvrant de nombreuses situations.

→ Les dernières actualités de votre résidence

Suivez en direct l'actualité de votre résidence en visualisant les dernières communications à votre attention (annonce de travaux, remise en service d'un équipement, évènement sur la résidence...). Un système d'alertes par mail permet d'être tenu informé au quotidien et en direct (alertes facilement désactivables).

Budget et logement

Mon loyer
Bien comprendre les charges locatives
Le paiement des charges locatives
Moyens de paiement
Les aides
Difficultés financières
L'enquête SLS
L'enquête OPS
Ma situation familiale change

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Mon loyer

Vous devenez locataire d'un logement Toit et Joie. Chaque mois vous recevrez une quittance de loyer.

- Vous êtes dans l'obligation de la régler.
- Pour la majorité de nos résidences, le loyer est payable à terme échu. Cela veut dire que vous payez, en fin de mois, le loyer du mois qui vient de s'écouler.
- Votre loyer est susceptible d'être révisé une fois par an en début d'année, à la date du 1er janvier. Cette révision, qui peut donner lieu à une augmentation ou une baisse du montant du loyer, est décidée par Toit et Joie, dans la limite de la législation en vigueur.
- Il est calculé en fonction de la surface corrigée ou utile et des éléments de confort.

AVIS D'ÉCHÉANCE

(1) Votre référence locataire à rappeler dans toutes vos courriers, et nécessaire pour activer votre compte locataire en ligne.

(2) L'adresse du logement

(4) La référence de votre logement

(6) Le montant de votre échéance mensuelle

AVIS D'ÉCHÉANCE
VALANT QUITTANCE

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Nos coordonnées
82 RUE BLOMET
75015 PARIS

Avis d'échéance 2014 00000001 03253302 03808786
Réf. Locataire 8542
Période Incl. 01/09/2014 - 30/09/2014
N° de Contrat 27518/0
Tiers : 21040

Paris, Le 01/10/2014

Adresse du local
3 PLACE DE LA CHEVEE
95400 VILLIERS LE BEL

3 PLACE DE LA CHEVEE
95400 VILLIERS LE BEL

AVIS D'ÉCHÉANCE	En Euros	MONTANT	SITUATION DE VOTRE COMPTE	
Contrat 27518/0 (102-4-2-67)				
	LOYER CONVENTIONNE 519,75	495,60		
	PROVISIONS CHARGES GENERALES	111,38		
	PROVISION EAU FROIDE	75,96		
			Appel échéance	682,94
	TOTAL ECHEANCE	682,94	MONTANT DU	682,94

IMPORTANT : À conserver par le locataire, aucun double ne sera délivré.

682,94 Bénéficiaire : TOIT ET JOIE
000305004155 31000085420325330200000001660151 682,94 68294

3 PLACE DE LA CHEVEE
95400 VILLIERS LE BEL

Montant : 682,94

Date et Lieu Signature

TIPS€PA

TOIT ET JOIE
82 RUE BLOMET
75731 PARIS CEDEX 15

8542
3253302

305011099883 20041000012036737A02036
000305004155 31000085420325330200000001660151 68294

(3) Vos coordonnées

(5) Le libellé et le montant de chaque rubrique du loyer ou des charges

(7) Le montant total dû (solde antérieur + échéance mensuelle)

Accédez à vos 12 derniers avis d'échéance sur www.mon-compte.toitetjoie.com

Bien comprendre les charges locatives

En plus de son loyer, le locataire doit payer des charges locatives. Elles représentent sa contribution aux dépenses engagées par le propriétaire d'un logement (Toit et Joie en l'occurrence) pour le fonctionnement de l'immeuble, ou plutôt à certaines de ces dépenses, car toutes ne sont pas récupérables.

Les charges dites récupérables correspondent aux dépenses que le propriétaire peut récupérer auprès des locataires.

Elles comprennent :

- **les charges générales** : entretien des parties communes, électricité, eau*, contrats d'entretien des équipements collectifs et individuels, frais de personnel... ;
- **les charges de chauffage** ;
- **les charges ascenseur** : électricité, entretien (à hauteur de 73%), dépannages ;
- **les charges parking** : contrat d'entretien et de nettoyage du parking, électricité.

* L'EAU

Pour l'eau, il convient de distinguer les dépenses liées à la résidence (ex : eau utilisée pour l'entretien des parties communes) de votre consommation individuelle.

- Les dépenses en eau de la résidence sont intégrées dans le calcul des charges générales et sont régularisées chaque année, en même temps que le reste des charges locatives.
- Votre consommation individuelle en eau donne en revanche lieu à deux régularisations par an, et à l'envoi d'un avis d'échéance spécifique pour chacune d'entre elles.

Pour plus d'infos, retrouvez le guide
" Comprendre les charges locatives"
disponible sur www.mon-compte.toitetjoie.com

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Le paiement des charges locatives

Le paiement de vos charges repose sur 2 phases distinctes, le versement de provisions et la régularisation.

→ LE VERSEMENT DE PROVISIONS

Le montant figurant chaque mois sur votre avis d'échéance est composé du loyer et de la **provision sur charges mensuelle**. Les provisions sont des estimations des dépenses récupérables à venir pour un logement donné et varient bien sûr en fonction de la surface du logement.

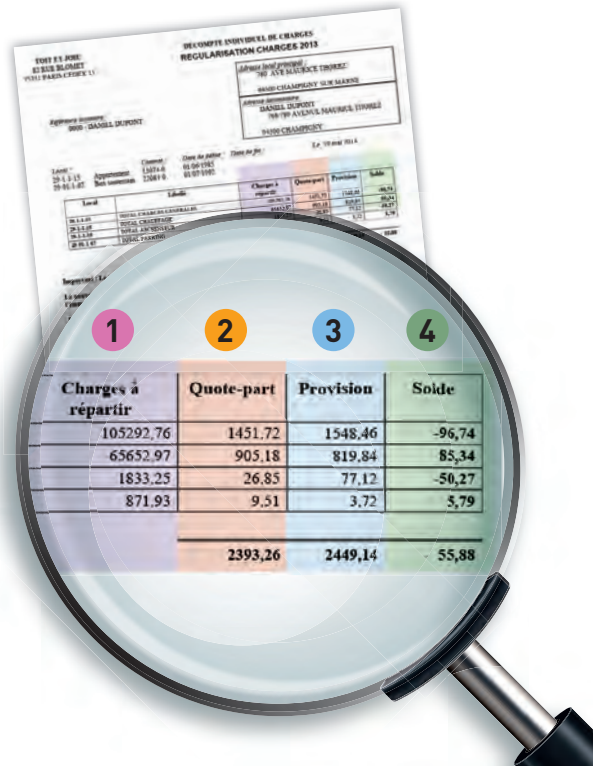
UN SERVICE DÉDIÉ AUX CHARGES

Un service dédié aux charges existe à Toit et Joie. Sa mission est de maîtriser les coûts, et d'estimer au plus près les dépenses d'un immeuble pour limiter au maximum l'impact de la régularisation sur le budget des ménages.

Les membres de ce service sont des interlocuteurs privilégiés pour les amicales de locataires, qui vérifient les dépenses de leur résidence. Toit et Joie privilégiant d'une manière générale la rencontre et le dialogue, chaque amicale a la possibilité d'être reçue au moment de la régularisation annuelle, afin que nous la lui expliquions et que nous répondions à ses interrogations.

→ LE VERSEMENT DE PROVISIONS

Aussi précise soit-elle, une estimation ne pourra malheureusement jamais correspondre à la réalité. Le versement mensuel de ces provisions donne donc logiquement lieu chaque année, à **une régularisation** (pour ajuster la participation du locataire aux dépenses réelles de l'immeuble). Dans le cadre de cette régularisation, Toit et Joie adresse à chaque locataire son décompte individuel de charges portant sur l'année qui vient de s'écouler.



Le paiement des charges locatives (suite)

1 LES CHARGES TOTALES DE LA RÉSIDENCE

Dans la colonne « **Charges à répartir** », figurent les dépenses récupérables totales (hors consommation individuelle en eau) engagées sur votre résidence pendant une année. Dans cette colonne, les dépenses liées aux charges générales, aux charges ascenseur, aux charges parking et aux charges de chauffage apparaissent de manière distincte.

2 LA RÉPARTITION PAR LOGEMENT

Ces dépenses sont ensuite réparties par logement, en fonction de la surface habitable. Cette répartition est visible sur la colonne « **Quote-part** ». Le montant total figurant en bas de cette colonne correspond donc au **prix réel de vos charges locatives, sur l'année écoulée**.

Logements et parkings vacants

Les dépenses de l'immeuble sont logiquement réparties sur l'ensemble des logements. Comme tous les autres, un logement vacant (tout comme une place de parking libre) se voit donc imputer des charges locatives. En tant que bailleur, c'est Toit et Joie qui paie les charges de chaque logement vacant. Vos charges locatives ne varient donc pas en fonction du nombre de logements vacants sur votre résidence.

3 LES VERSEMENTS MENSUELS

Dans la colonne intitulée « Provision », figure la somme des provisions sur charges mensuelles que vous avez versées de janvier à décembre en réglant vos quittances mensuelles.

4 LA RÉGULARISATION

La régularisation consiste à calculer la différence entre ce que vous devez réellement (total de la colonne « Quote-part ») et la somme des provisions sur charges versées au cours de l'année. Ce calcul permet d'obtenir le « **solde** », qui donne lieu à l'envoi d'un relevé individuel et à l'envoi d'une quittance spécifique, un mois après.

→ **le solde est positif, vous devez régler ce montant à Toit et Joie**, les provisions perçues n'ayant pas suffi à couvrir toutes vos charges locatives.

→ **Si le solde est négatif, Toit et Joie vous doit ce montant**, la somme des provisions perçues étant supérieure au prix réel de vos charges locatives.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Moyens de paiement

Selon ce qui vous convient le mieux, vous avez plusieurs possibilités pour régler votre loyer et vos charges locatives :

→ Prélèvement automatique : le meilleur moyen d'être tranquillisé !

Ce service entièrement gratuit vous permet d'être prélevé le 1er, le 5 ou le 10 du mois, au choix. Vous avez la possibilité de le suspendre à tout moment, sans frais.

Régularisation de charges : si le montant à payer est inférieur à 50 €, vous serez prélevé automatiquement si vous avez opté pour ce mode de règlement. En revanche, si le montant est supérieur à 50 €, vous devez régler la somme due en utilisant un autre moyen de paiement.

→ Carte bancaire : rapide, facile, efficace

Accédez à votre compte locataire en ligne (www.mon-compte.toitetjoie.com), puis cliquez sur « Payer mon loyer ». Vous pourrez régler le montant de votre choix. Vous pouvez également payer par carte bancaire, en vous rendant directement au siège de Toit et Joie.

Pratique : En cas d'oubli, le paiement en ligne par carte bancaire est le meilleur moyen de régulariser rapidement votre situation.

→ TIPSEPA :

Vérifiez que les coordonnées bancaires (IBAN et BIC) indiquées sur le TIPSEPA sont correctes (sinon joignez un RIB). Datez et signez le TIPSEPA, puis remettez-le à votre gardien(ne) ou déposez-le dans sa boîte-aux-lettres.

→

Moyens de paiement (suite)

→ LE SERVICE EFICASH (paiement en espèces)

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.

Chaque paiement en espèces à La Poste (EFICASH) vous sera facturé 7,50 € par le guichetier.

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).

→ LE CHÈQUE

Remplissez correctement votre chèque (ordre et montant bien lisibles), indiquez votre référence locataire au dos, et remettez-le à votre gardien(ne), impérativement accompagné du TIPSEPA (non signé).

→ LE VIREMENT

Si vous souhaitez régler par virement bancaire, contactez votre chargé(e) de clientèle afin d'obtenir les coordonnées bancaires de Toit et Joie.

Votre gardien(ne) se tient à votre disposition pour vous apporter d'éventuelles précisions.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Les Aides

L'Aide Personnalisée au Logement (APL) et l'Allocation Logement (AL) sont des aides à la personne destinées à réduire votre dépense de loyer.

Lorsqu'un droit APL/AL a été estimé lors de l'étude de votre dossier, le dossier de demande est complété à la signature du contrat de location avec votre chargé(e) de clientèle.

- Si vous avez choisi de nous en donner l'autorisation, votre chargé(e) de clientèle s'occupe d'adresser en ligne votre dossier de demande. Nous vous encourageons à privilégier ce mode de transmission, qui accélère le délai de traitement du dossier.
- Si vous avez refusé, c'est à vous d'adresser votre dossier de demande d'aide à la Caf, accompagné de toutes les pièces demandées (ex : attestation de loyer).
- Le calcul de ces aides prend en compte: la composition familiale, les revenus, le montant du loyer, la zone géographique du logement.
- L'aide est versée directement à Toit et Joie et son montant est déduit de votre loyer.

Depuis le 1er janvier 2021, les , les droits sont calculés à partir des ressources des 12 derniers mois (et non plus ceux de l'année N-2) et ils sont mis à jour de manière automatique chaque trimestre.

L'arrêt de vos droits peut correspondre à la bonne application des règles, mais il peut éventuellement provenir d'une erreur. D'une manière générale, n'hésitez pas à interroger votre Caf afin de vérifier que vous percevez bien les aides auxquelles vous avez droit.

Par ailleurs, n'hésitez pas à contacter les services sociaux de votre commune afin de connaître les aides disponibles (ex : Fond Solidarité Logement).

Difficultés financières : Toit et Joie à votre écoute

Pour les personnes qui éprouvent ou vont éprouver des difficultés financières temporaires (baisse de revenus, perte d'emploi, changement de situation professionnelle, dépenses importantes non prévues), vous pouvez :

- **contacter le/la chargé(e) de recouvrement** qui gère votre résidence par téléphone afin de trouver une solution adaptée à leur situation ;
- **lui envoyer la demande d'échéancier complétée** (accessible sur www.mon-compte.toitetjoie.com / rubrique Documents utiles) ;
- accéder à votre compte locataire sur www.mon-compte.toitetjoie.com, puis faire une **demande de mise en place d'échéancier** via le dispositif de demandes en ligne. Vous pouvez aussi solliciter un rendez-vous téléphonique avec le/la chargé(e) de recouvrement qui gère votre résidence, via une demande en ligne ;
- envoyer un mail à l'adresse : contentieux@toitetjoie.com en expliquant votre situation et en indiquant vos coordonnées (**nom, adresse et référence locataire**).

Les demandes formulées au titre d'une baisse de revenus liées au contexte actuel devront être justifiées. Chaque situation sera appréciée individuellement et nous chercherons comme d'habitude à trouver la meilleure solution, à vos côtés.

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 trouver une solution.

Les personnes fragiles ou qui nécessitent un accompagnement particulier pourront être mises en relation avec notre pôle social et l'une de nos conseillères en économie sociale et familiale.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

L'enquête SLS
(supplément de loyer solidarité)

Le « Supplément de Loyer de Solidarité »[1] (SLS) est appliqué, dans certains cas, par les organismes HLM en plus du loyer et des charges locatives.

Chaque année, Toit et Joie vous adresse un questionnaire qui concerne vos ressources ainsi que votre situation familiale. Les ménages percevant de l'APL ainsi que ceux résidant en QPV [2] (Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville) ne sont pas assujettis au SLS. Vous êtes dans l'obligation de compléter le questionnaire avec exactitude et de fournir les pièces justificatives demandées, en particulier l'avis d'imposition ou de non-imposition.

L'enquête OPS
(occupation du parc social)

Tous les locataires d'un logement social en France sont soumis, tous les 2 ans, à cette enquête. Elle vise à nous permettre de connaître les conditions d'occupation de nos logements.

Les résultats compilés et non nominatifs de ces enquêtes sont transmis aux pouvoirs publics. Nous vous demandons de veiller à déclarer toutes les personnes habitant votre logement, y compris les personnes hébergées.

Vous êtes dans l'obligation de répondre à ces enquêtes avec exactitude, de nous fournir les pièces justificatives demandées et de faire cela avant la date limite qui sera clairement indiquée sur le document (ou dans le mail) que vous recevrez :

- Les personnes concernées par l'enquête SLS qui répondront en retard, ou de manière incomplète se verront appliquer le « supplément de loyer solidarité »[1] mensuel maximum auquel s'ajoutera, le premier mois, une pénalité de 25€.
- Concernant l'enquête OPS, obligatoire pour l'ensemble d'entre vous, il est important d'y répondre de manière complète et dans les temps, sous peine de vous voir facturer une pénalité mensuelle et non remboursable de 7,62 €, chaque mois jusqu'à la réception du dossier complet et des pièces justificatives demandées.

[1] : Consultez son mode de calcul sur www.mon-compte.toitetjoie.com : rubrique « Vous êtes locataires ➔ Votre budget ➔ Le SLS ou surloyer et son calcul »

[2] : Si vous souhaitez savoir si votre résidence est située sur un QPV : http://sig.ville.gouv.fr/adresses/recherche

Ma situation familiale change

La composition d'une famille évolue au rythme des mariages, des naissances, des séparations ou des décès. Lorsque le nombre de personnes vivant sous le même toit change, il faut impérativement en informer Toit et Joie en contactant votre chargé(e) de clientèle. Il convient aussi de prévenir la Caf de tout changement.

MARIAGE, PACS, CONCUBINAGE

La loi prévoit qu'en cas de **mariage** ou de **PACS**, les deux personnes obtiennent la **co-titularité du bail**. C'est pourquoi il faut impérativement que vous nous fournissiez un acte de mariage ou certificat de PACS et une pièce d'identité (en cours de validité sur le territoire français) de la personne qui rejoint le logement. Dans le cas d'une nouvelle situation de **concubinage**, votre nouveau concubin ou concubine sera uniquement occupant du logement et non titulaire du bail. Ce statut ne donne pas de droit sur le logement. L'enregistrement du (de la) concubin(e) hébergé(e) est fait grâce à la pièce d'identité, à la demande du titulaire du bail, par courrier.

NAISSANCE OU ADOPTION

Suite à un **heureux évènement**, il faut nous adresser l'acte de naissance pour notifier la présence du nouveau venu ! Si vous venez d'adopter un enfant, il faut nous adresser l'extrait de jugement.

DIVORCE ET SÉPARATION

Si vous êtes en cours de procédure de divorce, il est important de transmettre à Toit et Joie **l'ordonnance de non-conciliation**. Le locataire quittant le logement doit par ailleurs informer Toit et Joie par écrit et communiquer sa nouvelle adresse. **Attention, la modification du bail ne sera effectuée qu'à réception du jugement de divorce définitif**. Il est donc important de nous transmettre le jugement de divorce dans sa totalité, précisant auquel des époux est attribuée la jouissance du logement.

Dans le cas d'une **dissolution de PACS**, la lettre de congé du titulaire partant devra nous être adressée par voie recommandée avec accusé de réception, contenir sa nouvelle adresse et être accompagnée du certificat de dissolution du PACS.

→

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Ma situation familiale change (suite)

DÉCÈS ET DEMANDE DE TRANSFERT DE BAIL

Bien qu'une telle situation soit toujours très pénible pour la famille, il est impératif que nous recevions l'acte du décès, ainsi que les coordonnées de la personne à contacter, en charge de la succession du (de la) défunt(e). Dans le cadre d'une demande de transfert de bail, suite à un décès, les personnes pouvant bénéficier d'un transfert de bail de location sont les suivantes :

- conjoint survivant (partenaire pacsé) ;
- ascendant et descendant du locataire ;
- le « concubin notoire » ;
- personnes à charge pour cause d'handicap ou personnes de plus de 65 ans.

Le transfert de bail est régi par la loi 89-462 du 6 Juillet 1989 (article 14), modifiée par la loi 2009-323 du 25 Mars 2009 (article 61/12°). **L'éventuel bénéficiaire doit prouver qu'il occupait le logement au moins un an avant le décès du titulaire**. Pour effectuer la demande, il convient de nous transmettre votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

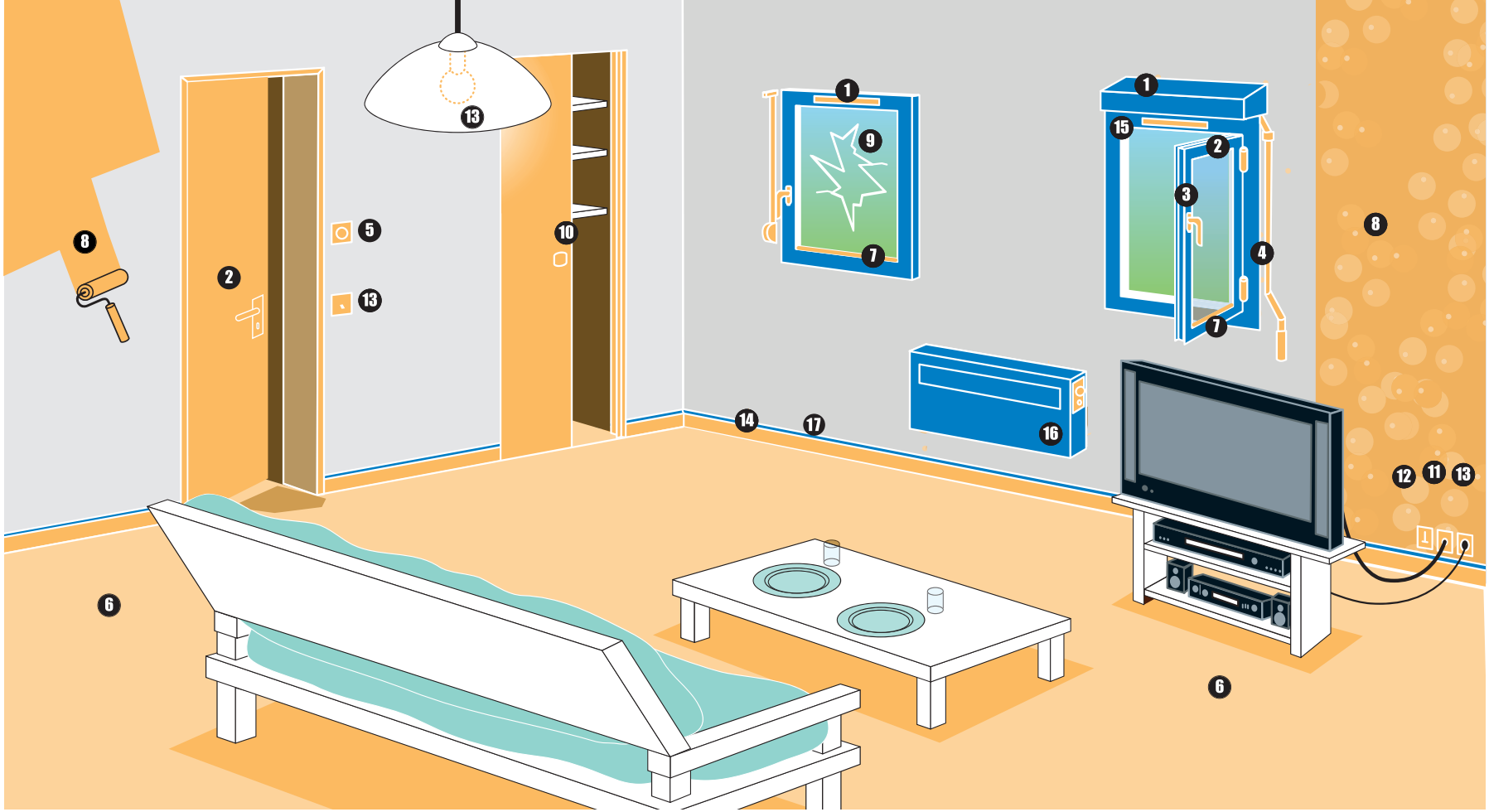
Sachez que des modèles de courriers, pour toutes ces situations, sont disponibles en ligne sur mon-compte.toitetjoie.com, rubrique « Points services → Votre situation change »

Entretien

Séjour et chambre
Salle de bains et WC
Entrée et cuisine
Les annexes à votre logement
Installation de parabole
Bien aérer son logement
Entretien du DAAF
Décoration de votre appartement

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Séjour et chambre



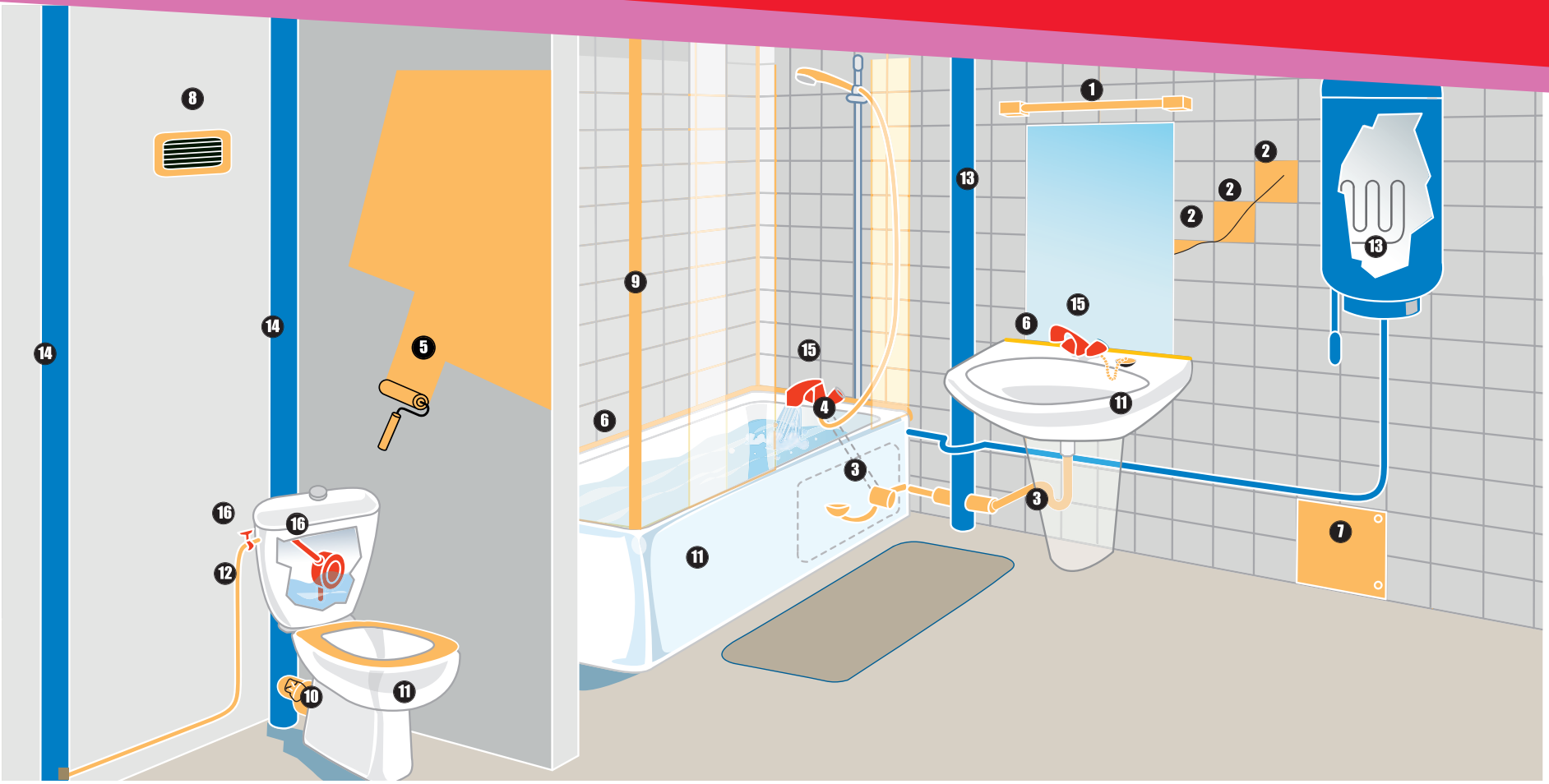
Locataire

1 - Grille d'entrée d'air
2 - Porte et fenêtre : gonds, paumelles, mise en jeu
3 - Poignée de fenêtre et crémones
4 - Manivelle et mécanisme ou sangle
5 - Thermostat
6 - Sol (parquet / dalles / linoléum / moquette)
7 - Joints de vitrage
8 - Peintures ou papiers peints murs et plafonds
9 - Vitres
10 - Placards dont portes, boutons, poignées, tablettes, rails et roulettes
11 - Prise TV
12 - Prise téléphone
13 - Prises de courant, interrupteurs et ampoules
14 - Plinthe

Toit et Joie

15 - Fenêtres et encadrements (sauf dégradations)
16 - Convecteurs (sauf dégradations)
17 - Réseau électrique encastré

Salle de bains et WC



Locataire

1 - Applique sanitaire
2 - Rebouchage des trous
3 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
4 - Flexible de douche
5 - Peinture : murs et plafonds
6 - Joints silicone
7 - Porte de la gaine technique
8 - Nettoyage et débouchage de la ventilation

Toit et Joie

13 - Ballon électrique (remplacement de l'appareil constaté hors d'usage)
14 - Colonne d'alimentation eau

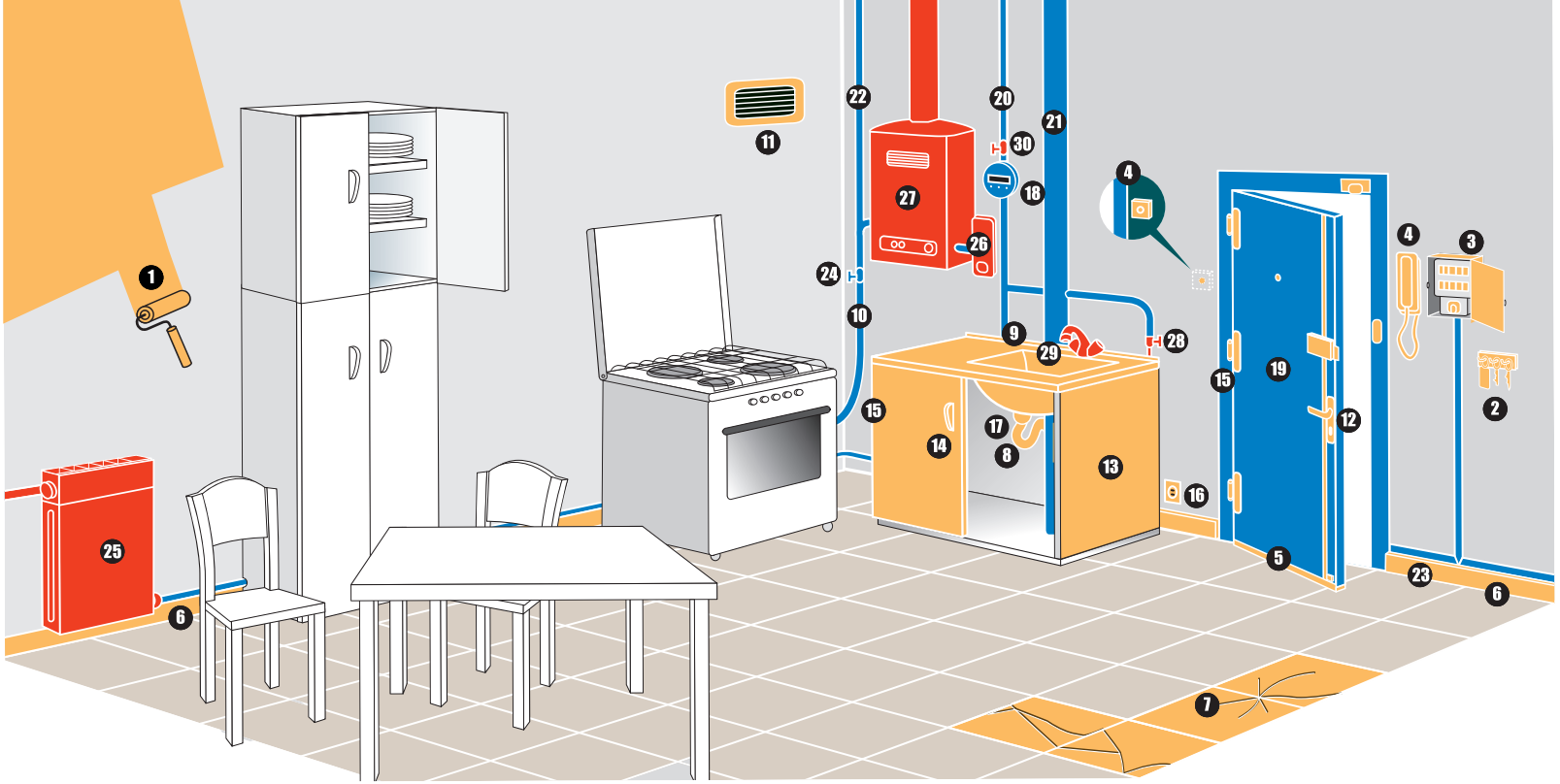
Contrats d'entretien robinetterie

15 - Robinets
16 - Système de chasse d'eau

S'il n'y a pas de contrat d'entretien Robinetterie en place sur votre résidence, maintenir en bon état ces équipements est à votre charge. En cas de doute, contactez votre gardien(ne).

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Entrée et cuisine



Locataire

1 - Peinture ou tapisserie : murs et plafonds du logement
2 - Clés (portes et boite aux lettres) / badges
3 - Disjoncteurs, fusibles et tableau de répartition
4 - Interphone / sonnette
5 - Bas de porte et barre de seuil / graissage serrures paumelles et mises en jeu / rondelle de friction
6 - Plinthes
7 - Sol (parquet / dalles / linoléum / carrelage)
8 - Siphon et évacuation jusqu'à la colonne
9 - Joints silicone (remplacement des joints ou colliers sur canalisations et appareils)
10 - Flexible de gaz
11 - Nettoyage et débouchage de la ventilation
12 - Serrure et poignée de tirage
13 - Évier et meuble
14 - Boulons ou poignées
15 - Paumelles
16 - Prises électriques
17 - Canalisations apparentes

Toit et Joie

18 - Compteur d'eau
19 - Porte d'entrée (sauf en cas d'effraction ou de dégradation)
20 - Canalisation d'eau (alimentation)
21 - Colonne d'eau usée
22 - Canalisation d'arrivée de gaz
23 - Réseau électrique encastré
24 - Robinet gaz

Contrats d'entretien

Chaudière
25 - Radiateur
26 - Thermostat
27 - Chauffe-eau ou chaudière

Robinetterie
28 - Robinet de machine à laver
29 - Robinet d'évier
30 - Robinet d'arrêt

S'il n'y a pas de contrat d'entretien en place sur votre résidence, maintenir en bon état ces équipements est à votre charge. En cas de doute, contactez votre gardien(ne).

Les annexes à votre logement

Si vous disposez d'une cave ou d'un parking (emplacement ou box) ou même d'un jardin, vous devez en assurer l'entretien et la surveillance, au même titre que l'appartement.

N'entreposez aucun effet personnel sur votre emplacement de parking ou dans votre box. De la même manière, pour des raisons de sécurité, votre balcon doit rester dégagé. Ce n'est pas un lieu de stockage.

Veillez à maintenir en parfait état de fonctionnement les écoulements d'eau de votre balcon, terrasse ou loggia et évitez tout ruissellement sur les façades lors de l'arrosage de vos plantes.

Pour des raisons évidentes de sécurité, les jardinières ne peuvent être suspendues à l'extérieur du garde-corps de votre balcon. Elles doivent rester à l'intérieur du balcon ou posées à même le sol.

Installation de parabole

Si vous souhaitez recevoir les chaînes de télévision par satellite et que votre résidence ne dispose pas des équipements collectifs nécessaires, vous pouvez procéder à l'installation d'une parabole individuelle. Rapprochez-vous de votre gardien(ne), qui vous aidera dans vos démarches.

Après vous avoir fait remplir un formulaire de demande, votre gardien(ne) se chargera d'adresser ce document au siège de la société. En effet, **seule la société Toit et Joie donne l'autorisation d'accéder aux toitures des bâtiments** à des antennistes professionnels agréés.

Attention, les paraboles individuelles doivent obligatoirement être installées sur la toiture-terrasse de l'immeuble et il est **strictement interdit** d'installer la parabole en façade ou sur les rebords de votre balcon.

A l'issue de l'intervention, une **contribution financière** unique pour les frais d'installation et de raccordement vous sera demandée.

Son montant ne représente jamais plus qu'une fraction des frais d'installation et varie en fonction du nombre de satellites raccordés à la parabole (**ex : 100 euros pour un satellite**).

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Bien aérer son logement

- Pensez à ventiler quotidiennement votre logement en ouvrant vos fenêtres (quelques minutes suffisent pour renouveler l'air de votre logement).
- Ne bouchez jamais les grilles de ventilation de vos fenêtres, ni les entrées et sorties d'air situées dans les différences pièces. Pensez également à les nettoyer régulièrement.
- Ne coupez en aucun cas votre VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée), lorsque votre logement en est équipé, et pensez à nettoyer la grille. En cas de panne ou d'autre problème, prévenez votre gardien(ne) dès que possible.

Aérer son logement, c'est :

→ S'assurer de ne pas chauffer un air humide, ce qui est très énergivore !

→ Éviter l'apparition de toute moisissure !

Enfin, aérer son logement c'est s'assurer d'éviter toute intoxication au **monoxyde de carbone (plus d'infos dans la rubrique "Sécurité").**

Entretien du DAAF

Le détecteur de fumée qui équipe votre appartement est un dispositif de sécurité à l'importance toute particulière, tant il peut sauver des vies en cas d'incendie.

Il est de votre responsabilité de vérifier à fréquence régulière qu'il fonctionne correctement.

- Vérifiez régulièrement que le voyant rouge du détecteur de fumée clignote toutes les minutes pour indiquer qu'il est bien sous tension.
- Au moins une fois par mois, faites un test destiné à vous assurer du bon fonctionnement de l'appareil. Pour ce faire, exercez une pression prolongée sur le bouton « test » jusqu'à ce que le détecteur sonne et que le voyant rouge clignote. Le détecteur arrêtera de sonner lorsque vous aurez relâché le bouton.

Décoration de votre appartement : quelques règles à respecter

Vous venez d'emménager et vous voulez décorer à votre goût votre nouveau logement ?

- Si vous devez accrocher des tableaux ou des étagères, utilisez des crochets ou des chevilles appropriées. Dans tous les cas, les trous devront être rebouchés à votre départ. Par contre, les sols et les plafonds ne peuvent en aucun cas être percés.
- Pour la pose de rideaux, utilisez des crochets adhésifs. Ne percez jamais les fenêtres en PVC.
- Prenez la peine de décoller le papier peint existant avant d'en changer.
- Ne collez pas de dalles (ou panneaux) en polystyrène ou en liège sur les murs ou les plafonds.

DÉCORATION OUI, TRANSFORMATION NON !

Sont considérés comme des travaux de transformation, l'ensemble des interventions réalisées sur les murs et cloisons de l'appartement (balcon compris), ayant une incidence sur l'agencement des pièces. Les interventions réalisées sur les différents équipements situés dans l'appartement (sanitaires, portes, radiateurs, fenêtres...) rentrent également dans cette catégorie.

Vous ne pouvez pas effectuer des travaux de transformation dans votre logement, sans obtenir l'accord préalable et écrit de la part de Toit et Joie.

Si vous réalisez ce type de travaux sans en avoir reçu l'autorisation préalable, Toit et Joie pourra exiger de votre part que vous procédiez à la remise en état de l'appartement, à vos frais (obligation légale).

Si vous avez un doute sur ce que vous pouvez réaliser ou non n'hésitez pas à interroger votre interlocuteur privilégié, votre gardien(ne).

Être éco-locataire

Electricité

Eau

Chauffage collectif

Déchets et collecte sélective

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Électricité

La consommation électrique d'un ménage représente un poste important dans les charges. Voici quelques astuces qui vous aideront à faire baisser votre consommation.

Les équipements électroménagers

- Choisissez les appareils de faible consommation (catégories A ou B). Les étiquettes énergie classent les appareils électriques en fonction de leur consommation d'énergie.
- Eteignez les équipements électriques (télévision, chaîne-hifi, ordinateur...) lorsque vous quittez une pièce.
- Faites attention à la veille de vos appareils. Tout confondu, cela peut représenter jusqu'à 10 % de la consommation d'électricité. Autant les éteindre.

L'éclairage

- Evitez les halogènes et optez pour les lampes à basse consommation. Elles durent 12 à 15 fois plus longtemps et consomment 5 fois moins d'électricité que les lampes incandescentes.
- Profitez au maximum de la lumière du jour.
- N'oubliez pas d'éteindre la lumière en sortant d'une pièce.
- Adaptez la puissance de vos lampes à vos besoins.

Eau

Quelques gestes sont à connaître pour réaliser une économie précieuse pour l'environnement comme pour votre porte-monnaie.

- Préférez la douche au bain le plus souvent possible (60 litres au lieu de 200).
- Ne laissez pas couler l'eau en permanence lors de votre douche, de votre vaisselle, ou lorsque vous vous lavez les dents...
- Ne faites tourner votre lave-linge ou votre lave-vaisselle que lorsqu'il est plein.
- Soyez vigilant quant aux fuites d'eau (robinets, chasse d'eau...) et vérifiez régulièrement l'étanchéité de votre robinetterie.

L'eau se fait de plus
en plus rare,
économisons-la !

Le chauffage collectif : comment ça marche ?

Quand ?

Les chaufferies collectives sont en fonctionnement **d'octobre à avril**. La date exacte de démarrage et d'arrêt des installations collectives de chauffage varie selon les années, en fonction des températures constatées.

Quelle température ?

Les installations de chauffage sont programmées pour **assurer 19°C dans les logements**.

Pourquoi cette limite de 19°C ?

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.

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).

Radiateur froid ?

Les chaufferies **chauffent plus ou moins en fonction de la température extérieure** qui est mesurée à l'aide d'une sonde. Ainsi, quand la **température extérieure** est **douce**, il est possible que vos radiateurs soient **tièdes voire froids**.

Ceci dit, si vous pensez qu'un ou plusieurs de vos radiateurs ne fonctionne pas normalement, nous vous invitons à contacter votre gardien(ne), qui viendra procéder aux vérifications nécessaires, à l'aide de matériel étalonné et adapté.

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.

D'une manière générale, ne chauffez pas plus que nécessaire. **Un degré de moins** représente en effet une **économie potentielle de 7%** sur vos charges de chauffage.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Déchets et collecte sélective

La procédure relative aux ordures ménagères ainsi qu'à l'enlèvement des déchets volumineux (encombrants) varie selon les résidences (présence d'un local-poubelle ou non, service municipal d'enlèvement des encombrants).

Il est de votre responsabilité, en tant que locataire, de prendre connaissance de ces modalités et de les respecter.

Se conformer à ces règles, c'est respecter le travail du personnel de proximité en charge de votre résidence, et éviter de voir augmenter les charges générales.

En effet, certains comportements inacceptables (sacs poubelle vidés dans le local en dehors des containers, dépôt sauvage d'encombrants) ne nous laissent parfois pas d'autre choix que de faire appel à une société d'enlèvement et de nettoyage privée.

La collecte sélective

Elle consiste à séparer les déchets selon leur nature, pour qu'ils puissent être récupérés, puis recyclés. Quand les déchets sont mélangés, on ne peut rien récupérer ! Nous vous remercions donc de prendre connaissance des modalités de collecte en place sur votre résidence et de les respecter.

Attention, certains déchets doivent être directement déposés à des endroits spécifiques !

Ainsi, des objets dangereux tels que des batteries devront être portées à la déchetterie, les piles dans des points de collecte tels que les supermarchés, et les appareils électroménagers ou informatiques chez un revendeur. A ce sujet, notez que le recyclage de ce type d'équipements est prépayé lorsque vous achetez un matériel neuf. Profitez-en !

Bien vivre ensemble

Les règles pour bien vivre ensemble
Les parties communes
Le bruit
Les animaux
Bonne utilisation des balcons
Le stationnement
Risque de facturation
Hébergement, sous-location ?

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Les règles pour bien vivre ensemble

Les règles pour bien vivre ensemble : le règlement intérieur des résidences Toit et Joie.

Toit et Joie a fait le choix de consulter les associations de locataires plusieurs fois au cours de sa rédaction. Nous avons en effet souhaité créer un règlement intérieur cohérent et proche de la réalité de la vie sur nos résidences. Intitulé « Les règles pour bien vivre ensemble », ce texte a été pensé pour mettre en avant le fait qu'en tant que locataire, vous êtes coresponsable du bien vivre ensemble.

1. Je respecte les règles de courtoisie entre résidents et envers le personnel de Toit et Joie.
2. Je respecte le travail du personnel d'entretien, des intervenants et je ne dégrade pas les équipements collectifs.
3. J'entretiens les lieux loués et je les maintiens dans un bon état d'hygiène et de propreté.
4. Je ne gêne pas l'accès et la libre circulation des locataires dans les parties communes et je ne nuis pas à la tranquillité des lieux.
5. Je ne fume pas dans les parties communes, ni ne consomme ou ne vends des boissons alcoolisées ou tout produit prohibé par la loi.
6. Je respecte la tranquillité de mes voisins en évitant tout bruit excessif de jour comme de nuit aussi bien dans les parties communes que dans les parties privatives.
7. Je ne jette rien par les fenêtres et n'entrepose pas d'objets encombrants, dangereux ou mal odorants sur les balcons et annexes, ainsi que dans les parties communes.
8. Je dépose mes ordures ménagères dans des sacs fermés, dans les conteneurs et dans les locaux prévus à cet effet et je respecte les dispositions prévues pour la gestion des encombrants (collecte municipale ou dépose en déchetterie).
9. J'utilise les locaux vélos/poussettes pour y stocker mes équipements. En l'absence de local, je les dépose dans mon logement.
10. Je ne fais pas de mécanique dans les parkings et je n'utilise pas mon emplacement de stationnement comme lieu de stockage de matériels ou d'épaves.
11. Je ne détiens pas de chien de 1ère catégorie conformément à la législation en vigueur. Par mesure de sécurité, je tiens mon chien en laisse à l'intérieur du périmètre de la résidence. Je peux détenir d'autres animaux de compagnies dans la mesure où leur présence (nombre, comportement et état de santé) n'occasionne aucune nuisance.
12. Je ne nourris pas les animaux notamment pigeons et chats errants, cause d'insalubrité ou de gêne pour le voisinage.
13. Je n'installe pas d'antenne extérieure sans autorisation expresse de Toit et Joie.
14. Je ne modifie pas l'étiquetage de ma boîte aux lettres ou de mon interphone. En cas de modification d'occupant, je préviens Toit et Joie.

Les parties communes

Les abords de la résidence, les espaces verts, les halls, les couloirs ou les ascenseurs constituent votre environnement quotidien et participent à votre confort de vie.

- Nous vous remercions par avance de contribuer à garder ces zones propres et en bon état de fonctionnement.
- Pensez aussi à rappeler à vos enfants que ce ne sont pas des aires de jeu.
- Il est interdit de déposer ou de stocker tout type d'objet dans les parties communes de votre résidence (ordures ménagères, encombrants, plantes, vélos, poussettes...).

Cette consigne repose sur des impératifs d'hygiène et de sécurité. En effet, un couloir dégagé facilitera non seulement la circulation et le travail de nettoyage du personnel de proximité, mais il assurera également une évacuation sûre, en cas d'incendie par exemple (risque de trébucher).

Rangement des vélos et poussettes

Certaines résidences disposent de locaux spécialement dédiés au rangement des vélos et/ou des poussettes.

Si vous n'avez pas la chance de pouvoir bénéficier de cet avantage, cela ne vous autorise en aucun cas à stocker votre vélo ou votre poussette sur votre palier.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Le bruit

À limiter de jour comme de nuit, le bruit est souvent à l'origine de conflits qui peuvent pourtant être évités.

Vous pouvez observer des règles simples pour éviter des nuisances à vos voisins :

- Soyez particulièrement attentif au volume de votre télévision ou de vos appareils HiFi et électroménager, au bruit lorsque vous bricolez, aux jeux de vos enfants et au comportement de votre animal domestique.
- Pensez à avertir vos voisins lorsque vous organisez une fête ou effectuez des travaux. Ils apprécieront d'être informés et sauront que la gêne ne sera que temporaire.

Privilégiez le dialogue

Lorsque vous estimez que le bruit perturbe votre tranquillité, discutez-en calmement avec les personnes concernées. Si le problème de voisinage persiste, avertissez votre gardien(ne). Il/elle tentera de raisonner les fauteurs de troubles.

Les animaux

La possession d'un animal est tolérée sous réserve qu'il ne dégrade ou ne salisse la résidence et qu'il n'apporte aucune gêne aux autres résidents.

Faites attention de bien maîtriser votre animal et particulièrement votre chien. Faîtes en sorte qu'il n'aboie pas de manière intempestive et tenez-le en laisse lorsque vous le sortez. Ne le laissez en aucun cas divaguer et/ou faire ses besoins dans les parties communes intérieures ou extérieures (espaces verts, aires de jeux, couloirs...).

La détention d'un chien de 1ère et de 2nde catégorie (chien d'attaque ou de défense) est fortement réglementée. Il faut impérativement être en ordre au regard de la loi pour posséder ce type d'animal.
Consultez la mairie de votre commune.

Bonne utilisation des balcons

Bacs à fleurs, attention aux risques de chute !

Pensez à fixer vos **bacs à fleurs** et **balconnières** vers l'intérieur de votre balcon. Surtout, ne les posez en aucun cas en équilibre sur les rambardes car ils risquent de tomber et de blesser un voisin ou un piéton.

De la même manière, si vous souhaitez étendre du **linge** sur votre balcon, nous vous remercions d'utiliser un **étendoir** et de veiller à l'installer à l'intérieur de votre balcon.

Un lieu de vie, pas de stockage

Vous êtes bien sûr libres d'utiliser votre balcon comme vous le souhaitez, en y installant par exemple une **table** et des **chaises**, mais il ne peut en aucun cas servir de lieu de stockage.

Nous vous remercions donc de ne pas y installer de **meuble de rangement** et de ne pas y stocker vos **vélos**, vos **poussettes**, vos éventuels **encombrants** (cartons, meubles à jeter) ou encore vos **ordures ménagères**.

Autres règles à respecter :

- Il est **interdit de stocker des balais** en paille sur votre balcon (risque d'incendie en cas de chute de mégot mal éteint).
- Pour une question d'esthétique, il est **interdit d'installer des canisses** ou des grillages sur votre balcon, comme de **percer la façade** pour quelque raison que ce soit.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Le stationnement

Les modalités de stationnement des véhicules varient en fonction des résidences : parking souterrain ou aérien, boxes de stationnement, présence d'un local dédié aux 2 roues... Cependant, certaines règles sont immuables et doivent être respectées en toutes circonstances.

- Pour des raisons de sécurité et pour limiter les risques de prolifération du feu en cas d'incendie, il est **interdit** d'utiliser son emplacement comme un **lieu de stockage**.

Il est **strictement interdit** de procéder à tout **lavage**, **graissage**, ou **réparation de véhicule dans le parking** (même sur les emplacements privatifs), ou aux abords extérieurs de votre immeuble.

*Cette interdiction repose principalement sur la sécurité incendie (essence, graisse... sont des **produits très inflammables**) et vise aussi à éviter toute dégradation (peinture au sol dans le parking, espaces verts).*

- Sauf zone de stationnement libre, **chaque locataire d'un emplacement doit respecter celui qui lui a été attribué**.

- Sauf parking libre d'accès et gratuit, il est impératif d'être **titulaire d'un contrat de location** pour bénéficier d'un emplacement parking.

Nous nous réservons le droit de faire enlever tout véhicule stationné sur un emplacement réservé ou libre. Si vous souhaitez louer une place de parking, merci de vous adresser à votre gardien(ne).

- Soyez vigilants et veillez à **ne jamais bloquer la voie d'accès-pompiers** en garant votre véhicule. En cas d'urgence, vous risquez de perturber l'accès des secours à la résidence et d'engager votre responsabilité civile.

- Nous vous rappelons qu'au même titre que votre loyer logement, le **règlement** de votre emplacement parking est une **obligation**.

En cas de non-respect de l'une de ces règles, Toit et Joie se réserve le droit de résilier le contrat de bail concerné et de procéder à la désactivation de l'émetteur parking.

Risque de facturation

Dégradations volontaires, dépôt sauvage d'encombrants, attention à la facturation !

Lorsqu'un équipement (ascenseur, porte-parking, interphone...) est dégradé sur une résidence et que nous connaissons l'auteur de la dégradation, nous nous réservons le droit de facturer au locataire concerné (ou au titulaire du bail) la remise en état de l'équipement dégradé.

De même, nos gardien(ne)s ont la liberté, lorsqu'ils observent un non-respect des règles liées aux ordures ménagères ou aux encombrants, de faire appel à une société de nettoyage privée. Si la personne qui a rendu nécessaire cette intervention est identifiée, nous nous réservons le droit de la lui facturer, sous réserve qu'elle ait précédemment reçu un courrier de rappel de règlement n'ayant entraîné aucun changement de comportement.

Si comme la grande majorité des habitants de nos résidences, vous êtes respectueux des règles en vigueur, nous tenons à vous rassurer sur le fait que ces réparations faisant suite à des dégradations volontaires, et ces interventions de nettoyage faisant suite à des incivilités, n'entraînent aucune augmentation de charges générales.

Il faut néanmoins avoir conscience que l'argent dépensé par Toit et Joie dans ces situations, représente autant d'argent ne pouvant pas être investi pour améliorer votre confort et votre cadre de vie. Nous vous demandons donc de ne pas rester sans réaction si vous êtes témoin d'actes d'incivilité ou de dégradations.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Hébergement, sous-location ? Attention à la confusion !

Vous disposez évidemment de votre logement comme bon vous semble, et vous pouvez héberger qui vous voulez. Mais attention, car à partir du moment où vous en tirez un bénéfice (financier ou autre), cela devient illégal et vous expose à de graves sanctions.

Hébergement

- Vous disposez librement de votre logement. Si vous rencontrez l'âme sœur, libre à vous de partager votre toit avec cette personne.
- Vous pouvez également héberger des membres de votre famille ou des proches, à condition que ce soit **temporaire** et que vous ne receviez **pas de contrepartie** (financière ou autre).

Sous-location

Vous bénéficiez d'un logement Hlm aidé par l'Etat.
Vous n'avez pas le droit de le sous louer.

Si vous mettez votre logement à disposition (partiellement ou entièrement) d'une personne non signataire du contrat de bail, et que vous recevez **de l'argent ou un service** (ex : travail de ménage) en contrepartie, cela signifie que vous sous-louez votre logement et que vous êtes dans l'illégalité.

Dernièrement, plusieurs locataires ont été contraints, par décision de justice, de quitter leur logement Toit et Joie suite à une sous-location.

Soyez vigilants car en louant votre appartement via un site comme **Airbnb**, même pour une durée très courte, il s'agit de **sous-location** et vous vous exposez à des poursuites judiciaires pouvant donner lieu à la **résiliation du bail** et à l'octroi de **dommages et intérêts**. Toit et Joie n'hésite pas à porter plainte dans ce genre de situation. En sous louant votre appartement, vous vous exposez également à une **amende de 9 000 €.**

Sécurité

Numéro d'appel d'urgence
Accidents domestiques
Bien réagir en cas d'incendie
Assurance habitation
Bouteille de gaz
Dégât des eaux : que faire ?
Ascenseur
En cas d'absence prolongée
Légionellose
Risques liés au monoxyde de carbone

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Veille d'urgence de Toit et Joie : 01 40 43 59 00

La veille d'urgence de Toit et Joie est un service de permanence téléphonique, qui vise à assurer la sécurité des biens et des personnes, en cas d'urgence. Ce service fonctionne du lundi au vendredi, de 18h à 8h du matin, ainsi que les week-ends et les jours fériés (24h/24).

Dans quelle situation composer ce numéro ?

Comme son nom l'indique, la veille d'urgence n'intervient que pour des situations urgentes. Deux types d'interventions peuvent avoir lieu dans ce cadre :

- des interventions relatives à certains équipements de votre résidence (ex : ascenseur, chaudière, VMC) ;
- des interventions urgentes de plomberie, d'électricité (parties communes uniquement)...

La mission première de la veille d'urgence étant d'assurer la sécurité des personnes et des biens, l'entreprise envoyée pour intervenir se limitera à supprimer le caractère urgent de la situation, en attendant que Toit et Joie reprenne en charge le dossier à la fin de la permanence. En cas de fuite d'eau sur colonne commune par exemple, l'intervention consistera seulement à couper l'alimentation en eau afin de s'assurer que cette fuite n'engendre pas de dégâts importants.

Si le problème observé est privatif, c'est-à-dire situé à l'intérieur d'un logement, la veille d'urgence décidera d'une intervention seulement si cela engendre un risque pour l'immeuble. Pour une fuite d'eau légère à l'intérieur d'un logement par exemple, la veille d'urgence n'interviendra pas, et ce même si la réparation est à la charge de Toit et Joie.

En dehors des situations où le problème fait peser un risque sur le reste de l'immeuble, il est en réalité très rare que la veille d'urgence intervienne à l'intérieur d'un logement.

Votre gardien(ne) ainsi que le gestionnaire technique en charge de votre résidence restent vos uniques interlocuteurs concernant vos demandes d'intervention technique.

Si l'une de vos demandes n'a pas reçu de réponse favorable (réparation d'ordre locatif par exemple), n'espérez pas que ce service accède à votre demande. Sa compétence est en effet limitée aux cas énumérés plus haut.

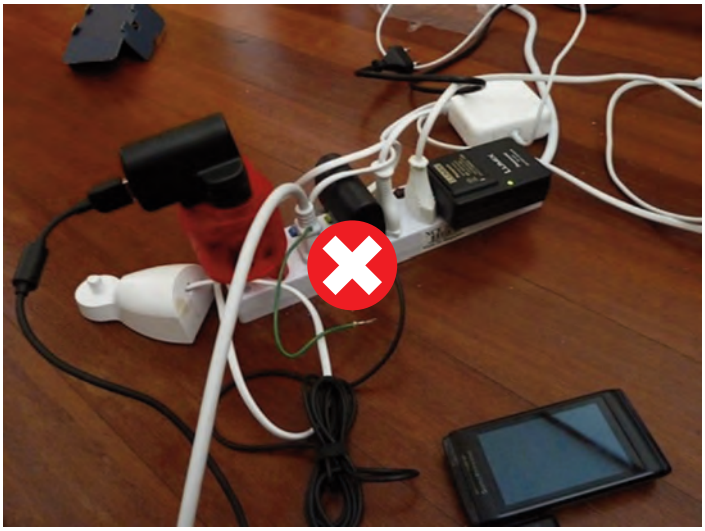
Nous vous informons enfin que ce service ne peut en aucun cas être une alternative aux différents contrats d'entretien en place sur votre résidence (ex : contrat d'entretien de la robinetterie).

Accidents domestiques : soyez vigilants !

Dans de nombreux cas, les accidents domestiques (ex : incendie) ont lieu à cause d'un simple moment d'inattention. Très souvent, au regard des conséquences qui sont parfois très graves, on se dit que l'incident aurait pu, voire aurait dû être évité.

De nombreux accidents ont lieu en raison d'une **mauvaise utilisation de multiprises électriques.**

- Il est très important d'utiliser des **multiprises en bon état**.
- N'y branchez jamais de **gros appareils électroménagers** (machine à laver, four...).
- **Evitez toute surcharge électrique**. La puissance maximum acceptée, exprimée en watts (W), est indiquée sur la multiprise. La somme des puissances des appareils branchés sur la multiprise ne doit pas dépasser ce seuil.
- Ne branchez jamais une **multiprise sur une autre** multiprise.



- En sortant de chez vous, **assurez-vous que les appareils à risque sont éteints** (ex : gazinière).
- Faites attention aux **objets inflammables** (rideaux, draps) situés à proximité de sources de chaleur (radiateur, lampe halogène...). N'utilisez en aucun cas ces sources de chaleur pour sécher du linge.
- Soyez vigilants quand vous utilisez des **bougies**. Ne les posez pas à proximité d'objets inflammables, ou de ventilateurs.
- Ne stockez en aucun cas des cartons ou tout autre objet sur une gazinière.

Merci pour votre vigilance !

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Bien réagir en cas d'incendie

→ Le feu se déclare chez vous

- Si vous ne pouvez pas maîtriser le feu, quittez votre logement en veillant à refermer la porte d'entrée, afin de limiter la propagation des flammes. Afin de permettre aux pompiers d'accéder à votre logement, ne fermez en revanche pas la porte à clé.

Dans la mesure du possible, fermez toutes les portes et fenêtres de votre appartement. En effet, le feu se nourrissant d'oxygène, plus l'air circule plus cela alimente le feu.

- Sortez de l'immeuble.

Attention, ne prenez jamais l'ascenseur qui pourrait tomber en panne à cause de l'incendie.

- Prévenez les pompiers en composant le 18, ou le 112, dès que possible.

→ En cas d'incendie hors de chez vous

- N'oubliez jamais que votre logement est conçu pour vous protéger d'un incendie extérieur. Il faut donc rester chez vous et appeler les pompiers au 18 (ou 112). En effet, le principal risque lié aux incendies est l'intoxication au monoxyde de carbone, contenu en grande quantité dans les fumées.

Ne vous exposez pas !

- Calfeutrez la porte d'entrée de votre logement à l'aide de linges humides. Attention, fermez votre porte mais ne la verrouillez pas avec votre clé. En cas d'urgence, il faut en effet que les pompiers puissent accéder sans difficultés à votre logement.

Dans la mesure du possible, calfeutrez aussi les bouches d'aération (bouches VMC), susceptibles de laisser passer les fumées.

- S'il y a beaucoup de fumée chez vous, rendez-vous dans la pièce la moins enfumée, respirez de l'air frais à une fenêtre non exposée aux fumées ou respirez à travers un linge humide qui filtrera les fumées, tout en restant proche du sol.
- Si possible, manifestez votre présence et attendez l'arrivée des pompiers.

Nous vous rappelons que vous êtes **responsable d'entretenir votre (ou vos) détecteur autonome avertisseur de fumée** et de vérifier régulièrement qu'il fonctionne. Pour ce faire, il suffit de presser le bouton situé sur l'appareil. S'il fonctionne correctement, il sonnera quelques instants. S'il ne fonctionne plus, vous devez changer sa pile.

Assurance habitation

La loi vous oblige à vous assurer contre les risques locatifs dont vous devez répondre (incendie, dégât des eaux...), et ce **pendant toute la durée de votre location**. C'est très important car si vous ne le faites pas, Toit et Joie peut résilier le bail.

Après avoir souscrit un contrat d'assurance habitation, l'organisme assureur vous délivrera une attestation d'assurance (à nous transmettre).

Lors de la signature de votre contrat, vous nous avez fourni une attestation d'assurance habitation. **Suite à chaque renouvellement, vous devez nous transmettre la nouvelle attestation**. Une lettre de rappel vous est adressée chaque année, un mois avant la date de fin de validité de votre assurance.

En cas de sinistre (ex : dégât des eaux), l'assurance habitation couvre bien sûr votre logement, les équipements et les biens qu'il contient. Mais pas seulement ! Prenons l'exemple d'une fuite apparue dans votre logement. Si elle provoque des **dégâts en parties communes, ou bien chez vos voisins, vous êtes également couvert**.

Bouteille de gaz

Posséder une bouteille de gaz est strictement interdit (voir article 7-A de votre contrat de location). Quel que soit l'endroit où cette bouteille est stockée (logement, caves, parties communes...), cela fait courir un grand risque aux habitants de la résidence.

Si votre appartement est équipé d'installations fonctionnant au gaz (chauffage, cuisinière), cela ne change rien à cette interdiction et vous n'avez pas non plus le droit de posséder une bouteille de gaz.

Il est très important que vous respectiez cette règle et que vous débarrassiez de votre bouteille de gaz (butane ou propane) si vous en possédez une, quelle que soit sa contenance ou son utilisation (chauffage d'appoint, camping...). En cas d'incident lié au non-respect de cette interdiction, votre responsabilité civile voire pénale pourrait être engagée.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Dégâts des eaux : que faire ?

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(ne). 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(ne) sans attendre.

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

S'il/elle 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 par exemple), 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(ne) 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**.

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 la veille d'urgence de Toit et Joie (01 40 43 59 00) ouverte 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.

Dégât des eaux : que faire ?
(suite)

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(ne).

Votre gardien(ne) 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(ne) et envoyez le troisième à votre compagnie d'assurance.

Si des dommages supplémentaires apparaissent dans votre logement après avoir rempli le constat, nous vous conseillons de contacter à nouveau votre gardien(ne) 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.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Ascenseur

Conseils de sécurité :

- Ne cherchez pas à monter/descendre ou à ouvrir les portes avant que l'appareil ne soit complètement immobilisé à l'étage.
- En cabine, éloignez-vous des portes pour ne pas gêner leur fermeture/ouverture. De la même manière, les objets à transporter doivent être installés sans gêner les portes.
- Prenez garde à la « petite marche » qui existe encore sur certains anciens ascenseurs.
- Veillez à ne pas dépasser la charge maximale (transport d'objets lourds) et à répartir les masses dans la cabine.
- Ne laissez jamais un enfant non accompagné utiliser l'ascenseur.
- Respectez toutes les instructions particulières affichées dans la cabine.

Lorsque l'appareil se bloque :

- Pas de panique ! Les ascenseurs sont protégés contre la chute et toutes les cabines sont naturellement ventilées : vous ne manquerez jamais d'air !
- Alertez le gestionnaire de l'ascenseur à l'aide du bouton d'urgence qui se trouve dans la cabine.
- Ne tentez en aucun cas d'ouvrir les portes et de sortir seul. Soyez patient et attendez le technicien qui intervient 24h/24 et qui est en général présent dans les 45 minutes.

En cas d'absence prolongée

Si vous avez l'occasion de partir en vacances ou si vous êtes amené à vous absenter pour une longue période, quelques précautions sont à prendre avant de quitter votre logement.

- Fermez les robinets d'arrivée d'eau.
- Fermez le robinet d'arrivée de gaz.
- Si vous coupez l'électricité, pensez à vider complètement votre réfrigérateur et votre congélateur.
- Pensez à sortir toutes les poubelles de votre logement.
- Laissez aussi un numéro auquel votre gardien(ne) pourrait vous joindre afin de vous prévenir dans le cas où nous aurions besoins d'intervenir dans votre logement (dégâts des eaux, fuites diverses...)

D'autres dispositions sont à prendre pour prévenir les risques de cambriolage. En fait, l'essentiel consiste à faire en sorte que votre appartement ait « l'air habité ».

- Demandez à un parent, à un ami ou à un voisin en qui vous avez confiance de visiter régulièrement votre logement.
- Laissez-lui votre itinéraire et les numéros de téléphone où il pourrait vous joindre en cas d'urgence.
- Demandez-lui également de ramasser votre courrier.
- Avant de partir, assurez-vous d'avoir bien verrouillé la porte et les fenêtres.

Si vous vous absentez pour une longue durée, n'oubliez pas de régler votre loyer !

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

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 légionnelles 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 légionnelles 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 légionnelles 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.

→

Légionellose : notre politique de sécurité (suite)

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.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Risques liés au monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone est la première cause de mortalité accidentelle par intoxication en France, avec une centaine de décès par an en moyenne. Vous trouverez dans ce chapitre des gestes à réaliser et certains réflexes à avoir, destinés à réduire les risques d'accident.

Qu'est-ce que c'est ?

Invisible, inodore et non irritant, le monoxyde de carbone (CO) est un gaz très difficile à détecter. Après avoir été respiré, il prend la place de l'oxygène dans le sang et provoque donc très rapidement maux de têtes, nausées, fatigue voir malaise.

Quelle est la principale cause d'intoxication au CO ?

Les appareils de chauffage à combustion (bois, charbon, gaz naturel...) sont les principales sources d'intoxication au CO. Une intoxication sur 4 est en effet due à la mauvaise utilisation d'un appareil de ce type.

À ce titre, si votre logement est équipé d'une chaudière individuelle à gaz, il est indispensable que vous soyez très vigilant.

- Dès que vous observez un dysfonctionnement (pas forcément une panne) au niveau de votre chaudière, contactez immédiatement votre gardien(ne). Si cela se produit le week-end, n'hésitez pas à contacter la veille d'urgence de Toit et Joie (01 40 43 59 00), qui est compétente pour ce type de problème.
- Si votre chaudière individuelle à gaz semble en panne, ou qu'elle s'arrête, évitez d'essayer de la réactiver de nombreuses fois.

Rappel : Conformément au contrat de bail que vous avez signé, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit d'utiliser un appareil de chauffage d'appoint, et en particulier un appareil brûlant du gaz ou du fuel (ex : poêle à pétrole).

Risques liés au monoxyde de carbone (suite)

Comment réduire les risques ?

Il est très important de veiller toute l'année, mais en particulier pendant la période de chauffe, à une bonne ventilation de votre logement.

- Pensez à ventiler quotidiennement votre logement en ouvrant vos fenêtres (quelques minutes suffisent pour renouveler l'air de votre logement).
- Ne bouchez jamais les grilles de ventilation qui se trouvent en haut et/ou en bas de vos fenêtres, ni les entrées et sorties d'air situées dans les différences pièces (ex : cuisine, salle d'eau). Pensez également à les nettoyer régulièrement.
- Ne coupez en aucun cas votre VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée), lorsque votre logement en est équipé.
- Si votre VMC tombe en panne ou semble mal fonctionner, prévenez votre gardien(ne) dès que possible.

Que faire si je soupçonne une intoxication au CO ?

En cas d'apparition des symptômes (maux de tête, nausées accompagnées de fatigue) 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.

Votre départ

Avis de départ
Visite-conseil
État des lieux de sortie
Dépôt de garantie
Changement d'adresse

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

Avis de départ

Lorsque vous avez l'intention de quitter votre logement, il est impératif d'en informer Toit et Joie par lettre recommandée et signée par le ou les titulaire(s) du bail. Un accusé de réception vous sera renvoyé.

La fin de votre contrat de location prendra effet à la fin du délai de préavis.

- Ce délai est d'une durée d'1 mois. Cependant, si au moment de votre départ, vous souhaitez bénéficier d'un délai de préavis plus long, nous vous invitons à vous rapprocher de votre chargé(e) de clientèle pour formuler votre demande.

Pendant la période de préavis, vous devrez faciliter l'accès à votre logement aux futurs locataires qui souhaiteraient le visiter, et bien entendu, continuer à régler votre loyer jusqu'à la fin de votre préavis.

Retrouvez dans la rubrique « Documents utiles », un modèle de courrier de prise de congé sur www.mon-compte.toitetjoie.com

Visite-conseil

Lorsqu'un locataire décide de quitter son logement, une visite-conseil est réalisée. 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 correspond à une estimation des réparations locatives qui vous seraient facturées à l'issue de votre état des lieux de sortie, si vous ne réalisiez aucun des travaux conseillés lors de cette visite.

L'intérêt pour vous est total. De très 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.

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

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.

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

État des lieux de sortie

L'état des lieux est obligatoire. Il est réalisé par votre gardien(ne) ou un autre représentant de Toit et Joie. Prenez rendez-vous avec lui/elle dès que vous avez connaissance de votre date de départ.

- Vous devez être présent ou représenté par une personne dûment mandatée.
- Si personne n'est présent, Toit et Joie sera dans l'obligation de faire appel à un huissier et de vous facturer la moitié du coût de son intervention.
- Le logement et ses dépendances (caves, garages, balcons, terrasses...) doivent impérativement être vides lors de l'état des lieux.
- Toutes les clés et tous les émetteurs ou badges doivent êtres restitués à votre gardien(ne).
- N'oubliez pas de nous communiquer votre nouvelle adresse.

Dépôt de garantie

A votre entrée, vous avez versé un dépôt de garantie dont le montant correspond à 1 mois de loyer sans charge. Ce dépôt vous sera restitué au maximum 2 mois après la date de la fin de votre bail. Sauf évidemment s'il a été pris en charge par un organisme.

Peuvent être déduites de ce dépôt de garantie, d'éventuelles réparations locatives ou d'autres sommes dues.

Changement d'adresse

Lorsque vous déménagez, n'oubliez pas d'informer de votre départ et de communiquer votre nouvelle adresse aux services suivants :

- fournisseurs d'électricité et de gaz ;
- services des eaux ;
- fournisseur de téléphonie ;
- caisse d'allocations familiales et sécurité sociale ;
- mairie (liste électorale, carte d'identité) ;
- préfecture (carte grise) ;
- école, crèche, centre social ;
- employeur ;
- banque, assurance, poste ;
- services fiscaux...

Lexique

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

A

Adoption	Budget
Adresse	Arrivée / Votre départ
Affichage	Interlocuteurs
Aide Personnalisée au Logement (APL)	Budget
Allocation Logement (AL)	Budget
Amicale (des locataires)	Interlocuteurs
Animaux	Bien vivre ensemble
Ascenseurs	Budget / Bien vivre ensemble / Sécurité
Assurance habitation	Sécurité
Attestation d'assurance	Sécurité
Augmentation des loyers	Budget
Avis d'échéance	Budget

B

Bail	Arrivée / Budget / Votre départ
Bain	Eco-locataire / Entretien
Balcon	Entretien / Votre départ
Bruit	Bien vivre ensemble

C

Caisse d'Allocations familiales	Arrivée / Budget / Votre départ
Carte bancaire	Budget
Cave	Entretien / Votre départ
Charges locatives	Budget
Chauffage	Budget / Eco-locataire
Chèque	Budget
Chevilles	Entretien
Chien	Bien vivre ensemble
Collecte sélective	Eco-locataire
Compteur d'eau	Budget
Concubinage	Budget
Contact infos	Interlocuteurs
Conteneur	Eco-locataire
Contrat de location	Arrivée / Budget / Votre départ
Convecteur	Eco-locataire
Couloirs	Bien vivre ensemble
Crochets de fixation	Entretien
Coordonnées Toit et Joie	Compte locataire

D

DAAF	Entretien
Décès	Budget
Déchets	Eco-locataire
Décompte annuel des charges	Budget
Décoration	Entretien
Dégât des eaux	Sécurité
Déménagement	Votre départ
Départ du logement	Votre départ
Départ en vacances	Sécurité
Dépôt de garantie	Votre départ
Divorce	Budget
Douche	Eco-locataire

E

Eau	Budget / Entretien / Eco-locataire / Sécurité
EFICASH	Budget
Electricité	Eco-locataire
Emménagement	Arrivée
Employé d'immeuble	Interlocuteurs
Encombrants	Eco-locataire / Bien vivre ensemble
Enquête de satisfaction	Arrivée
Enquête SLS	Budget
Espaces verts	Budget / Bien vivre ensemble
Etat des lieux d'entrée	Arrivée
Etat des lieux de sortie	Votre départ

F

Fenêtre	Entretien / Sécurité
Fuite d'eau	Eco-locataire / Sécurité

G

Gardien(ne)	Interlocuteurs / Bien vivre ensemble / Sécurité
Grilles de ventilation	Entretien

H

Hall	Bien vivre ensemble
Hébergement	Bien vivre ensemble
Humidité	Entretien

I

Impayé de loyer	Budget
Incendie	Bien vivre ensemble / Sécurité
Internet	Compte locataire

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

J

Jardinière	Entretien
Jeux (enfants)	Bien vivre ensemble

L

Légionellose	Sécurité
Lettre aux locataires (Trait d'Union)	Interlocuteurs
Lettre (modèle)	Budget / Votre départ
Locataires infos	Arrivée
Loggia	Entretien
Loyer	Interlocuteurs / Budget / Votre départ

M

Médiation de la consommation	Interlocuteurs
Moisissures	Entretien
Monoxide de carbone	Sécurité
Mot du gardien	Interlocuteurs
Murs	Entretien
Mutation	Votre départ

N

Naissance	Budget

O

Ordures ménagères	Eco-locataire

P

Paiement du loyer	Budget
Paiement en ligne	Compte locataire
Paiement des charges	Budget
Papiers peints	Entretien
Parking	Budget / Entretien
Plafond	Entretien
Plafonds de ressources	Budget
Poussette	Bien vivre ensemble
Préavis	Votre départ
Prélèvement automatique	Budget
Provision sur charge	Budget

Q

Questionnaire de satisfaction	Arrivée
Quittance	Budget

R

Radiateurs	Eco-locataire
Recyclage	Eco-locataire
Référence locataire	Budget
Régularisation des charges	Budget
Réparations	Budget / Votre départ
Représentant (des locataires)	Interlocuteurs
Resid'Info	Interlocuteurs
Revenus	Budget

S

Sanitaires	Entretien / Eco-locataire
Séparation	Budget
Siège de Toit et Joie	Interlocuteurs / Budget
Sinistre	Sécurité
Site Internet	Compte locataire
Sol	Entretien / Sécurité
Sous-location	Bien vivre ensemble
Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)	Budget

T

Température	Eco-locataire
Terrasse	Entretien / Votre départ
Thermostat	Eco-locataire
TIPSEPA	Budget
Trait d'Union	Interlocuteurs
Transformation	Entretien
Travaux	Arrivée / Budget / Bien vivre ensemble / Votre départ
Tri	Eco-locataire

V

Vacances	Sécurité
Vélos	Bien vivre ensemble
Ventilation	Entretien / Eco-locataire
Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)	Entretien
Virement	Budget
Visite-conseil	Votre départ

Infos utiles

01 40 43 59 00

www.mon-compte.toitetjoie.com

TOIT ET JOIE
POSTE HABITAT

82, rue Blomet - 75731 Paris Cedex 15
Tél. : 01 40 43 59 00 - Fax : 01 40 43 59 96
E-mail : esh@toitetjoie.com
www.postehabitat.com
www.sceneculturellehlm.com

Rédaction : TOIT et JOIE - Communication.