

# Trait d'union

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES

n° 157

Jan • Fév  
2023

## ENQUÊTE DE SATISFACTION : un taux de satisfaction élevé et en progression

4-5

**Édito de**  
Sylvie Vandenberghe

2

**Élection des représentants  
des locataires : résultats**

3

**Construction de bâtiments  
éco-responsables**

6



**TOIT ET JOIE**  
POSTE HABITAT

## “ Madame, Monsieur,

**Ces traditionnels vœux aux locataires sont particuliers pour moi puisque je les signe pour la première fois. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, je suis en effet la nouvelle directrice générale de Toit et Joie - Poste Habitat, à la suite du départ à la retraite de Michèle Attar, dont je tiens à saluer l'engagement et les nombreuses années passées à servir le logement social et ses bénéficiaires.**

Cette prise de fonction est un honneur et une fierté, Toit et Joie - Poste Habitat étant un acteur connu et reconnu pour son savoir-faire parmi les organismes du logement social.

Surtout, et les récents résultats de l'enquête de satisfaction l'attestent, la qualité de notre service est reconnue par vous, ce qui est essentiel.

Cela ne veut pas dire que nous ne devons pas continuer à nous améliorer. Les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat s'investissent au quotidien pour vous apporter la meilleure qualité de service. Nous travaillerons en particulier cette année à développer une réactivité encore plus importante dans nos échanges avec vous.

Le contexte actuel rend par ailleurs nécessaire de nous impliquer pleinement dans notre plan de maîtrise renforcée de la consommation d'énergie initié par Toit et Joie - Poste Habitat il y a plusieurs années déjà : optimisation de la période de chauffe, poursuite de notre ambitieux programme de rénovation énergétique des immeubles les moins performants, gestion prudente des acomptes de charges afin de limiter au maximum les régularisations,



**Sylvie Vandenberghe, nouvelle directrice générale de Toit et Joie - Poste Habitat**

actions de sensibilisation et d'accompagnement à la maîtrise des consommations d'énergie.

Ce défi s'inscrit plus largement dans un enjeu écologique auquel nous devons faire face. Aussi, Poste Habitat a la volonté de promouvoir le respect de l'environnement avec des bâtiments éco-responsables, plus économes en énergie, mais aussi moins polluants dans leur réalisation et leur fonctionnement.

Nous devons poursuivre ces objectifs sans jamais oublier le caractère d'intérêt général que revêt notre mission et sans renoncer à aucun des services particuliers et différenciants qui font la marque de fabrique de Toit et Joie - Poste Habitat.

Je pense à notre politique de proximité avec la présence de gardiens référents pour chaque résidence, à l'existence d'un pôle social pour vous accompagner en cas de difficulté et d'un service culture qui vous propose chaque année de nombreux événements et résidences artistiques.

Accompagnée par toutes les équipes de l'entreprise, je souhaite poursuivre notre action au plus près de vos besoins et vos attentes, pour vous apporter chaque jour dans le cadre de nos missions des conditions d'habitat dignes et je l'espère du bien-être, mais aussi du bien-vivre ensemble.

**Sylvie Vandenberghe,**  
directrice générale de  
Toit et Joie - Poste Habitat



Siège de Toit et Joie - Poste Habitat, lieu de dépouillement du scrutin

## ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES : résultats

**Vos 3 nouveaux représentants, qui siègeront au Conseil d'administration de Toit et Joie - Poste Habitat pour une durée de 4 ans, viennent d'être élus.**

Le dépouillement du scrutin a eu lieu le 14 décembre, au siège de Toit et Joie - Poste Habitat, sous la responsabilité de la Présidente de Toit et Joie - Poste Habitat, Agnès Grangé, en présence d'un représentant de chaque liste et d'un commissaire de justice.

**Les trois listes arrivées en tête des suffrages sont :**

◆ **CNL**  
(Confédération Nationale du Logement) :  
**34 % des votes**

◆ **CLCV**  
(Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie) :  
**22 % des votes**

◆ **DAL HLM**  
(Droit au Logement) :  
**17 % des votes**

**Vos 3 représentants élus sont :**

**Monsieur Jean-Pierre VERZENI**  
**CNL**

**Madame Nicole RECIL**  
**CLCV**

**Madame Rabaa FREDJ**  
**DAL HLM**



**2 022 locataires ont voté** (sur 13 987 votants potentiels). Parmi ces votes, **1 818 ont été comptabilisés** pour le résultat du suffrage, les autres correspondant à des votes blancs (163) ou nuls (41).



**Le taux de participation s'établit à 14,5 %.**

Lors de la précédente élection en 2018, **le taux de participation** était de **15 %**.

### VOS REPRÉSENTANTS : UN RÔLE ESSENTIEL

À vos côtés au quotidien, vivant dans une résidence gérée par le même bailleur, ils partagent avec vous les mêmes intérêts. Au plus proche de vos préoccupations, ils sont à même de faire remonter vos attentes et vos interrogations.

Présents au Conseil d'administration, vos représentants **prennent part aux décisions qui font ensuite évoluer votre quotidien, votre logement, votre résidence, votre quartier.**



ENQUÊTE

# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

## DE SATISFACTION :

# un taux de satisfaction élevé et en progression

SATISFACTION GLOBALE

# 85 %

UN TAUX ÉLEVÉ ET EN AUGMENTATION DE PLUS DE 6 POINTS DEPUIS L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE EN 2017.



**Enquête réalisée**  
du 12 septembre  
au 7 octobre 2022



**2 548 locataires interrogés**  
par téléphone  
soit 20 %



**De nombreux thèmes discutés :**  
résidence, parties communes, logement, relation locataire, information et communication.

### Des points forts

- 
**La propreté des résidences** Toit et Joie - Poste Habitat : une véritable marque de fabrique avec **78 % de locataires satisfaits** (augmentation de 3 points).  
*En Île-de-France : 67 % des locataires d'un logement social se disaient globalement satisfaits en 2020 de la propreté des parties communes, enquête menée par l'AORIF sur 40 organismes HLM.*
- 
**La sécurité et la tranquillité** dans la résidence : **75 %** de satisfaction.
- 
**La réactivité des équipes** de Toit et Joie - Poste Habitat : **72 %** de satisfaction.  
*En Île-de-France : 50 % des locataires d'un logement social se disaient en 2020 globalement satisfaits de la réactivité de leur bailleur, enquête menée par l'AORIF sur 40 organismes HLM.*
- 
**Une communication claire** et saluée par les résultats de cette enquête avec : **86 %** de satisfaction globale (augmentation de 8,5 points en 5 ans).  
*En Île-de-France : 70 % des locataires logement social se disaient en 2020 globalement satisfaits par la communication de leur bailleur, enquête menée par l'AORIF sur 40 organismes HLM.*

### Des pistes d'amélioration

L'enquête de satisfaction a permis d'identifier deux points sur lesquels les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat porteront toute leur attention :

- Les caractéristiques du logement** (67 % de satisfaction), liées à la question de l'isolation et du confort thermique (54 % des cas).  
*Conscientes des enjeux en matière de maîtrise des coûts de l'énergie, les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat déploient un plan de rénovation thermique de l'ensemble des résidences (plus d'infos page 6).*
- Le traitement des demandes d'intervention technique** (57 % de satisfaction), lié au délai de réponse (35 % des cas).  
*Bien que certains délais restent incompressibles, Toit et Joie - Poste Habitat met en place les outils permettant de faire progresser les temps de réponses, suivis et interventions. Un nouveau site dédié aux locataires et présentant un espace d'échanges optimisé, sera ainsi mis en place d'ici la fin de l'année.*



## CONSTRUCTION DE BÂTIMENTS éco-responsables

**Respect de l'environnement, maîtrise de la consommation d'énergie et impact environnemental limité, voici les critères nécessaires pour qu'un bâtiment soit qualifié d'éco-responsable. La construction de logements répondant à ces enjeux est au cœur des priorités de Toit et Joie - Poste Habitat.**

Parmi les matériaux permettant d'atteindre cet objectif, figure le bois. Utilisé pour la construction, il permet de lutter contre le réchauffement climatique, d'améliorer les consommations énergétiques des bâtiments, mais aussi d'optimiser le confort et le bien-être pour les locataires. La construction en bois possède en effet plusieurs atouts techniques : performances thermiques, isolation acoustique, solidité, préfabrication.

Construire en bois plutôt qu'en béton permet ainsi de baisser les émissions de gaz à effet de serre liées au gros œuvre de 55 % pour les maisons individuelles et de 60 % pour les logements collectifs\*.

\*Source : carbone4.com

### Illustration :

Pour la construction de la future résidence sociale située dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de Paris, le groupe Poste Habitat a fait appel à un dispositif innovant, inspiré de la tradition japonaise : le système HikiWood.

Offrant une construction en bois hors-site (préfabrication en atelier et assemblage sur site) ce système permet de réduire les nuisances sonores et visuelles pour les riverains.

Flexibles et modulables, les constructions HikiWood s'adaptent à tous types de projet, peuvent évoluer dans le temps et sont démontables.

**Livraison et mise en service** au 1<sup>er</sup> trimestre 2024

**Architecte** : Philippe Roux

**Entreprise générale** : SNERCT

programmés, afin d'apporter un meilleur confort et de limiter les consommations d'énergie. Enfin, tous les travaux concernant des résidences aux logements en étiquette F et G auront été engagés d'ici 2025.

## RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE EXISTANT

En parallèle des constructions neuves, Toit et Joie - Poste Habitat a entrepris depuis plusieurs années de nombreuses réhabilitations des résidences : un quart des immeubles est aujourd'hui concerné par des travaux, en cours ou

## DIFFICULTÉS FINANCIÈRES : des équipes mobilisées et à votre écoute

**Si vous êtes amené à faire face à des difficultés temporaires de règlement de votre loyer ou de vos charges, en raison du contexte actuel ou d'un évènement ponctuel (baisse de revenus, perte d'emploi, changement de situation professionnelle, dépense importante non prévue), les membres de la direction du recouvrement et ceux du pôle social sont disponibles et à votre écoute.**

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.

**Pour chaque situation, un accompagnement personnel est mis en place, en lien possible avec les services sociaux de votre ville.**

Si vous souhaitez demander la mise en place d'un remboursement échelonné de votre dette vous pouvez :

- ◆ contacter le/la chargé-e de recouvrement qui gère votre résidence par téléphone afin de trouver une solution adaptée à votre situation. Vous pouvez accéder à ses coordonnées (mail et téléphone) via votre compte locataire en ligne ou les demander à votre gardien-ne.
- ◆ lui envoyer directement la demande d'échéancier complétée (accessible sur [mon-compte.toitetjoie.com](mailto:mon-compte.toitetjoie.com) / rubrique Documents utiles) ; ce document peut aussi être rempli à la loge de votre gardien-ne, qui le transmettra au siège.
- ◆ accéder à votre compte locataire en ligne sur [mon-compte.toitetjoie.com](mailto: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](mailto:contentieux@toitetjoie.com) en expliquant votre situation et en indiquant vos coordonnées (nom, adresse et référence locataire).

Dans tous les cas, quelle que soit la situation dans laquelle vous vous trouvez, ne tardez pas à réagir et à alerter les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat.



## Dispositif nationaux spécifiques :

### Bouclier tarifaire

Le Gouvernement a mis en place un bouclier tarifaire pour les prix de l'énergie dès 2021 et tout au long de 2022. Ce bouclier sera maintenu en 2023 (hausse des tarifs d'électricité et de gaz limitée à 15 %).

### Chèque énergie

Pour les logements chauffés à l'électricité ou au gaz, le chèque énergie est envoyé par courrier une fois par an à votre domicile, au printemps.

Montant entre 48 et 277 € selon les revenus et la composition familiale

Nombre de bénéficiaires :  
5,8 millions de ménages

Pour vérifier si vous avez droit au chèque énergie et pour comprendre comment l'utiliser, consultez le site [chequeenergie.gouv.fr](https://chequeenergie.gouv.fr).

Aucun démarchage n'est entrepris pour bénéficier du chèque énergie, refusez toute sollicitation de ce type.



GROUPE  
POSTE HABITAT

ADOPTEZ

LES BONS GESTES



POUR AGIR INDIVIDUELLEMENT AU QUOTIDIEN,  
PRÈS DE 5 000 ÉCOGESTES SONT RECENSÉS.

RETROUVEZ LE GUIDE *ADOPTEZ LES BONS GESTES ENVIRONNEMENTAUX  
ET CITOYENS* SUR VOTRE ESPACE LOCATAIRE OU SUR NOTRE SITE

[POSTEHABITAT.COM](http://POSTEHABITAT.COM)