



# COMPRENDRE LES CHARGES LOCATIVES



**TOIT ET JOIE**

groupe   
POSTE HABITAT



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	4
<b>LA MAITRISE DES CHARGES GENERALES</b> .....	5
Le calcul de la régularisation des charges	
<b>ÉLECTRICITÉ</b> .....	7
<b>EAU</b> .....	8
<b>CHAUFFAGE</b> .....	10
<b>ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES</b> .....	12
Personnel de proximité	
Autres	
<b>ASCENSEURS</b> .....	14
<b>CHARGES COMMUNES</b> .....	14
Ampoules	
Electricité	
Espaces verts	
Surpresseurs	
Pompes de relevage	
Portes automatiques	
<b>EQUIPEMENTS LOGEMENT</b> .....	16
Antenne ou câble	
Chauffe-eau et chaudière	
Compteurs d'eau	
Robinetterie	
Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)	
<b>PROPRETE</b> .....	17
Désinsectisation	
Désinfection	
<b>TAXE LOCATIVE</b> .....	17
Taxe d'enlèvement des ordures ménagères – TEOM	
<b>LES TEXTES GENERAUX</b> .....	18
<b>PRESCRIPTION DES CHARGES LOCATIVES</b> .....	19



# EDITO

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance de cette notice explicative concernant les charges locatives et leurs régularisations.

Toit et Joie entend ainsi faciliter la compréhension du mécanisme de calcul et de facturation des charges.

Nous espérons que ce guide saura vous apporter les renseignements qui vous sont nécessaires.

**La Direction du Patrimoine**



# INTRODUCTION

## Les charges comprennent :

- Les **charges générales** (charges communes, contrat d'entretien des équipements collectifs et individuels, entretien des parties communes, EDF, fluides eau froide, taxe d'ordure ménagère et balayage, frais de personnel...)
- Les **charges ascenseurs** (électricité, contrat, interventions ponctuelles)
- Les **charges parkings** (contrat d'entretien et électricité)
- Les **charges de chauffage** (combustible, contrat d'entretien de la chaufferie, chauffage électrique...)

Les contrats d'exploitation des installations de chauffage comprennent trois périmètres de prestation, décrites dans le tableau ci-dessous.

### Prestations incluses dans le contrat d'exploitation des installations thermiques

<b>PRESTATION P1</b>	Cette prestation correspond à la fourniture de l'énergie ou du combustible nécessaire pour assurer le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire des logements.
<b>PRESTATION P2</b>	Cette prestation correspond à l'entretien et la maintenance de l'installation de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.
<b>PRESTATION P3</b>	Appelée « garantie totale », cette prestation correspond aux réparations (travaux de gros entretien) et au remplacement des matériels vétustes.

Lorsque Toit et Joie calcule les charges générales, celles-ci sont calculées par résidence (ESI). Nous sommes donc en capacité de calculer au plus précis et au plus juste les charges correspondant à la situation personnelle de chaque locataire même s'il s'agit de charges collectives.

Le montant d'une charge peut différer selon la taille ou la configuration de la résidence.

Les clés de répartition par nature de charge, c'est-à-dire les critères de calcul appliqués, sont uniformes sur l'ensemble du parc de Toit et Joie.



# LA MAÎTRISE

## des charges générales

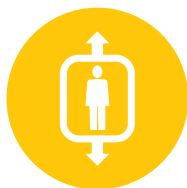
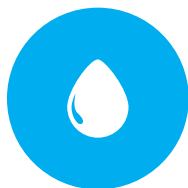
Toit et Joie est fortement mobilisée sur le poste des dépenses « Charges Générales ». La société met en œuvre de nombreuses actions dans l'objectif de maîtrise de ces charges :

Des **renégociations de contrats** qui ont permis de réaliser des économies substantielles.

La **modernisation et la pérennisation** du parc grâce au renouvellement des appareils arrivés en fin de vie.

Le **remplacement** des organes défectueux et générateurs de pannes récurrentes, réduisant ainsi les coûts de maintenance.

La **maîtrise des consommations** tout en maintenant le confort d'utilisation et la satisfaction des locataires.



# LE CALCUL DE LA RÉGULARISATION DES CHARGES

Chaque année à la même période, tous les locataires reçoivent leur décompte individuel de charges. Il permet de régulariser les sommes qu'ils ont versées mensuellement pour couvrir les charges collectives liées à leur résidence et à leur logement.

## Comment est calculée la régularisation ?

**TOIT ET JOIE**  
82 RUE BLOMET  
75731 PARIS CEDEX 15

**DECOMPTÉ INDIVIDUEL DE CHARGES  
REGULARISATION CHARGES 2013**

*Adresse local/locataire :*  
780 AVE MAURICE THOREZ  
94500 CHAMPRIGNY SUR MARNE

*Adresse destinataire :*  
DANIEL DUPONT  
768780 AVENUE MAURICE THOREZ  
94500 CHAMPRIGNY

*Local :* 29-1-1-15 Appartement 13074-0 01/06/1985  
29-91-1-67 Box souterrain 22084-0 01/07/1992

L.e, 19 mai 2014

Local	Libellé	Charges à répartir	Quote-part	Provision	Solde
29-1-1-15	TOTAL CHARGES GENERALES	105292,76	1451,72	1548,46	-96,74
29-1-1-15	TOTAL CHAUFFAGE	65652,97	905,18	819,84	85,34
29-1-1-15	TOTAL ANSSEMBLÉ	1833,25	26,85	77,12	-50,27
29-91-1-67	TOTAL PARKING	871,93	9,51	3,72	-5,79
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2393,26</b>	<b>2449,14</b>	<b>- 55,88</b>	

**Important :** Le solde à régulariser

Le nouveau mode de répartition l'immeuble (les sous-totaux CH)

Pour plus d'informations, rendez-vous à :

	Charges à répartir	Quote-part	Provision	Solde
	105292,76	1451,72	1548,46	-96,74
Détail des bases de répartition	65652,97	905,18	819,84	85,34
29-1-1-15	1833,25	26,85	77,12	-50,27
29-1-1-15	871,93	9,51	3,72	-5,79
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2393,26</b>	<b>2449,14</b>	<b>- 55,88</b>	

### ① Les charges totales de la résidence

Dans la colonne « **Charges à répartir** », les dépenses totales (hors travaux) qui ont été engagées dans votre résidence pendant une année.

### ② La répartition par locataire

Ces dépenses sont ensuite réparties par logement et par parking pour obtenir le montant pour chaque locataire.

Il s'agit de la « **Quote-part** ».

Le mode de répartition par type de charge est précisé au bas du document.

### ③ Les versements mensuels

Dans la colonne « **Provisions** » figure la somme des charges mensuelles versées de janvier à décembre en réglant la quittance mensuelle.

### ④ La régularisation

L'opération de régularisation consiste à faire la différence entre les provisions et la quote-part (ce que le locataire doit réellement). Elle permet d'obtenir le « **solde** » de régularisation.

- **Si le solde de cette opération est positif**, le locataire doit ce montant, les provisions n'ayant pas été suffisantes pour couvrir la quote-part.

→ Le locataire reçoit un avis d'échéance spécifique à la régularisation des charges. Il peut payer en ligne, par TIP, mandat, chèque ou espèce. Si le locataire est habituellement prélevé de manière automatique, il sera prélevé au titre de la régularisation, seulement si le montant est inférieur à 50 euros.

- **Si le solde est négatif**, Toit et Joie doit ce montant au locataire, les provisions versées étant supérieures à sa quote-part.

→ La somme sera donc déduite de son prochain avis d'échéance. En cas de situation d'impayés, la somme est portée au crédit de son compte locataire, et il reçoit un avis d'échéance spécifique à la régularisation de charges.



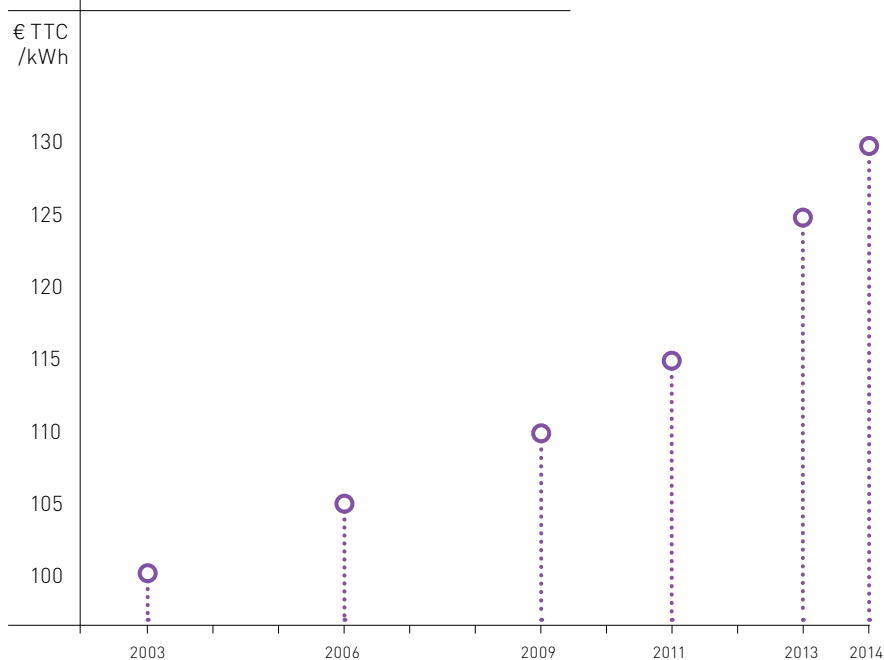
# ÉLECTRICITÉ



La régularisation des charges est notamment impactée par la hausse du coût des énergies primaires. En très nette augmentation depuis 10 ans, le coût de ces énergies constitue l'un des principaux postes des charges. Toit et Joie ne dispose d'aucun levier sur ces coûts qui lui sont facturés et sont directement répercutés sur les charges des locataires.

La hausse continue des prix de l'énergie renchérit donc la facture énergétique des ménages.

**AUGMENTATION DEPUIS 2003 DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE DE L'ÉLECTRICITÉ**





## VARIATION DU PRIX DE L'EAU



### PRIX MOYEN DE L'EAU POTABLE\* EN FRANCE, EN EUROS PAR M<sup>3</sup>


\*après assainissement

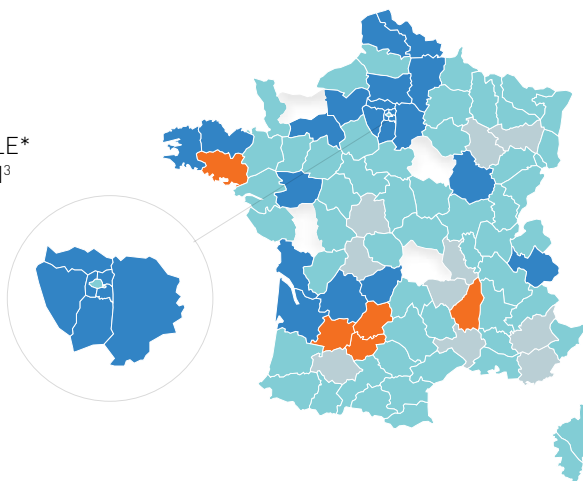
 + de 5 euros

 entre 4 et 5 euros

 entre 3 et 4 euros

 - de 3 euros

 pas de données disponibles



#### Cartographie IDF (chiffres 2012)

Hauts de Seine – Val de Marne et Seine Saint Denis : 4,43 € / m<sup>3</sup>

Essonne : 4,40 € / m<sup>3</sup>

Val d'Oise : 4,31 € / m<sup>3</sup>

Yvelines : 3,71 € / m<sup>3</sup>

Seine et Marne : 3,37 € / m<sup>3</sup>

Paris : 3,10 € / m<sup>3</sup>

Sources : Confédération générale du logement 



- Le **prix** du mètre cube d'eau froide **varie d'une résidence à l'autre** selon les communes sur lesquelles elles sont implantées.
- Le prix du mètre cube d'eau chaude correspond à celui du mètre cube d'eau froide auquel est ajouté le coût du chauffage de l'eau.
- Le coût de l'énergie nécessaire au réchauffement de l'eau froide pour obtenir de l'eau chaude est différent d'un site à l'autre.
- A Toit et Joie, le relevé des compteurs d'eau froide, et/ou d'eau chaude est réalisé 3 fois par an, soit une fois tous les 4 mois.
- Les provisions sont donc calculées en fonction du dernier relevé effectué. Elles s'ajustent donc à la consommation réelle.



### **L'optimisation du calcul des provisions permettra de :**

- Rapprocher au plus près la somme des consommations des compteurs individuels et le relevé du compteur général.
- Généraliser l'installation de compteurs d'eau permettant de réaliser des télé relevages et de suivre en direct la consommation réelle depuis un portail informatique. Toit et Joie pourra également déceler les anomalies telles que les fuites et intervenir plus rapidement. L'objectif est d'en équiper l'ensemble du parc Toit et Joie en 2014, par le biais d'un appel d'offres.
- Réduire considérablement le nombre de litiges portant sur les forfaits appliqués lors de l'absence du locataire au moment du relevé.



# CHAUFFAGE



La période de chauffe **s'étend d'octobre à avril/mai**. La date théorique de remise en service des installations collectives est fixée au 15 octobre. Celle de la fin de saison de chauffe se situe au cours du mois de mai.

Ces dates sont susceptibles d'être modifiées **en fonction des conditions météorologiques** (consultation de Météo France à 15 jours).

La régularisation correspond à la différence entre le montant des acomptes que le locataire aura versés (étalés sur douze mois) et la consommation enregistrée pour la résidence sur l'année.

La **répartition du chauffage** collectif (gaz ou électrique) est calculée **sur la base de la Surface Habitable**.

## Degré Jour Unifié (DJU) par année :

Les DJU ou Degrés Jours Unifiés permettent de réaliser des estimations de consommations d'énergie thermique en fonction de la rigueur de l'hiver ou de la chaleur de l'été.

Pour chaque 24 heures, le nombre de DJU est déterminé en calculant la différence entre la température de référence (soit 18 °C) et une estimation de la moyenne des températures de la journée.

Cumulés, les DJU permettent de comparer les consommations de différentes périodes de chauffe de durées identiques en tenant compte du facteur de la rigueur de l'hiver.

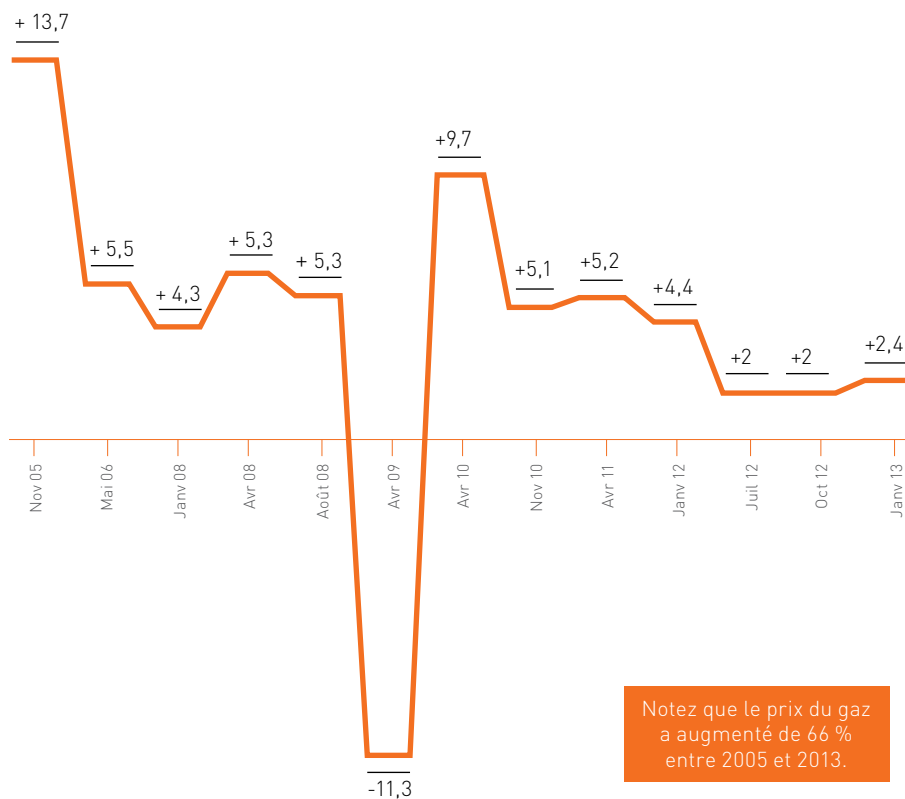
La période de chauffe s'établit généralement sur 232 jours allant du 1er octobre au 20 mai. Les cumuls sur cette période varient considérablement d'un lieu à un autre en France. Ainsi pour la côte corse, le total annuel est de 1 400 DJU alors qu'il monte à 3 800 pour le Jura.

### Les DJU par saison de chauffe (cumuls du 1er octobre au 20 mai pour chacune des périodes)

Périodes	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13
STATION DE PARIS-MONTSOURIS	2 281	2 302	2 101	1 970	2 323
STATION DE PARIS-LE BOURGET	2 435	2 440	2 274	2 138	2 462
STATION DE PARIS-ORLY	2 477	2 480	2 315	2 187	2 502

En Ile-de-France, où 3 stations météorologiques fournissent quotidiennement les valeurs de DJU (Paris-Montsouris, Paris-Le Bourget, et Paris-Orly), les cumuls varient également.

### LES PRIX DU GAZ Hausses et baisses en %



Notez que le prix du gaz a augmenté de 66 % entre 2005 et 2013.



# ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

## PERSONNEL DE PROXIMITÉ :



### Employé d'immeuble :

Ce poste est récupérable à **100 %**. Cela correspond au coût lié à l'entretien ménager des parties communes intérieures et extérieures de la résidence et/ou à la gestion des ordures ménagères.

Si un employé d'immeuble intervient sur plusieurs résidences (ESI) son salaire est récupéré au prorata du temps passé sur chaque résidence.

**Gardien d'immeuble :** (Gardien Qualifié, Gardien Hautement Qualifié, Gardien Superviseur)

### Il existe 3 taux de récupération des salaires :

**0 %** si l'activité n'est que relationnelle et administrative.

**40 %** si l'activité est consacrée uniquement à l'entretien ménager, ou uniquement à la gestion des ordures ménagères.

**75 %** si l'activité est consacrée à l'ensemble des deux tâches (entretien ménager et gestion des ordures ménagères).

Si un gardien intervient sur plusieurs résidences (ESI) son salaire est récupéré au prorata du temps passé sur chaque résidence et en fonction des tâches effectuées.

**Responsable hiérarchique :** (Gestionnaire Technique de Patrimoine, Responsable de la Gestion Technique de Patrimoine).

Ce poste est récupérable à **10 %**. Cela correspondant aux missions d'encadrement des équipes de proximité sur l'ensemble des résidences gérées.

## AUTRES :



### **Sociétés de nettoyage :**

Il arrive que Toit et Joie fasse appel à des entreprises extérieures dans le cadre de contrats d'entretien, ou lors de remplacements de personnel de proximité uniquement pour les tâches se rapportant à l'entretien de la résidence et à la gestion des ordures ménagères. Cette facturation est récupérable à **100 %**.

### **Produits d'entretien et matériels :**

Le coût des produits dits consommables représente une dépense récupérable.

Les produits d'entretien commandés par Toit et Joie sont respectueux de l'environnement. Ils sont composés de matières premières renouvelables et végétales. Ces détergents efficaces garantissent une biodégradabilité maximale.

Ces produits sont achetés en grande quantité (appel d'offres) pour obtenir le prix le plus bas possible.



# ASCENSEURS

Les charges d'ascenseurs correspondent à la répartition des frais engagés par Toit et Joie auprès des sociétés en charge de la maintenance et de la réparation des appareils, ainsi qu'aux frais d'électricité engendrés par son fonctionnement. En revanche, ce poste de charges ne comprend pas les interventions faisant suite à des actes de vandalisme.

Seuls les locataires disposant d'ascenseur(s) sont redevables de cette charge. Les locataires occupant un pavillon ou un appartement en rez-de-chaussée ne sont pas concernés, sauf s'ils ont accès aux sous-sols par le biais d'un ascenseur.



# CHARGES COMMUNES

## ● Ampoules

Le coût généré par le remplacement des ampoules des parties communes est considéré comme des fournitures consommables. A ce titre, il s'agit d'une charge récupérable.

Dans la majorité des résidences de Toit et Joie, les ampoules des parties communes sont remplacées par le personnel de proximité en possession de son habilitation électrique.

Pour le remplacement des autres sources lumineuses (lampadaires ou spots spécifiques ou éclairage en partie haute), une entreprise est mandatée, et seul le coût de l'ampoule est récupéré auprès des locataires.



## ● Electricité

Les charges d'électricité correspondent au coût de l'énergie consommée dans les parties communes de l'immeuble (intérieures et extérieures), auquel s'additionne l'abonnement des compteurs (chaque compteur reste la propriété d'EDF).

L'électricité consommée par d'autres installations (ascenseurs, VMC, surpresseurs, portes automatiques, extracteurs de fumée...) peut être incluse dans ce poste ou faire l'objet d'une ligne spécifique dans les charges liées à chaque équipement.



### ● Espaces verts

Cette charge correspond à l'entretien des espaces verts (tonte de pelouse, taille des haies et arbustes, ramassage des feuilles, désherbage des massifs et des allées).

Cette prestation peut être réalisée par le personnel de proximité ou par une entreprise spécialisée avec laquelle un contrat a été passé.

Le coût de l'entretien du matériel est par ailleurs récupérable (sous réserve que le montant ne dépasse pas celui du remplacement du matériel).

### ● Surpresseurs

Le surpresseur permet de fournir suffisamment de pression pour s'assurer que tous les appartements soient desservis en eau chaude sanitaire. Les charges liées au contrat d'entretien de l'équipement sont récupérables dans les charges locatives.

### ● Pompes de relevage

Les charges récupérables liées à cet équipement correspondent :

- au détartrage des colonnes de chutes
- aux branchements d'eaux usées et d'eaux-vannes (eaux provenant des WC)
- au curage des collecteurs extérieurs
- aux vidanges de fosses d'aisances
- aux coûts d'entretien des caniveaux et des canalisations d'évacuation des eaux pluviales.



### ● Portes automatiques (accès à la résidence ou au parking)

Le contrat d'entretien des portes automatiques donnant accès à la résidence ou à un parking (souterrain comme aérien) génère des dépenses également récupérables dans les charges locatives.



# EQUIPEMENTS LOGEMENT



## ● Antenne ou câble

Ce poste de charges est composé du coût de l'installation et l'entretien des équipements (contrat).

Tous les frais d'entretien de l'antenne collective ne sont pas récupérables. Les frais d'entretien correspondant à des charges récupérables sont énumérés dans un décret [Décret n° 67-1171 du 28 décembre 1967 fixant les conditions d'application de la loi n° 66-457 du 2 juillet 1966 relative à l'installation d'antennes réceptrices de radiodiffusion].



## ● Chauffe-eau et chaudière

Ces charges récupérables correspondent aux dépenses liées au contrat d'entretien et aux prestations complémentaires liées au contrat d'entretien des chauffe-eau (gaz ou électrique) et des chaudières.

## ● Compteurs d'eau froide et/ou compteur d'eau chaude

Le compteur installé dans les logements ou en gaine palière (appelé divisionnaire), diffère du compteur général situé dans les parties communes qui alimente l'ensemble du bâtiment ou de la résidence.

Les charges récupérables de ce poste correspondent à la location, l'entretien et aux relevés.

Bien entendu, les locataires qui règlent leur consommation d'eau directement au concessionnaire ne sont pas concernés.



## ● Robinetterie

Les charges d'entretien de la robinetterie concernent toutes les résidences sur lesquelles un contrat d'entretien a été souscrit. Il comprend l'entretien des robinetteries et des systèmes de chasse d'eau équipant les WC.

L'avantage de ce contrat passé avec un prestataire est la garantie d'une prestation de qualité et l'absence de toute facturation supplémentaire.

En cas de dysfonctionnement, le gardien demande le passage d'un technicien.



## ● Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC)

Ce poste de charges correspond au coût d'entretien du système de VMC (contrat).





# PROPRETE



## ● Désinsectisation

Le passage d'une société spécialisée pour éradiquer la présence de nuisibles dans les appartements et parties communes de l'immeuble, tels que les cafards, représente une charge récupérable (produits utilisés hors frais de main d'œuvre).

Bien entendu, cette charge n'est imputable qu'aux locataires des résidences bénéficiant de cette prestation. Les sociétés retenues ont répondu à un appel d'offres.



## ● Désinfection

La désinfection correspond au nettoyage des vide-ordures, des colonnes vide-ordure, des containers et des locaux-poubelles. Ces prestations sont réalisées dans le cadre d'un contrat dont le coût est récupéré dans les charges locatives (produits utilisés hors frais de main d'œuvre).

Bien entendu, cette charge n'est imputable qu'aux locataires des résidences bénéficiant de cette prestation. Les sociétés retenues ont répondu à un appel d'offres.



# TAXE LOCATIVE



## ● Taxe d'enlèvement des ordures ménagères et de balayage – TEOM

Cette taxe est facturée à Toit et Joie par le service des impôts. En tant que charge récupérable, la taxe d'enlèvement des ordures ménagères et de balayage est à la charge des locataires. Cette disposition est de nature réglementaire.

En revanche, les « frais de rôle » sont intégralement pris en charge par Toit et Joie et ne constituent donc pas des charges récupérables. Ils correspondent aux frais administratifs (ou frais de gestion) facturés au bailleur par le service des impôts, dans le cadre du paiement de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.



# LES TEXTES GÉNÉRAUX

## • Liste des charges récupérables :

- tous les logements, sauf HLM et loyers plafonnés : articles 23 et 23-1 de la loi no 89-462 du 6 juillet 1989 et décret n° 87-713 du 26 août 1987
- HLM et loyers plafonnés : article L. 442-3 du Code de la construction et de l'habitation et décret n° 82-955 du 9 novembre 1982.

• **Paiement des charges (tous logements) :** article 23, alinéas 6 et 7 de la loi no 89-462 du 6 juillet 1989.

## LES TEXTES SPÉCIFIQUES

• **Accords collectifs de location :** article 42 de la loi no 86-1290 du 23 décembre 1986.

• **Antennes de télévision et câbles :** loi n° 66-457 du 2 juillet 1966.

## • Ascenseur :

- article 23, al. 3 de la loi no 89-462 du 6 juillet 1989
- contrats d'entretien : article R. 125-2 du code de la construction et de l'habitation ; arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs.

• **Associations de locataires :** articles 41 à 44 de la loi no 86-1290 du 23 décembre 1986.

• **Chauffage (compteurs de chaleur) :** articles L. 131-3 et R. 131-2 à 131-7 du Code de la construction et de l'habitation.

• **Eau chaude sanitaire (compteurs) :** article L. 131-14 du Code de la construction et de l'habitation.

• **Eau froide (compteurs) :** art. 93 de la loi no 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains ; décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 pris en application de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 et relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

• **Contribution pour travaux d'économie d'énergie :** art. 23-1 de la loi du 6 juillet 1989, décret no 2009-1439 et arrêté du 23 novembre 2009 (parc privé), art. L. 442-3 CCH, décret n° 2009-1438 et arrêté du 23 novembre 2009 (parc social)

Si un bailleur effectue des travaux d'économie d'énergie dans le logement et dans les parties communes de l'immeuble, il pourra demander au locataire, à l'achèvement des travaux, à condition que ces derniers profitent directement au locataire, une participation pour le partage des économies de charges.

Cette contribution, d'une durée maximale de 15 ans, figurera sur la quittance sur une ligne à part. Elle ne pourra être supérieure à la moitié du montant de l'économie réalisée.



# LA PRESCRIPTION

## DES CHARGES LOCATIVES

Les durées des prescriptions		
SECTEUR LOCATIF	DROIT DU BAILLEUR	DROIT DU LOCATAIRE
SECTEUR PRIVÉ LOI 1989	5 ans	5 ans
LOI 1948	5 ans	3 ans
SECTEUR HLM	5 ans	3 ans

### LE DROIT DU BAILLEUR

L'article 113 de la loi du 18/01/2005 de cohésion sociale a modifié l'article 2277 du Code Civil en précisant que l'action en paiement des charges locatives se prescrit par cinq ans. Cela signifie que les bailleurs, quelque soit le type de bail (bail commercial, bail professionnel, bail d'habitation ou à usage mixte d'habitation et professionnel qu'il s'agisse de bail régi par la loi de 1948, celle de 1989, ou de bail HLM) peuvent remonter sur cinq ans pour réclamer le paiement des charges. Jurisprudence (Cour de cassation, chambre mixte 12/04/2002)

### LE DROIT DU LOCATAIRE

Dans le secteur HLM, l'action en remboursement des sommes indûment perçues (Article L.353-15 pour les logements conventionnés et article L.442-6 du CCH pour les logements non conventionnés) se prescrit par trois ans en vertu de l'article 68 de la loi de 1948, qui s'applique également au secteur HLM (Cour de cassation 18/02/2003).



82, rue Blomet - 75731 Paris Cedex 15  
Tél : 01 40 43 59 00 - Fax : 01 40 43 59 96  
[www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)  
[www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)