

# trait - d'union

La lettre des locataires

Dossier

## Déménager sans stress!

**GUIDE PRATIQUE** Toutes les étapes indispensables



**CONSERVATION DES ALIMENTS**

✓ **NOS ASTUCES POUR** bien ranger son réfrigérateur  
✓ Comprendre les dates limites de consommation

## Charges générales régularisation à venir

Nous allons prochainement vous adresser votre régularisation de charges générales pour l'année 2014. Rappelons de quoi il s'agit et le calendrier des prochaines étapes.

### FIN MARS • votre décompte individuel de charges

Ce décompte précise le calcul de la régularisation. Vous y trouvez donc le montant total des provisions que vous avez versées pendant toute l'année 2014 ainsi que le montant de vos charges réelles consommées en 2014 (votre quote-part). Vous disposez d'un délai d'un mois pour formuler vos éventuelles demandes au sujet de votre régularisation.

### FIN AVRIL • votre avis d'échéance spécifique aux charges

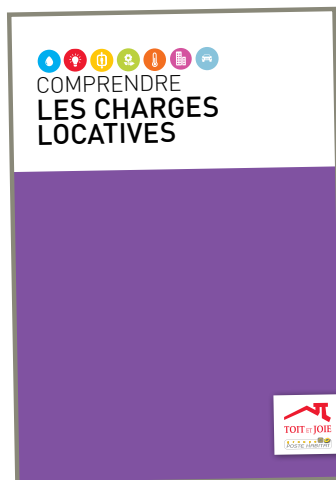
Si vous nous devez de l'argent, vous aurez à régler ce montant par le moyen de votre choix. Si Toit et Joie vous doit de l'argent, le montant sera déduit de l'avis d'échéance de loyer du mois de mai ou de votre dette si vous êtes en impayé de loyer.

### FIN MAI • votre avis d'échéance de loyer

Si vous devez de l'argent à Toit et Joie et que vous n'avez pas réglé votre régularisation le mois précédent, son montant sera passé en dette. Attention, si ce montant est supérieur à 50 euros et que vous souhaitez qu'il soit prélevé, il faudra prendre contact avec votre chargée de clientèle qui effectuera l'opération.

## DÉCRYPTAGE

Les charges locatives récupérables correspondent aux dépenses faites par Toit et Joie pour l'entretien et le fonctionnement de votre résidence.



## au sommaire

**P.2 /** Charges générales

**P.3 /** Les 100 ans de Marie-Odette Née

**P.3 /** Votre logement étudiant à Créteil

**P.4 /** Les rôles et les missions de vos gardiens

**P.6 /** Déménager sans stress

**P.7 / VRAI/FAUX:**  
les économies de chauffage

**P.8 /** Bien ranger son réfrigérateur

### FIXÉES PAR LA RÉGLEMENTATION, LES CHARGES LOCATIVES REGROUPENT :

- **les charges générales** liées à l'entretien des parties communes, des espaces verts, les fournitures de nettoyage, les frais de personnel...
- **les taxes locatives** comme la collecte des ordures ménagères, l'entretien et la consommation des équipements tels que les ascenseurs ou le parking si votre résidence en est équipée.
- **le chauffage** c'est-à-dire l'entretien de la chaufferie ou celui des chaudières individuelles, ainsi que la consommation de chauffage, s'il s'agit de chauffage collectif.



*Retrouvez toutes les explications  
et votre guide des charges sur...*

[www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)

TRAIT-D'UNION La lettre des locataires de Toit et Joie – SA HLM au capital de 40 000 €

82, rue Blomet / 75731 Paris Cedex 15 – Tél.: 01 40 43 59 00, Fax: 01 40 43 59 96 – [esh@toitetjoie.com](mailto:esh@toitetjoie.com) – [www.toitetjoie.com](http://www.toitetjoie.com)

Directeur de la publication: Michèle Attar – Responsable de rédaction: Sullivan Vandromme – Rédaction: Sullivan Vandromme, Ludovic Paul-Sainte Marie, Élise Dhilly – Conception et réalisation: alchimie médias – Photos: Toit et Joie, Axel Heise, Mairie de Montrouge – Illustrations: Vivilablonde – Impression: Accenttonic, 14 000 ex. - ISSN: 1967-5909

## 100 ANS dont presque 50 chez Toit et Joie

Marie-Odetta Née, résidente Toit et Joie depuis près de 50 ans, a célébré son centième anniversaire le 24 janvier.



Les festivités ont eu lieu en compagnie des locataires de l'immeuble, de Jean-Loup Meton, Maire de Montrouge, et de Michèle Attar, Directeur général de Toit et Joie. Marie-Odetta Née, qui a vu le jour le 24 janvier 1915, a emménagé dans son appartement de Montrouge le 1<sup>er</sup> avril 1966, le jour de la mise en service de cette résidence construite par la coopérative des PTT, ancienne dénomination de Toit et Joie. Alors âgée de 21 ans, Danielle, sa fille, conserve un très bon souvenir de

cet emménagement. Elle se souvient notamment de la lumière, du plaisir d'habiter au sixième étage et du luxe que représentait la présence d'une baignoire et de WC à l'intérieur de l'appartement ! Aujourd'hui, elle loue l'atmosphère propice au dialogue qui règne sur la résidence. Atmosphère que Madame Marchand, gardienne, a contribué à préserver, accompagnée désormais de Madame Bossus. Satisfaite des travaux de rénovation réalisés au fil des années, Danielle Née nous explique enfin que les aides à domicile apportées par la commune, ainsi que l'installation d'une douche pour personne à mobilité réduite, l'ont aidé à respecter le vœu de sa mère qui souhaite rester dans son logement malgré son âge avancé. Nous souhaitons à Marie-Odetta un très joyeux anniversaire et en profitons pour la remercier, ainsi que sa fille Danielle, pour leur invitation et leur accueil. ■



## NEWS

### VOTRE LOGEMENT ETUDIANT À CRETEIL

À partir du 1er avril 2015, Toit et Joie met en location quatre-vingt-six logements à Créteil, dans le Val-de-Marne. Située à proximité de nombreux transports en commun (bus 107 et 281, métro ligne 8 et RER A à 10 minutes à pied), la résidence offre des logements allant du studio (30 m<sup>2</sup> en moyenne) au type 2 (40 m<sup>2</sup> en moyenne). Proposées à partir de 450 euros\* de loyer mensuel, ces habitations sont meublées et équipées : lit et matelas, bureau, kitchenette avec plaques de cuisson et réfrigérateur... La résidence bénéficie également de la présence d'un gestionnaire de la société et de nombreux équipements de service comme un espace détente, une laverie en libre-service et un accès internet Wifi pour 5 euros par mois. N'hésitez pas à nous solliciter au 01 40 44 59 27 et 01 40 43 44 25. ■

\* Avant déduction des aides au logement (aucuns frais de dossier ou frais d'agence). Logements réservés aux étudiants respectant les plafonds de ressources Hlm 2015.

Situés à proximité des transports en commun, ces logements étudiants fonctionnels seront proposés à la location à partir du mois d'avril.



# Les RÔLES et les MISSIONS des gardiens

Ils entretiennent les résidences, sont présents pour répondre à toutes vos questions et assurent le bon vivre dans les résidences. Les gardien(ne)s de Toit et Joie sont des collaborateurs compétents et formés, dont la mission professionnelle est très large. **État des lieux du rôle de votre gardien(ne).**



**UN COLLABORATEUR de proximité pour 78 LOGEMENTS en moyenne**

## LES RÉPARATIONS

Votre gardien(ne) commande les menues réparations en parties communes. Il suit et valide les travaux dans les parties communes et dans les logements. Aussi, toute demande d'ordre technique doit obligatoirement lui être formulée. En fonction de la requête et après avoir constaté le problème, votre gardien(ne) vous indiquera s'il s'agit d'une réparation à votre charge, ou sollicitera l'intervention d'une entreprise sous contrat d'entretien. Si nécessaire, il contactera le gestionnaire technique en charge de votre résidence. *Réparations dans votre logement: retrouvez les responsabilités propriétaire/locataire dans votre guide-locataire ou sur le site [www.mon-compte.toitetjoie.com](http://www.mon-compte.toitetjoie.com)*

## L'ENTRETIEN DE LA RÉSIDENCE

Selon les résidences, les tâches peuvent être assurées par votre gardien(ne), par un agent d'entretien ou par une entreprise. Dans tous les cas, votre gardien(ne) encadre et coordonne l'entretien et s'assure que les parties communes intérieures et extérieures, ainsi que les équipements, demeurent propres et en état de fonctionner.

## LA GESTION LOCATIVE

Votre gardien(ne) réalise avec vous vos états des lieux d'entrée et de sortie, ainsi que la visite-conseil (*lire notre dossier déménagement page suivante*).

Pour le paiement de votre loyer, vous pouvez lui remettre votre chèque ou votre TIP si vous souhaitez payer par ces moyens. En cas d'impayés, votre gardien(ne) est chargé(e) de transmettre les relances. Il conseille et oriente les locataires concernés vers les services du siège, de manière à favoriser une résolution rapide, la mise en place d'un échéancier, par exemple. Il est important de rappeler que nos gardien(ne)s ont un devoir de confidentialité. Si le locataire concerné le souhaite, il a la possibilité de contacter directement le collaborateur de Toit et Joie en charge de son dossier (voir le courrier de relance).

## LES CONFLITS DE VOISINAGE, LES INCIVILITÉS ET LA SÉCURITÉ

Si vous êtes en conflit avec un voisin et que le dialogue est rompu, n'hésitez pas à contacter votre gardien(ne) qui tentera de faire une première approche du problème. En tant qu'observateur privilégié des incivilités, il a également pour mission d'effectuer les rappels de règlement qu'il juge nécessaires, qu'il s'agisse d'un rappel oral ou par voie d'affichage. Enfin, votre gardien(ne) est naturellement chargé(e) de surveiller la résidence pendant ses horaires de travail. Mais il reste de la responsabilité de chacun, en cas d'acte grave observé, de contacter directement les services de police concernés.

**Chez Toit et Joie, le gardien(ne) est votre premier interlocuteur !** Si vous contactez directement le siège pour une question à laquelle votre gardien(ne) peut répondre, vous risquez de vous heurter à un standard saturé, alors que votre gardien(ne) est là pour vous aider, pensez-y !

# Déménager sans stress!

Vider les placards, faire les cartons, penser aux démarches administratives... Déménager peut être source de stress. Revenons sur les étapes incontournables et **LES RÈGLES D'ORGANISATION POUR UN DÉMÉNAGEMENT SANS SURPRISE.**



## LES DURÉES DU PRÉAVIS

Lorsque vous avez l'intention de quitter votre logement, il est impératif d'en informer Toit et Joie par lettre recommandée. La fin de votre contrat de location prendra effet à l'expiration du délai de préavis mentionné dans votre bail. En règle générale, ce délai est de trois mois, mais peut être ramené à un ou deux mois dans des cas précis (mutation, perte d'emploi...). Durant ce préavis, vous devez faciliter l'accès à votre logement aux autres candidats locataires qui souhaitent le visiter.

| Situation de votre départ   | Durée  | Pièces justificatives  |
|---|--------|--|
| Classique   | 3 mois | -  |
| Déménagement dans un autre logement conventionné                      | 2 mois | Copie du nouveau bail  |
| Déménagement pour cause professionnelle (mutation, perte d'emploi...) | 1 mois | Attestation de l'employeur<br>Lettre de licenciement<br>Notification ASSEDIC |
| Déménagement pour cause médicale (personne de plus de 60 ans)         | 1 mois | Certificat médical   |
| Déménagement pour un logement Toit et Joie                            | 1 mois | -  |

*Ces éléments risquent de changer prochainement avec la parution des décrets de la loi ALUR*

## À 30 JOURS DU DÉMÉNAGEMENT, le compte à rebours débute. Il faut penser à de nombreuses démarches administratives.



### À FAIRE...

#### ✓ AIDE AU LOGEMENT

Si vous percevez des aides au logement, il faut formuler une nouvelle demande concernant votre futur logement auprès de votre Caisse d'Allocations Familiales.

#### ✓ ÉNERGIE, EAU, TÉLÉPHONE, INTERNET

Pour EDF, il suffit de résilier votre contrat et de fixer la date de relevé des compteurs. Pour l'eau, il faut vous adresser au service des eaux de votre domicile actuel et futur. Pour le téléphone et l'internet, vous pouvez procéder directement en ligne ou contacter votre service client. Dans tous les cas, il vous faudra certainement adresser un courrier recommandé avec accusé de réception.

✓ LA BANQUE Si vous restez dans la même agence, envoyez un courrier annonçant votre changement d'adresse. Pour changer d'agence, effectuez une demande de transfert de compte.



### VOS CARTONS D'EMBALLAGE

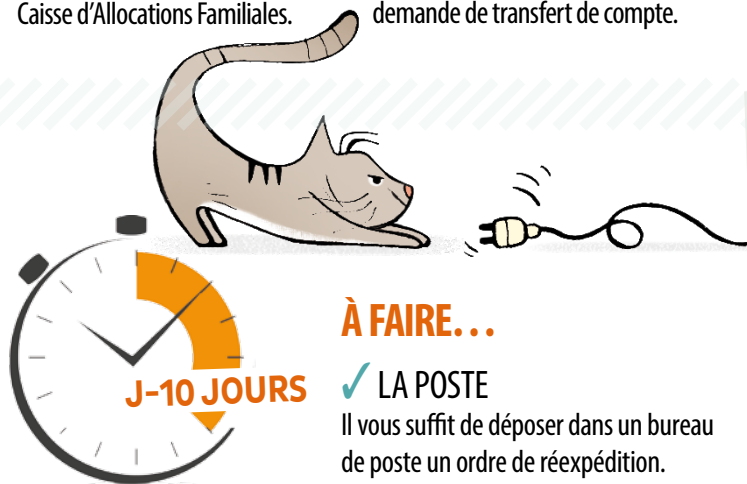
Lors d'un déménagement, l'emballage est souvent source d'angoisse. Pourtant, respecter quelques étapes essentielles permet de faciliter grandement l'opération.

**#1 : TRIER** C'est souvent le moment où l'on se rend compte de tout ce que l'on a accumulé...

**#2 : LES CARTONS** Utilisez les petits pour les affaires lourdes, cela facilitera leur transport.

Utilisez les grands pour les objets légers, en plus grand nombre. Toutes les choses fragiles doivent être mises à part. Utilisez des cartons munis de croisillons et bien entendu, du papier bulle.

**#3 : POUR DÉBALLER** Sortez les objets fragiles en premier. Trouvez-leur aussitôt une place dans votre nouveau foyer : ils seront définitivement à l'abri.



### À FAIRE...

#### ✓ LA POSTE

Il vous suffit de déposer dans un bureau de poste un ordre de réexpédition. Il est également possible de faire cette démarche directement sur internet.

#### ✓ LES ASSURANCES

Votre assureur doit être prévenu de votre déménagement par courrier recommandé avec accusé de réception. Ce courrier doit indiquer la nouvelle adresse ainsi que les caractéristiques du nouveau logement.

Il convient également de transmettre vos nouvelles coordonnées aux services de votre mutuelle, votre nouvelle mairie (afin d'être inscrit sur les listes électorales, par exemple), la préfecture (carte grise), les écoles des enfants, vos éventuels établissements de crédits...



### À FAIRE...

- ✓ **VIDEZ ET DÉBRANCHEZ** votre réfrigérateur ainsi que votre congélateur.
- ✓ **PENSEZ À LAISSER DE CÔTÉ** du matériel de nettoyage afin de restituer un logement propre au moment de l'état des lieux.

- ✓ **PRÉVOYEZ L'AMÉNAGEMENT** du nouveau logement. Vous pouvez réaliser un schéma de votre nouveau logement indiquant aux personnes qui participeront au déménagement l'emplacement du mobilier.
- ✓ **PRÉVENEZ LE GARDIEN(NE)** et vos voisins. Il est préférable de prévenir le gardien(ne) et les voisins du jour du déménagement et de présenter ses excuses pour la gêne occasionnée.



### À FAIRE...

- ✓ **SUPERVISEZ** l'ensemble du déménagement pour éviter les surprises.
- ✓ **VÉRIFIEZ L'ÉTAT DU MOBILIER ET DES CARTONS**, surtout si vous faites appel à une entreprise de déménagement.

**LA VISITE-CONSEIL** Dès que nous avons accusé réception de votre avis de congé, votre gardien(ne) vous propose de bénéficier d'une visite-conseil. Elle précède l'état des lieux sortant et vous offre la possibilité de lister avec votre gardien(ne) les réparations d'ordre locatif qui, si elles n'étaient pas réalisées par vos soins avant l'état des lieux sortant, vous seraient facturées lors de l'apurement de votre compte locataire. À l'issue de cette visite-conseil, vous obtenez une estimation du montant qui vous serait facturé en pareil cas (hors vétusté).

**L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE** est obligatoire. Il est réalisé en compagnie de votre gardien(ne), et sur rendez-vous. Vous devez être présent ou représenté par une personne dûment mandatée (procuration et pièce d'identité). À défaut, nous n'aurons d'autre solution que de faire appel à un huissier de justice dont les frais seront à votre charge. Le logement et ses dépendances (caves, garages...) doivent être vidés et toutes les clés doivent être restituées au gardien.

## VRAI/FAUX LES ÉCONOMIES DE CHAUFFAGE

**1 °C EN MOINS OU EN PLUS, NE CHANGE PRATIQUEMENT RIEN À MA FACTURE**

**FAUX** 1 °C de moins, c'est tout de même 7% d'énergie économisée! Les températures recommandées sont de 19 °C dans le salon et entre 16 et 17 °C dans les chambres. Chauffer davantage est déraisonnable d'un point de vue écologique et économique. Mettre un pull en hiver est une nécessité, se réfugier sous un plaid quand on reste immobile longtemps, c'est juste une question d'habitude.

**LE CHAUFFAGE FONCTIONNE TOUT L'HIVER**

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

**IL NE FAUT PAS AÉRER SON LOGEMENT EN HIVER**

**FAUX** Boucher les aérations de votre logement a pour incidence d'augmenter l'humidité dans l'air. Et un air humide dans un logement, c'est un air plus difficile à chauffer et une sensation de froid. En outre, l'humidité crée des moisissures. Il est donc interdit de boucher les aérations de votre logement et fortement recommandé d'ouvrir vos fenêtres quelques minutes chaque jour, et ce même en hiver.

BON À SAVOIR

# BIEN RANGER SON RÉFRIGÉRATEUR

Nous sommes responsables de ce que nous mangeons. Cela commence en magasin avec le choix des produits, mais ça ne s'arrête pas là. De retour chez vous, ces produits nécessitent encore un peu de vigilance. Vous le savez probablement, mais êtes-vous certains de ne jamais commettre d'erreur ?

## À RETENIR...

La température d'un réfrigérateur n'est pas uniforme. Selon les modèles, la zone de froid se situe en haut ou en bas du réfrigérateur. Cette zone ne doit pas dépasser les 4°C. Pour la repérer, nous vous conseillons d'utiliser un thermomètre.

## en PRATIQUE

**ZONE 1 • FROIDE** Placez dans la zone froide, entre 0 et 4 °C, les produits très périssables : viandes, charcuterie cuite et à cuire, produits de volaille, poissons, crèmes, desserts lactés, produits en cours de décongélation, fromages frais, salades emballées, plats cuisinés, jus de fruit frais...

**ZONE 2 • FRAÎCHE** Placez dans cette zone, entre 4 et 6 °C, les viandes et poissons cuits faits maison, les yaourts et fromages faits à cœur.

**ZONE 3 • BAC À LÉGUMES** Placez dans ce bac les légumes et fruits frais lavés ainsi que les fromages à finir d'affiner et emballés.

**ZONE 4 • TEMPÉRÉE** Placez dans la porte les œufs, le beurre, le lait, les jus de fruit entamés bien refermés.

### Et n'oubliez pas :

- d'emballer séparément les aliments crus et cuits,
- de mettre en avant les produits dont les dates limite de consommation sont les plus proches,
- de laver une à deux fois par mois votre réfrigérateur.

## Les dates limites de consommation

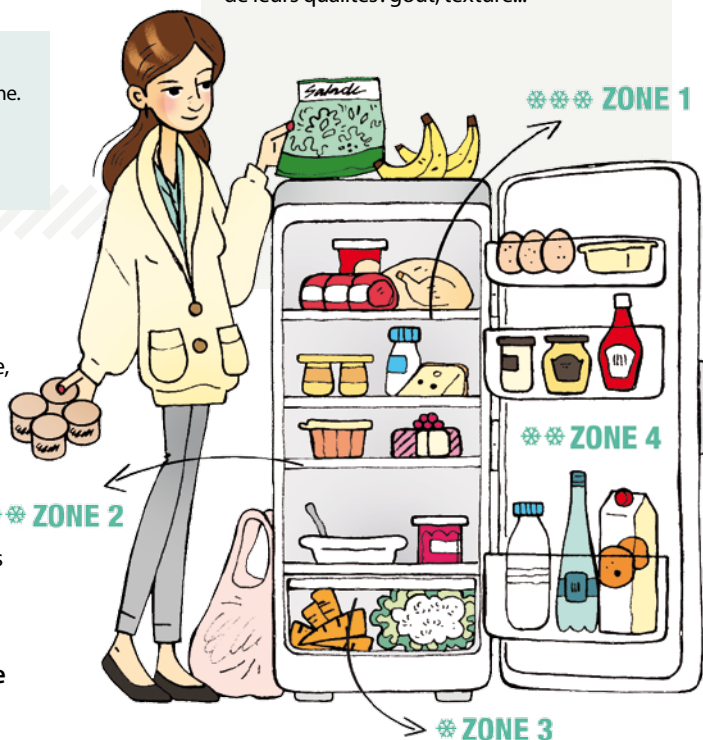
Les produits alimentaires vendus dans un conditionnement doivent indiquer un délai pour leur consommation.

### « à consommer avant le »

La DLC (date limite de consommation) concerne les denrées périssables qui après une courte période sont susceptibles de représenter un danger pour la santé humaine (exemple : la viande vendue en barquette).

### « à consommer de préférence avant le »

La DLUO (date limite d'utilisation optimale) concerne les produits stérilisés ou présentant une faible teneur en eau, qui, une fois cette date passée, s'ils ne représentent pas de danger, peuvent en revanche avoir perdu tout ou partie de leurs qualités : goût, texture...



## ASTUCES - FAIRE SES COURSES

### Faire ses courses en ordonnant ses achats

- D'abord, les produits non alimentaires puis les produits d'épicerie, conserves et boissons.
- Ensuite, les surgelés et glaces à ranger immédiatement dans un sac isotherme.
- Enfin, les produits réfrigérés à placer également dans un sac isotherme séparé.
- Il est conseillé de rentrer directement chez soi après avoir fait ses courses.