

# Trait d'union

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES

n° 160

fév.  
2024

## L'ADAPTATION DES LOGEMENTS aux personnes en perte d'autonomie

**L'assurance habitation :**  
une protection indispensable

4

**Faciliter l'entretien des logements**  
avec les Compagnons Bâisseurs

5

**Des dispositifs favorables**  
aux économies énergétiques et de charges

6



TOIT ET JOIE  
POSTE HABITAT

“

**2023 aura été une année éprouvante pour les locataires et pour les équipes de Poste Habitat. Après la crise sanitaire, nous avons dû affronter les conséquences de la crise géopolitique avec son impact exorbitant sur les prix de l'énergie. Cela s'est traduit par la plus forte augmentation des charges jamais connue, affectant un pouvoir d'achat déjà mis à mal.**

ÉDITO

Nul n'aura été épargné, mais ce sont les plus vulnérables qui sont le plus mis en danger. Poste Habitat a mis en œuvre tous les moyens à disposition d'un bailleur social pour protéger ses locataires.

Nous nous sommes appuyés sur notre modèle, issu de nos valeurs, **la proximité**. Nos gardiens et gardiennes au plus près des locataires, permettent de détecter plus rapidement les situations de fragilité afin de mettre en place un accompagnement.

Avec les équipes du pôle social et de la gestion locative, nous avons aussi fait le choix "d'aller vers" les locataires. Sur les résidences où l'évolution des charges a été la plus conséquente, les locataires ont été contactés par téléphone pour trouver une solution adaptée. Un conseiller a été recruté pour assurer une permanence téléphonique dédiée. Enfin, plus de 40 permanences sur site ont été organisées.

Les équipes de Poste Habitat ont travaillé d'arrache-pied, avec l'énergie que donne la volonté d'être solidaire face aux épreuves, pour que toutes les ressources, toutes les aides soient sollicitées pour aider les locataires. En 2023, plus 1 700 familles ont ainsi été suivies par Poste Habitat.

Notre identité, c'est également tout mettre en œuvre pour faire preuve **d'efficacité** et vous donner toute la considération nécessaire. Dans le cadre de notre nouveau projet d'entreprise qui fixera le cap pour les trois prochaines années, nous avons fait le choix de nous investir plus fortement pour assurer avec nos locataires une relation de proximité, réactive et attentive. La qualité du traitement des demandes sera au cœur de nos préoccupations quotidiennes, pour toujours poursuivre l'amélioration du service rendu aux locataires.

En tant que bailleur social nous nous investissons pleinement pour relever le défi écologique auquel nous devons faire face. Nous assumons notre

**responsabilité environnementale**. Dans cet objectif, Poste Habitat a réalisé son premier bilan carbone qui l'amènera à définir encore plus finement les travaux de décarbonation liés aux travaux énergétiques. Aussi, Poste Habitat a la volonté de renforcer le développement de la construction de bâtiments éco-responsables, plus économes en énergie et moins polluants dans leur réalisation tout comme dans leur fonctionnement.

En parallèle, les réhabilitations thermiques de tous les immeubles s'accroissent. Un quart du patrimoine de Toit et Joie - Poste Habitat est aujourd'hui concerné par des travaux, en cours ou programmés, afin de vous apporter un meilleur confort et de limiter les consommations d'énergies, tout en répondant aux exigences environnementales.

Nous poursuivons dans le même temps notre politique d'entretien et de remplacement des équipements impactant les charges énergétiques (menuiseries, chaudières individuelles gaz, isolation des toitures...). Nous agissons aussi sur les éclairages des parties communes de tous les immeubles avec le passage en LED, les systèmes de détection et le réglage des minuteries. Nous installons en plus progressivement des

packs hydro économes dans les logements (robinets mousseurs économiseurs d'eau, pommeaux de douches à faible débit, chasse d'eau double débit).

Dans cette période de fortes tensions, je vous assure de notre engagement pour vous soutenir au quotidien et continuer à défendre notre **bien commun**, le logement social. Vous pouvez compter sur les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat pour être à vos côtés, avec les gardiens et gardiennes présents dans toutes les résidences sur 85 communes en Île-de-France.



Sylvie Vandenberghe,  
Directrice Générale  
Poste Habitat

**Sylvie Vandenberghe,**  
Directrice Générale  
Poste Habitat

Des locataires et le  
gardien de la résidence  
à Noisy-le-Grand

## PERTE D'AUTONOMIE :

# Poste Habitat s'engage pour adapter ses logements

**Pour améliorer l'accessibilité des logements et permettre aux locataires de vieillir le plus longtemps chez eux, Poste Habitat réalise dans les logements les aménagements nécessaires pour les personnes en perte d'autonomie.**

Entre 2020 et 2030, le nombre des Français, âgés de 75 à 84 ans, devrait augmenter de 50 %, passant de 4,1 millions à 6,1 millions\*. Le vieillissement inéluctable de la société appelle des aménagements, notamment en matière de logement. L'objectif : faire en sorte que les personnes âgées ou en situation de dépendance ou de handicap puissent rester le plus longtemps à domicile, être autonome et vieillir en toute sécurité... 90 % des Français souhaitent d'ailleurs vieillir chez eux\*. Pour répondre à cet enjeu, Toit et Joie - Poste Habitat réalise chaque année des travaux dans le cadre de sa politique d'adaptation des logements au handicap et au vieillissement.

“ Trop peu de logements proposent aujourd'hui aux personnes handicapées ou âgées un environnement adapté et sécurisé, explique Sylvie Vandenberghe, Directrice Générale de Poste Habitat. *L'adaptabilité des logements est un enjeu majeur, pour anticiper la perte d'autonomie et permettre aux personnes qui le souhaitent de rester dans leur logement le plus longtemps possible.*

*Il s'agit aussi de faciliter l'accès des personnes handicapées à nos logements qui rencontrent encore trop de difficultés. Nous avons souhaité nous donner une nouvelle impulsion et des objectifs plus ambitieux sur ces sujets. ”*

## Pas de coût pour les locataires

En 2023, 68 logements ont ainsi été adaptés avec en amont, des visites réalisées à domicile par des ergothérapeutes afin de correspondre au mieux aux besoins des locataires. Parmi les travaux réalisés, une importante intervention dans les salles de bain, l'élargissement de portes intérieures, ainsi que l'installation de dispositifs sonores et visuels. Le tout avec une grande réactivité des équipes et des prestataires (moins de 3 mois).

150 000 € ont été spécifiquement alloués à la réalisation de ces adaptations au handicap et au vieillissement (dont 25 500 € d'études d'ergothérapie), avec un reste à charge de zéro pour les locataires. En 2024, elles devraient encore s'accélérer. En parallèle, une enquête de satisfaction sera lancée pour recueillir les avis des habitants bénéficiaires.



**4 573 €**

**C'est le montant moyen des travaux investis par logement adapté.**

\*Source Vieillessement de la société française : réalité et conséquences, Haut-Commissariat au Plan

# MAILS FRAUDULEUX, soyez vigilants !



**Vous en avez peut-être déjà reçu : des e-mails, concernant un impayé, peuvent être envoyés par des pirates informatiques se faisant passer pour Toit et Joie - Poste Habitat. Comment les reconnaître et comment vous en prémunir ?**

Sur votre messagerie, un e-mail — reprenant le logo de votre bailleur social — vous demande de vous acquitter d'un impayé (loyer ou charges). Si vous cliquez, un lien vous emmène vers un nouveau compte et vous demande de renseigner vos coordonnées bancaires, ou de transmettre une autorisation de prélèvement avec votre RIB. **Attention, il s'agit d'un e-mail frauduleux !**

## Comment vous en prémunir ?

- ◆ Vérifiez qu'il s'agit d'un message officiel de Toit et Joie - Poste Habitat, en regardant l'adresse e-mail de l'expéditeur. Si l'adresse vous est inconnue, il s'agit probablement d'une arnaque.
- ◆ Ne procédez à aucun changement des coordonnées bancaires. Toit et Joie - Poste Habitat n'a pas modifié les moyens de paiement des loyers et charges, ni ses coordonnées bancaires.
- ◆ Contactez-nous en cas de doute au **01 40 43 59 00** et transmettez-nous l'e-mail frauduleux à [esh@toitetjoie.com](mailto:esh@toitetjoie.com)
- ◆ De façon générale, ne communiquez jamais des informations relatives à votre carte ou votre compte bancaire par e-mail ou par téléphone.



# ASSURANCE HABITATION, une protection indispensable

**Renouvelable chaque année, la souscription à une assurance habitation est obligatoire pour tous les locataires. Elle vous protège en cas de dommage occasionné à votre logement et votre foyer est couvert contre de nombreux risques. Sans elle, votre bail peut être résilié.**

Comme le prévoit votre contrat de location, il est obligatoire de souscrire une assurance habitation pour votre logement. Celle-ci vous protège en cas de sinistre, que celui-ci survienne dans votre logement ou dans votre immeuble.

Plusieurs niveaux de couverture existent. Parmi eux, l'assurance risques locatifs, la couverture minimale permettant de couvrir les dommages liés aux :

- ◆ Incendies
- ◆ Dégâts des eaux
- ◆ Explosions

**Attention cependant, car cette assurance concerne uniquement le logement loué en lui-même, et non les dommages causés à vos voisins ou à vos biens personnels.**

## Assurance multirisque habitation, couverture maximale

Pour une protection maximale, nous vous conseillons, si vous le pouvez, de souscrire une assurance multirisque habitation qui comporte davantage de garanties. En plus des risques locatifs, celle-ci couvre en effet les dégâts causés par le feu ou par l'eau dans votre logement, mais elle couvre aussi les dommages survenus au niveau des caves, garages, boîtes aux lettres, etc. En général, elle intègre également une assurance de responsabilité civile qui vous assure en cas de dommages causés accidentellement à un tiers.

**Votre attestation annuelle** fournie par votre assureur **doit être envoyée à Toit et Joie - Poste Habitat tous les ans** (ou déposée auprès de votre gardien ou gardienne).

## TOIT ET JOIE - POSTE HABITAT ET LES COMPAGNONS BÂTISSEURS PARTENAIRES

### pour faciliter l'entretien des logements

Depuis plusieurs mois, les Compagnons Bâtitseurs Île-de-France disposent d'un local sur la résidence de Saint-Denis. L'objectif : revitaliser un espace jusqu'ici inoccupé, tout en créant un nouveau lieu de rencontres et d'apprentissage pour les locataires.

Depuis l'été dernier sur la résidence de Saint-Denis, Toit et Joie - Poste-Habitat met un local jusqu'à présent inoccupé à disposition des Compagnons Bâtitseurs Île-de-France. Depuis plus de 60 ans, cette association nationale a pour mission d'accompagner les citoyens et partenaires à l'amélioration des conditions de vie dans un cadre solidaire. À Saint-Denis, ce partenariat s'est traduit par la mise en place d'actions visant à aiguiller les locataires dans l'entretien de leurs logements, et à leur prêter main-forte pour réaliser certains de leurs travaux. À moyen terme, ce local pourrait rayonner sur l'ensemble du quartier. Un partenariat inter-bailleur et ville est ainsi en cours de construction.

### Outilthèque et formations

L'association indique que cet "Espace de ressources est là pour permettre aux ménages d'emprunter gratuitement les outils dont ils ont besoin pour effectuer des petits travaux dans leur logement, tout en bénéficiant de conseils de la part d'animateurs technique pour l'utilisation des outils". Concrètement, les locataires peuvent désormais louer gratuitement des outils, ou bénéficier de formations pour effectuer leurs travaux. En parallèle, ils sont également sensibilisés aux nuisibles, aux écogestes et aux économies d'eau ou profitent d'un accompagnement dans leurs projets de réhabilitation.

## UNE SOLUTION SIMPLE

### pour mieux trier ses déchets



**Pour aider les locataires de la résidence Maurice Thorez à Champigny-sur-Marne à mieux trier leurs déchets, Poste Habitat a sollicité l'accompagnement de l'entreprise Terravox pour l'aménagement de son local encombrants. Le résultat : la mise en place d'une solution de gestion des encombrants permettant d'améliorer le cadre de vie.**

Suite à un diagnostic réalisé il y a quelques mois sur la résidence Maurice Thorez, l'entreprise Terravox — qui agit en faveur de la réduction des déchets et du lien social — a révélé les difficultés des locataires à utiliser leur local encombrant. La raison : un manque de signalétique et d'aménagement freinant la compréhension des gestes de tri.

### Délimiter des zones

La solution accessible et rapide imaginée pour y remédier : les nudges ! « Ce sont des outils de "suggestions", supposés nous aider à faire les bons choix », explique Terravox. Concrètement, l'espace est désormais fonctionnel, divisé en trois zones distinctes permettant de trier selon la typologie des objets : rouge pour l'électroménager, bleu pour les gros encombrants et vert pour les objets à échanger entre voisins.

# DES DISPOSITIFS POUR ACCÉLÉRER la rénovation énergétique

En effectuant des travaux d'économie d'énergie, Toit et Joie - Poste Habitat agit pour l'environnement tout en améliorant la qualité de vie des locataires. Pour y parvenir, Poste Habitat s'appuie notamment sur des dispositifs financiers permettant de générer des économies sur les factures des travaux et de maîtriser le montant des charges locatives.

Face aux enjeux économiques et climatiques, **“les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat sont mobilisées pour déployer un plan de maîtrise renforcé de la consommation énergétique, déclare Gwenaél Legrand, Directeur en charge des politiques environnementales. Nous agissons sur les réhabilitations thermiques, l'optimisation du chauffage, mais aussi l'entretien des équipements.”**



Pour encourager ces chantiers souvent coûteux, des aides financières et incitatives existent : les CEE (Certificats d'économies d'énergie, proposés par les fournisseurs), en partenariat avec EDF et Economie-Energie dont le Coup de pouce chauffage — pour l'installation de pompes à chaleur ou le raccordement à des réseaux de chaleur. **À la clé : un meilleur confort et des factures mieux maîtrisées, tant pour le bailleur que pour les locataires.**



**6 résidences, comprenant 634 logements,** sont en cours de raccordement au réseau de chaleur urbain.

Sur 2024, Poste Habitat projette de raccorder **13 résidences, soit 1 234 logements supplémentaires.**

En 2023, les CEE ont permis de générer **540 414,09 MWh CumAc\***, soit :

◆ **124 284,63 T** de CO<sup>2</sup> évitées sur la durée de vie des équipements remplacés, soit

◆ **69 049** allers-retours Paris New-York en avion, pour

◆ **9** dossiers valorisés

\*Les MWh CumAc (Cumulés et Actualisés) permettent d'évaluer la quantité d'énergie économisée par la réalisation de travaux de rénovation énergétique.

## UN PARTENARIAT POUR FACILITER LA VALORISATION des Certificats d'économies d'énergie

Toit et Joie - Poste Habitat vient de conclure un nouveau partenariat avec l'entreprise **Économie d'Énergie**. L'objectif : bénéficier d'un accompagnement pour mieux valoriser les CEE, et ainsi poursuivre la rénovation énergétique de ses bâtiments.

Une nouvelle convention vient d'être signée entre Toit et Joie - Poste Habitat et Économie d'Énergie. Cette filiale de La Poste dispose d'un véritable savoir-faire en matière d'accompagnement à la performance énergétique des logements. Son rôle : faciliter les recherches de travaux éligibles au dispositif des CEE (Certificats d'économies d'énergie) et simplifier les démarches à effectuer pour les valoriser, jusqu'au versement des primes.



### Un ensemble de travaux

Ce nouveau partenariat permettra à Poste Habitat de bénéficier d'aides financières pour engager des travaux visant à améliorer la consommation énergétique des résidences : isolation, remplacement des fenêtres, systèmes de chauffages, ventilation... Voire même, la rénovation globale des bâtiments. Ainsi, 459 logements ont été réhabilités en 2023, représentant un investissement de 24 millions d'euros. Pour 2024, 1 030 logements ont été planifiés dans les travaux de réhabilitations thermiques, pour 57 millions d'euros.

Pose de la mosaïque dans la résidence

## UNE MOSAÏQUE COLLABORATIVE sur les murs de la résidence Brune

**L'œuvre « Le regard du matin » a été inaugurée à la résidence Toit et Joie - Poste Habitat, boulevard Brune dans le 14<sup>e</sup> arrondissement à Paris. Elle est l'aboutissement d'une année de rencontres et d'échanges entre les locataires, les étudiants de l'École des Arts Décoratifs et l'artiste tunisien Abderrazak Belgacem.**

Chaque année, la direction de la culture de Poste Habitat organise des résidences artistiques pour renforcer la cohésion sociale et insuffler une dynamique d'échange originale et collaborative entre artistes et locataires. Cette fois-ci, le projet concerne la résidence du Boulevard Brune à Paris, un site habité et en réhabilitation.

L'œuvre réalisée, « Le regard du matin », est le fruit d'un travail collectif initié en octobre 2022 par les étudiants des Arts Décoratifs de Paris, dirigés par leur professeur Giuseppe Caccavale. Originalité du projet, les artistes en formation sont d'abord allés à la rencontre des locataires de la résidence. Des rendez-vous ont aussi été menés avec l'équipe du cabinet d'architecte et les équipes de Toit et Joie - Poste Habitat. Une visite des ateliers de l'École des Arts Décoratifs a été organisée au mois de mai pour faire découvrir le lieu de travail des étudiants aux locataires de la résidence. Un parti-pris artistique basé sur les échanges, qui a enthousiasmé les parties prenantes du projet, les locataires comme les étudiants.

### Lien collaboratif, lien historique

L'été dernier, des esquisses de la mosaïque ont été dévoilées aux résidents dans le cadre du festival Au-delà des toits. Le matériau — jusqu'ici peu utilisé pour les projets de résidences artistiques — a ensuite été réalisé en partie en Tunisie par l'artiste-mosaïste Abderrazak Belgacem ; avant de revenir à Paris pour être posé sur le mur qui fait face aux fenêtres des locataires. Composée de motifs figuratifs et de phrases, l'œuvre retrace cette aventure collective. Elle rappelle aussi l'histoire du lieu, faisant le lien entre l'esthétique moderne de la résidence et l'architecture ancienne de Paris.



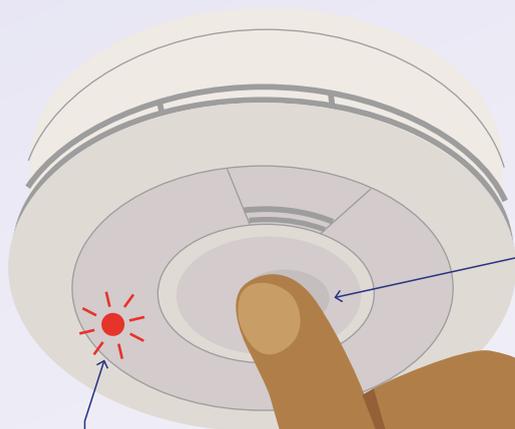
Discours de Sylvie Vandenberghe, Directrice Générale Poste Habitat lors de l'inauguration

À la fin de l'année 2023, son inauguration en présence de Carine Petit — maire du 14<sup>e</sup> arrondissement de Paris et du directeur de l'École des arts Décoratifs, Emmanuel Tibloux, a rassemblé les acteurs impliqués. L'événement s'est ensuite poursuivi autour d'un concert de musique orientale proposé par la chanteuse et instrumentiste Soraya Sehili, et la violoniste Françoise Ruscher.



GROUPE  
POSTE HABITAT

# ENTRETIEN DU DAAF



**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.

**EN 2024,  
POSTE HABITAT  
REMPACERA  
GRATUITEMENT TOUS  
LES DÉTECTEURS  
DE FUMÉE.**

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.**