



TOIT ET JOIE

groupe
POSTE HABITAT

117 Janv./Fév. 2015

nouvelle formule

trait - d'union

La lettre des locataires

NOUVEAU

*Chez vous tous
les deux mois...*

PAIEMENT DU LOYER

- ✓ Le règlement par chèque automatisé
- ✓ Les autres moyens de paiement

Résultats

VOUS LES AVEZ ÉLUS

SPÉCIAL élection des
représentants des locataires

PRATIQUE

PRÉPARER LA
FÊTE DES ROIS

- ✓ UNE COURONNE tout en couleurs
- ✓ UNE GALETTE savoureuse

Les vœux de Michèle Attar

Directeur général



Michèle Attar

“ En ce début d'année 2015, je présente à tous et à toutes mes vœux de bonheur, santé et satisfactions personnelles. ”

Michèle Attar, Directeur général

au sommaire

- P.2 /** Édito
- P.3 /** Votre magazine change de peau
- P.3 /** L'évolution des loyers en 2015
- P.3 /** Toutes les activités Toit et Joie certifiées ISO 9001
- P.4 /** Vous les avez élus!
- P.6 /** La nouvelle procédure du paiement par chèque
- P.7 / VRAI/FAUX:** le dégât des eaux
- P.8 /** Préparer la fête des rois en famille



Retrouvez toutes les infos pratiques...

www.mon-compte.toitetjoie.com

Nous vivons une période complexe où beaucoup de nos valeurs sont remises en cause, où la crise fragilise chaque jour les plus démunis d'entre nous, où l'incertitude fait douter les jeunes générations, mais aussi les plus aguerris. Malgré ce contexte Toit et Joie tente avec une équipe motivée et engagée, de maintenir son engagement en faveur du logement social et de ses habitants.

En 2014, 20% de nos logements ont fait l'objet de travaux de réhabilitation parfois lourds. Il est vrai que ces travaux peuvent générer des désagréments momentanés, mais ils permettent à la société de répondre pleinement à l'enjeu national que représente la transition énergétique, et ce, en limitant au maximum l'augmentation des loyers et des charges. Avec plus de 9 millions d'euros engagés chaque année, nous conduisons aussi une politique d'entretien courant élevé. Et alors que nombre de bailleurs ne logent plus leurs gardiens sur site, Toit et Joie continue à privilégier cette organisation de proximité, car elle est gage de qualité de service et de sécurité.

Les enquêtes de satisfaction montrent que vous ne nous jugez pas assez réactifs. Nous avons entendu le message et tentons d'y répondre en nous engageant encore plus dans les processus de certification. En 2014, nous avons obtenu la certification ISO 9001 sur la totalité de nos activités. Votre satisfaction est notre principal objectif. Toutefois la satisfaction est comme l'horizon. Elle recule dès qu'on l'approche et c'est normal. Les enjeux de transition énergétique, de mixité sociale, d'accompagnement des publics en difficultés s'intensifient. Notre raison d'être consiste à relever ces défis. C'est aussi notre envie de progresser qui nous fait croire en notre métier. ■

TRAIT-D'UNION *La lettre des locataires de Toit et Joie* – SA HLM au capital de 40000 € – 82, rue Blomet / 75731 Paris Cedex 15 – Tél.: 01 40 43 59 00
Fax: 01 40 43 59 96 – esh@toitetjoie.com – 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, ODG-Fotolia – Impression: Accenttonic, 14 000 ex. - ISSN: 1967-5909

trait-d'union change de peau

Plus moderne, plus proche de vos préoccupations: votre lettre d'infos devient un **magazine bimestriel**.

Au printemps 2014, une enquête de lectorat avait été lancée auprès de 400 locataires. Il s'agissait pour nous de mieux connaître vos habitudes de lecture, comprendre les aspects de la lettre que vous appréciez et ceux que vous souhaitiez voir améliorer. Nous avons donc procédé au changement complet de votre lettre qui devient un vrai magazine! Plusieurs nouveautés marquent cette nouvelle formule. Il s'agira désormais d'un magazine plus étoffé, car il comprend huit pages. Ceci pour nous permettre de traiter davantage de sujets, dont un dossier principal en double page intérieure. La fréquence évolue également: vous recevrez dorénavant



vos magazines tous les deux mois, soit six numéros dans l'année. Et, bien évidemment, le graphisme a lui aussi été totalement renouvelé, pour que vous preniez encore plus de plaisir à nous lire. Nous espérons que votre nouveau *trait-d'union* vous plaira. **BONNE LECTURE!** ■

NOUVEAU TOUTES LES ACTIVITÉS TOIT ET JOIE CERTIFIÉES ISO 9001

Au mois de décembre, à l'issue d'un audit de plusieurs jours, l'organisme AFNOR a délivré la certification ISO 9001 à Toit et Joie pour ses activités de construction, de livraison, de réhabilitation, de maintenance et de sécurité de son patrimoine. Après la certification des activités liées à la relation client, obtenue en 2012, ce sont désormais l'ensemble des activités de la société qui sont certifiées ISO 9001. Cette certification représente une garantie d'engagement sur le plan de la qualité. Toit et Joie est ainsi soumise à des contrôles qualité réguliers et s'attache à maintenir une amélioration continue. ■

CERTIFICATION NORME ISO 9001

Pour répondre à une demande des consommateurs, les normes ISO ont été créées en 1987. À l'origine, la norme ISO 9001 concernait un produit ou un service. Aujourd'hui, elle concerne le processus qui permet de réaliser le produit ou le service commercialisé.



La mise en habitation des nouveaux logements a été certifiée.



L'ÉVOLUTION DES LOYERS EN 2015

Le conseil d'administration de Toit et Joie a adopté le budget 2015 de la société et a statué sur l'augmentation des loyers qui interviendra sur votre quittance de janvier. Conformément aux recommandations ministérielles*, l'augmentation des loyers des logements ne dépassera pas 0,47% et pourra varier – dans cette limite maximum – selon les résidences. Si vous souhaitez des informations complémentaires, n'hésitez pas à interroger votre gardien(ne). Nous vous assurons que la modération de cette augmentation illustre **notre volonté de vous apporter un service de qualité au coût le plus bas possible.** ■

*Indice de Référence des Loyers (IRL) – valeur au 3^e trimestre 2014: 0,47 %

VOUS LES AVEZ ÉLUS !



Vous avez récemment été appelés à élire vos nouveaux représentants. Ils siégeront au conseil d'administration de Toit et Joie pour les quatre prochaines années. **LE RÉSULTAT DU SCRUTIN** et l'identité des nouveaux représentants sont désormais connus.

Sur 12 681 votants potentiels, 2 661 d'entre vous ont effectivement voté entre le 17 et le 25 novembre 2014, soit un taux de participation de 21 %. Parmi ces 2 661 votes, seuls 2 599 ont été comptabilisés pour le résultat du scrutin, les 62 autres correspondant à des votes blancs ou nuls. Le dépouillement du scrutin a eu lieu le mercredi 26 novembre dernier, au siège de la société. Contrôlé par un huissier de justice, ce dépouillement s'est déroulé sous la responsabilité du Président de Toit et Joie, M. Yves Roland, ainsi qu'en présence d'un représentant de chaque association ayant présenté une liste de candidats.

LES RÉSULTATS EN DÉTAIL

LA LISTE DE LA CNL EN TÊTE

La liste de la CNL (*Confédération Nationale du Logement*) est arrivée en tête de ce scrutin, en recueillant 1167 voix (44,90 %). M. Jean-Pierre Verzeni, le candidat titulaire de cette liste, est donc réélu en tant qu'administrateur.

LA LISTE DE LA CLCV (*Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie*) a pour sa part reçu 640 votes (24,62 %). M. Hachem Belaïd, siègera au conseil d'administration de Toit et Joie pour une durée de quatre ans. Il s'agira de son premier mandat.

Le dépouillement a eu lieu le 26 novembre 2014 sous contrôle d'un huissier et en présence d'un représentant de chaque liste présentée.



LA LISTE DE LA CGL (*Confédération Générale du Logement*) est pour sa part arrivée en troisième position de ce scrutin. Elle a ainsi comptabilisé 461 voix en sa faveur, soit 17,74 % des votes exprimés. La représentante de cette liste, Mme Suzanne Bernard, remporte ainsi le troisième siège disponible et assurera son troisième mandat consécutif.

21%
C'est la part des locataires qui se sont exprimés

QUEL EST LE RÔLE DE VOS REPRÉSENTANTS ?

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



LA LISTE DE L'AFOC

(Association Force Ouvrière Consommateurs) occupe donc la quatrième position dans ce suffrage (331 voix, 12,74 %). À l'issue du dépouillement, M. Bernard Migault, Président de l'AFOC, a déclaré trouver ce résultat « encourageant », alors que c'était la deuxième fois que son association présentait une liste à cette élection. ■

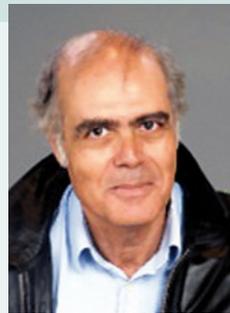
“ Vos nouveaux élus PORTRAITS ”



Jean-Pierre Verzeni
(CNL), 68 ans - Montrouge (92)

Locataire chez Toit et Joie depuis 1997. Réélu pour un troisième mandat.

Très satisfait d'entamer un troisième mandat, M. Verzeni regrette malgré tout le taux de participation inférieur à celui de la précédente élection (20,98 % contre 23,6 %). Et ce en dépit d'un travail de quatre ans pour faire connaître son rôle et « lutter contre l'abstention ». « Pas découragé », il continuera à « prendre à cœur » sa mission et à être très présent au conseil d'administration comme en commission d'attribution.



Hachem Belaïd
(CLCV), 58 ans - Paris (75)

Locataire chez Toit et Joie depuis 4 ans. Élu pour la première fois.

Satisfait d'avoir été élu, M. Belaïd tient d'abord à « remercier les locataires de Toit et Joie pour leur confiance » et s'engage à « défendre leurs intérêts dans un esprit constructif et positif ». Militant pour une « meilleure maîtrise des charges », il souhaite également que le « confort à l'intérieur des logements » ne soit jamais perdu de vue lors d'une réhabilitation. Il a enfin l'ambition de « moderniser la relation bailleur-locataires » en l'éloignant de « ses antagonismes historiques ».

Suzanne Bernard (CGL), 75 ans - Bagneux (92)



Locataire chez Toit et Joie depuis 1968. Réélue pour un troisième mandat.

Mme Bernard est pour sa part plutôt satisfaite du taux de participation. « C'est déjà bien à la vue du contexte actuel », déclare-t-elle, laissant entendre que la mauvaise image véhiculée par certains politiques peut, par ricochet, nuire à l'image des « élections en général ». À l'aube de son troisième mandat, elle continue d'apprécier le fait d'être « véritablement écoutée et de pouvoir mettre des sujets sur la table ».

* EN SAVOIR PLUS www.mon-compte.toitetjoie.com

PLUS SIMPLE, PLUS RAPIDE, PLUS SÛR

Le paiement par chèque automatisé

Transmettez votre chèque et votre TIP à votre gardien(ne) qui se chargera de l'envoyer au centre de traitement.



Dorénavant, les locataires qui souhaitent régler **PAR CHÈQUE** doivent remettre à leur gardien(ne) :

- leur **chèque** dûment libellé et signé, en indiquant la référence locataire au dos du chèque, établi à l'ordre de **Toit et Joie**.

- ET** le **TIP** de l'avis d'échéance **non signé**.

Votre gardien(ne) se chargera de les adresser directement au centre de traitement.

MA BANQUE UNIVERSELLE
Payez contre ce chèque,

A TOIT ET JOIE

Payable en France :
MA BANQUE UNIVERSELLE
PLACE DU CRABE
67391 CRUMAUX
TEL : 00 00 00 00

Fait à _____
Nom : _____
Adresse : _____
CP Ville : _____

000039 0067

★ Vous pouvez aussi adresser directement votre chèque dûment libellé, accompagné de votre TIP non signé, sous enveloppe timbrée à « **CTO 87082 Limoges Cedex 09** ».

VOUS POUVEZ AUSSI...

Selon ce qui vous convient le mieux, régler votre loyer et vos provisions pour charges par :

- ✓ Prélèvement automatique,
- ✓ TIP (Titre interbancaire de paiement),
- ✓ Carte bancaire au siège de la société,
- ✓ Mandat cash ou virement,

ET ENFIN...

✓ Sur le site Internet.

EN SEULEMENT 3 ÉTAPES

1 - CONNECTEZ-VOUS SUR

www.mon-compte.toitetjoie.com
puis saisissez votre identifiant et votre mot de passe.

2 - ACCÉDEZ À L'ESPACE PAIEMENT

Dans votre compte, depuis l'espace « PAYER MON LOYER » cliquez sur le bouton *Payer*.

3 - RÉGLEZ VOTRE LOYER EN TOUTE SÉCURITÉ

Vous disposez désormais d'un nouveau moyen simple et sécurisé : le paiement en ligne par carte bancaire.

MON COMPTE LOCATAIRE

Votre identifiant :

Votre mot de passe :

Mémoriser mes informations de connexion

J'ai oublié mon mot de passe

C'est ma 1ère connexion

Diconnexion

★ PAYER MON LOYER

AOÛT 2013

Dernière quittance

PLUS PROCHE DE VOUS

MON MONTANT

1414,74 €

ser* (en euros): 1414,74

Paiement en ligne, sécurisé par La Poste

MON COMPTE LOCATAIRE

MILLE POSENATO DOMINIQUE

9 ALLEE ROSALIE

91940 LES ULIS

- Mon compte
- Mes avis d'échéances
- Mes alertes
- Mes demandes

Diconnexion

PRACTIQUE Accédez facilement à votre quittance du mois en cours ainsi qu'à celles des douze derniers mois.

PRIORITÉ AUX PAIEMENTS AUTOMATIQUES

Toutes les modalités de règlement sont indiquées au verso des avis d'échéance. Nous vous invitons à privilégier les modes de paiement dits « automatiques », plus rapides, plus fiables et gratuits : prélèvement automatique ou paiement en ligne par carte bancaire.

VRAI/FAUX LE DÉGÂT DES EAUX

L'INDEMNISATION PROPOSÉE PAR L'ASSUREUR N'EST PAS CONTESTABLE

FAUX Vous pouvez présenter à l'assureur tous les documents dont vous disposez vous permettant de réévaluer sa proposition d'indemnisation. Des photos des dégâts causés que vous aurez prises, par exemple, ou les factures d'achat des objets abîmés, les bons de garantie du matériel, des expertises de biens et même des témoignages. Conservez tous les objets endommagés, ils vous seront utiles en cas de contestation !

UN DÉGÂT DES EAUX PEUT ÊTRE ANTICIPÉ

VRAI En vérifiant régulièrement votre compteur d'eau, vous éviterez de sérieux dégâts matériels tant pour votre logement que celui de vos voisins. En effet, les joints situés en dessous des compteurs d'eau peuvent, avec le temps, s'abîmer et laisser ainsi s'écouler plusieurs litres d'eau. Étant donné la situation de certains compteurs (dans des gaines techniques), les dégâts sont déjà importants lorsque la fuite est constatée. Une vérification régulière vous permettra de limiter ce risque.

L'ASSURANCE CONTRE LES DÉGÂTS DES EAUX EST OBLIGATOIRE

VRAI L'assurance habitation est obligatoire. Il faut bien vérifier votre contrat pour connaître l'étendue de la couverture de ce risque par votre assureur. Si vous êtes victime d'un dégât des eaux, vous devez prévenir votre assurance dans un délai de cinq jours, de préférence par lettre recommandée.

faites-le vous même!

PRÉPARER LA FÊTE DES ROIS...

* RÉALISER UNE COURONNE SUR MESURE AVEC VOS ENFANTS

En ce mois de dégustation de galettes en tout genre, les rois et reines sont plus que jamais à l'honneur.

Profitez-en pour créer avec votre enfant une couronne personnalisée qu'il sera fier de porter ou d'offrir!

CE QU'IL VOUS FAUT...

- 1 feuille A3 ou deux feuilles A4, cartonnées de préférence
- 1 crayon à papier, des ciseaux, de la colle
- Tout ce qui peut servir à décorer la couronne: feutres, crayons de couleur, paillettes, stickers, fleurs, perles...

à vous de jouer!

ÉTAPE 1 Si vous utilisez deux feuilles au format A4 (21 x 29,7 cm), commencez par les coller ensemble sur le petit côté.

ÉTAPE 2 Pour former un accordéon, pliez la grande feuille obtenue de gauche à droite: en deux, en quatre, puis en huit.

ÉTAPE 3 Choisissez la hauteur de couronne souhaitée puis coupez l'excédent. Pour être assuré de ne pas vous tromper, tracez la forme de découpe au crayon à papier, puis hachez la partie à découper.

ÉTAPE 4 Découpez la couronne selon la forme dessinée puis dépliez l'accordéon.

ÉTAPE 5 Décorez à présent la couronne en laissant parler la créativité de votre enfant: coloriage, collage de vignettes, stickers, paillettes... Pour terminer, collez ou agrafez les deux extrémités de la couronne.

GALETTE DES ROIS

Notre recette facile

Préparation: 15 minutes

Cuisson: 40 minutes

INGRÉDIENTS (pour 6 pers.)

- 2 pâtes feuilletées
- 100 g de poudre d'amandes
- 75 g de sucre
- 1 œuf
- 50 g de beurre mou
- 1 jaune d'œuf pour dorer
- 1 fève

PRÉPARATION

Disposer une première pâte au fond d'un moule à tarte, la piquer avec une fourchette.

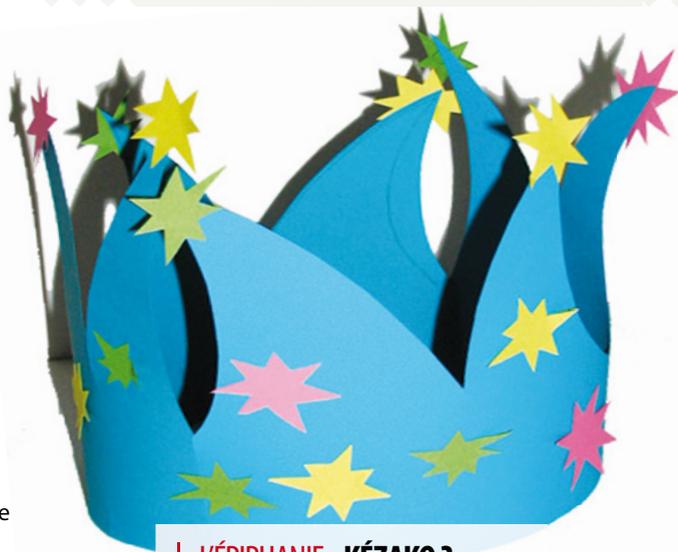
Mélanger dans un saladier tous les ingrédients: poudre d'amandes, sucre, œuf, beurre mou, extrait d'amande amère.

Étaler le contenu du saladier sur la pâte, y placer la fève (sur un bord, pour minimiser les chances de tomber dessus en coupant la galette).

Refermer la galette à l'aide de la seconde pâte puis bien coller les bords.

Dessiner au couteau dessus et dorer au jaune d'œuf (dilué dans un peu d'eau). Percer le dessus de petits trous pour laisser l'air s'échapper, sinon la galette risque de gonfler et de se dessécher.

Enfourner à 210 °C (th. 7) pendant 30 min environ (surveiller la cuisson dès 25 min, mais ne pas hésiter à laisser jusqu'à 40 min si nécessaire).



L'ÉPIPHANIE - KÉZAKO ?

Si l'épiphanie est une fête religieuse, l'origine de la galette des rois est quant à elle totalement païenne. Elle trouve son origine dans la fête romaine des saturnales. La tradition romaine voulait qu'à l'occasion des saturnales un roi soit élu parmi les jeunes soldats. Ce «roi» pouvait alors commander tout ce qui lui plaisait. Cette tradition a évolué et a perduré au cours des siècles en trouvant sa place le jour de l'épiphanie, le 6 janvier.