

Note à l'attention de l'ensemble des locataires

Paris, le 2 novembre 2020

Coronavirus : mesures de sécurité et fonctionnement de Toit et Joie

Chers habitants,

En raison du coronavirus et des décisions du gouvernement, nous sommes contraints d'adapter notre fonctionnement.

- **Personnel de proximité**

La grande majorité des gardiens, logés sur leur résidence, resteront en activité.

La loge de votre gardien(ne) restera ouverte mais vous ne serez reçu que lorsque c'est nécessaire, et sur rendez-vous, convenu par téléphone ou par mail. L'accueil du public se présentant à la loge sans rendez-vous ne sera en revanche plus assuré, sauf extrême urgence. *Nous vous demandons de privilégier une communication par téléphone ou par mail et de limiter au maximum les contacts physiques avec votre gardien(ne).*

Les **gardiens non logés comme les employés d'immeuble**, risquent de rencontrer des difficultés pour se rendre sur leur lieu de travail. De même, les **entreprises en charge de l'entretien** sur certaines résidences, risquent de ne pas pouvoir assurer un service normal. *Nous mettrons toutefois tout en œuvre pour maintenir la continuité de notre service, notamment l'entretien de la résidence, à des horaires éventuellement adaptés.*

Les visites et les interventions des entreprises dans les parties communes comme dans les logements seront limitées aux situations ne pouvant attendre.

- **Siège**

Le siège de Toit et Joie reste ouvert au public, avec des horaires modifiés : du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30. Nous vous demandons d'éviter de vous présenter sans rendez-vous et de privilégier un contact par téléphone (01 40 43 59 00) ou par mail (esh@toitetjoie.com). Cette boîte mail est relevée en continu et vos demandes transmises aux bons interlocuteurs.

Nous sommes toujours joignables ! Toutes nos équipes, même en télétravail, répondront dans les meilleurs délais à vos sollicitations. Vous pouvez joindre vos interlocuteurs habituels (ex : chargé de clientèle, gestionnaire technique de la résidence...) par mail ou par téléphone.

- **Veille d'urgence (0 820 86 87 88)**

La veille d'urgence de Toit et Joie (**0 820 86 87 88**), s'adapte aux horaires d'ouverture du siège et est joignable **de 17h30 à 8h30 du matin en semaine, et 24h/24 le week-end.**

Les entreprises en lien avec ce service de veille d'urgence, sont susceptibles de rencontrer des difficultés et de voir leur capacité d'intervention réduite. Pour cette raison, il est très important de faire preuve de responsabilité et de **ne contacter cette veille d'urgence qu'en cas d'urgence** faisant peser un risque sur vous ou vos voisins (*par exemple une fuite d'eau importante et non maîtrisable*).

- **Interventions techniques**

D'une manière générale, notre capacité d'intervention sera diminuée pendant cette nouvelle période de confinement. **Nous interviendrons en priorité sur les situations urgentes** (ex : coupure générale d'eau, de chauffage, de gaz ou d'électricité ; fuite d'eau importante et non maîtrisable).

Concernant les problèmes techniques, nous vous demandons donc de faire preuve de bon sens et de limiter vos appels téléphoniques à des situations réellement urgentes.

- **www.mon-compte.toitetjoie.com**

Pendant cette période, nous vous encourageons à créer (si ce n'est pas déjà fait) et à utiliser votre compte locataire en ligne, accessible sur le site **www.mon-compte.toitetjoie.com**. Vous pourrez notamment **effectuer toutes vos demandes courantes en ligne**, et ainsi éviter tout engorgement de notre accueil téléphonique. Vous pouvez aussi nous contacter par email, en écrivant à vos correspondants habituels ou bien en envoyant un mail à l'adresse **esh@toitetjoie.com**.

Merci d'être **attentifs aux affichages** et aux communications de votre gardien(ne).

Il est vraiment indispensable que nous fassions tous ensemble preuve de civisme et de solidarité pendant cette période difficile. La situation pouvant évoluer à tout moment, nous ne manquerons pas de vous informer des évolutions de notre organisation s'il y a lieu.

L'ensemble des équipes de Toit et Joie est déterminé à vous garantir le meilleur service possible pendant cette nouvelle période de confinement.

Restant à votre écoute, je vous prie de recevoir mes sincères salutations.

Michèle Attar
Directeur général

