

## ENTRE NOUS



## Satisfaction client

Afin d'être au plus près de vous, Erilia annualise son enquête de satisfaction, qui avait lieu tous les trois ans. Ainsi, vous serez peut-être contacté jusqu'à la mi-octobre pour nous faire part de vos besoins afin d'améliorer votre quotidien.

## Enquêtes

Dans ce nouveau numéro, découvrez également les enquêtes SLS et OPS: focus sur ces rendez-vous incontournables de votre vie de locataire!

## À votre service

Enfin, et car nos équipes se mobilisent au quotidien pour vous satisfaire, petit rappel pour améliorer vos échanges avec notre personnel: respect et politesse réciproques sont essentiels! Bonne lecture.

## INFOS PRATIQUES

Payer son loyer par Internet ?  
Simple, rapide et sécurisé!

Il existe plusieurs moyens de régler votre loyer de manière dématérialisée. Le prélèvement automatique via un **mandat SEPA** permet de payer son loyer sans devoir y penser chaque mois. Vous pouvez choisir cette option depuis votre espace personnel en ligne\*, rubrique « **Mon Loyer** ». Vous préférez payer par **carte bancaire**? C'est aussi possible depuis cette même rubrique. Quelques clics et c'est réglé!

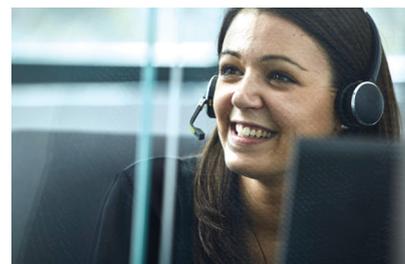
\* Pas encore inscrit ? Rendez-vous sur [erilia.fr/espace-locataire/se-connecter](http://erilia.fr/espace-locataire/se-connecter)

Une urgence ?  
Contactez notre numéro d'assistance

Nous mettons à votre disposition un numéro joignable les soirs, week-ends et jours fériés.

**En dehors des horaires d'ouverture d'Erilia, contactez le 0809 544 545 (service gratuit + prix d'un appel) en cas d'incidents graves ou de pannes importantes dans les parties communes de votre résidence ou dans votre logement (fuite de gaz, chute d'ascenseur...).** Pour rappel, en semaine et en journée, votre gestionnaire d'immeubles est votre interlocuteur privilégié : retrouvez ses coordonnées sur le panneau d'affichage de votre immeuble ou sur votre espace client : [erilia.fr/espace-locataire/se-connecter](http://erilia.fr/espace-locataire/se-connecter)

À noter que ce numéro ne remplace pas les numéros d'urgence habituels (pompiers, SAMU, police), qui doivent être alertés en priorité en cas de danger ou d'accident grave.



Erilia ASSISTANCE  
D'URGENCE

SOIRS + WEEK-ENDS + JOURS FÉRIÉS

0 809 544 545 Service gratuit + prix appel



## Quittez la région parisienne pour devenir propriétaire!



Erilia Accession et la Vente HLM proposent des logements neufs ou issus de notre patrimoine locatif sur tout le territoire. Erilia vous offre des solutions adaptées à votre budget, des garanties sécurisantes et un suivi personnalisé.

Contactez-nous : [erilia.accession@erilia.fr](mailto:erilia.accession@erilia.fr) et [service.ventes@erilia.fr](mailto:service.ventes@erilia.fr) et retrouvez tous nos biens à la vente sur [erilia.fr/acheter](http://erilia.fr/acheter)

## ERILIA À VOTRE SERVICE

### Stop aux incivilités envers notre personnel!

Les équipes d'Erilia sont pleinement mobilisées pour répondre à vos demandes et vous satisfaire. Cependant, malgré nos efforts, le traitement de vos sollicitations prend du temps et peut ne pas conduire à une réponse positive. Il n'en demeure pas moins que le respect de nos collaborateurs est primordial. Toute agressivité verbale ou physique à leur rencontre sera sanctionnée\*. Le respect et la politesse réciproques invitent à de meilleures relations. Merci d'y veiller.

\*Jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45000 € d'amende en cas de menaces et/ou de violences à l'encontre du personnel d'Erilia, de leur conjoint, ascendants ou descendants. Les peines seront augmentées en cas de violences aggravées. Erilia se réserve ensuite le droit de demander la résiliation du bail.

## BON À SAVOIR

### Enquête de satisfaction en cours!

Afin d'être au plus près de vos besoins, Erilia annualise son enquête de satisfaction! Jusqu'à la mi-octobre, vous serez peut-être contacté par téléphone\* pour donner votre avis sur la qualité des services dispensés par Erilia et ses équipes. Confiée à AVISO, institut d'études et de sondages, cette enquête sera menée auprès d'un panel représentatif de nos locataires. Elle nous permettra de déterminer des axes d'amélioration et de déployer des solutions pour mieux vous satisfaire.

\*Horaires de contact: du lundi au vendredi de 9h à 20h, le samedi de 9h à 13h

## CLAIR ET NET Les enquêtes SLS et OPS: à quoi servent-elles?

Ces enquêtes sont des rendez-vous essentiels dans votre vie de locataires. Il est obligatoire d'y répondre. Elles sont encadrées par la loi 96-162 du 4 mars 1996 et par le code de la construction et de l'habitation.

### L'ENQUÊTE SLS

L'enquête Supplément de Loyer de Solidarité est une enquête annuelle effectuée auprès des locataires du parc social afin de suivre l'évolution des revenus de leur foyer. Si le revenu fiscal de référence N-2 du foyer dépasse d'au moins 20 % le plafond de ressources donnant droit à l'attribution d'un logement social, un supplément de loyer est dû.

Le supplément de loyer est calculé en fonction de la surface habitable du logement, du supplément de loyer de référence (prix au m<sup>2</sup> établi selon la localisation du logement) et d'un coefficient de dépassement du plafond de ressources.

Retrouvez plus d'infos sur l'enquête SLS ici: [www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F21051](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F21051)

#### ⚠ ATTENTION

En cas de dossier incomplet ou de non réponse, vous devrez régler un forfait mensuel, pouvant aller jusqu'à trois fois le montant du loyer ainsi qu'une pénalité non remboursable de 25 €!

#### ⊗ VOUS N'ÊTES PAS CONCERNÉ SI:

- Vous occupez un logement de type PLI (Prêt Locatif Intermédiaire) ou non conventionné à l'APL
- Vous occupez un logement en zone de revitalisation rurale ou en QPV
- Vous êtes bénéficiaire de l'APL

### L'ENQUÊTE OPS

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social est une enquête effectuée tous les deux ans auprès de tous les locataires du parc social afin de recueillir les caractéristiques sociales et démographiques des occupants du logement.

Retrouvez plus d'infos sur l'enquête OPS ici: [www.ecologie.gouv.fr/enquete-sur-occupation-du-parc-social-ops](http://www.ecologie.gouv.fr/enquete-sur-occupation-du-parc-social-ops)

#### ⚠ ATTENTION

En cas de non réponse à cette enquête une pénalité de 7,62 € vous sera facturée mensuellement, ainsi que des frais de dossier de 25 €.

#### ⊗ VOUS N'ÊTES PAS CONCERNÉ SI:

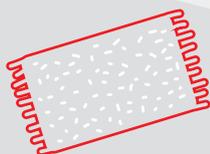
- Vous occupez un logement de type PLI (Prêt Locatif Intermédiaire) ou non conventionné à l'APL

Lors des enquêtes OPS et SLS des pièces justificatives liées à votre déclaration de revenus vous seront demandées. Il est donc primordial de penser à déclarer vos revenus chaque année, même si vous ne payez pas d'impôts.

#### EN BREF

Si vous êtes concerné par une ou ces deux enquêtes, vous recevrez un formulaire par courrier ainsi qu'un lien d'accès par mail (pour les locataires disposant d'un espace client) permettant de remplir l'enquête dans un temps imparti.

## 4 ASTUCES POUR... ...réduire le bruit dans son logement



1 Installer des tapis



2 Acheter des rideaux phoniques.



3 Mettre des patins sous les meubles.



4 Placer les bibliothèques contre les murs.