

## ENTRE NOUS



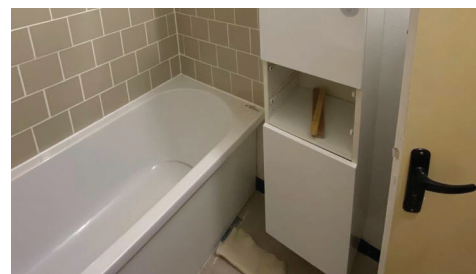
Merci aux locataires d'Erilia dans toute la France qui ont accepté de répondre à notre enquête de satisfaction annuelle. Le bilan global est positif : 81.3% d'entre vous sont satisfaits ! Ces résultats en hausse, montrent la confiance que vous nous accordez et nous vous en remercions. En 2024, la priorité sera donnée au traitement et au suivi de vos demandes. Nous veillerons aussi particulièrement à la propreté des parties communes et aux espaces verts. Rester à votre écoute et poursuivre nos efforts en faveur de votre qualité de vie, c'est notre engagement pour 2024. Bonne année !

## PRÈS DE CHEZ VOUS

Boulogne-Billancourt (92)

## Aide aux locataires pendant les travaux

La réhabilitation du 108-110 rue de Bellevue à Boulogne, qui vise l'amélioration énergétique du bâtiment, est en cours : isolation thermique, changement des fenêtres et portes palières, passage en double vitrage, isolation de toitures, installation de VMC dans les pièces humides, etc. Ces travaux, dont la fin est prévue pour octobre 2024 permettront de passer d'une étiquette F à B, et d'ainsi réduire la facture énergétique des locataires.



En attendant, la start-up « Simone Déménage » vient en aide gratuitement aux locataires (dont 60% sont des seniors) pour déplacer les meubles qui pourraient gêner le remplacement des menuiseries, et les remettre en place une fois les travaux terminés.

Cette démarche d'accompagnement social vise à améliorer le confort des locataires durant cette phase de travaux au sein même de leur logement. Les premiers locataires qui ont bénéficié de ce service dispensé par des professionnels attentionnés en sont ravis !

## PRÉVENTION

## Attention au monoxyde de carbone !

En hiver, vous pouvez être tentés d'utiliser des appareils de chauffage à combustion en complément de votre système de chauffage ou de boucher les extractions d'air pour empêcher le froid de pénétrer chez vous. Cependant, cela est interdit.

**Les intoxications au monoxyde de carbone sont mortelles et votre responsabilité peut être engagée en cas d'accident.**

Si vous ressentez les symptômes d'une intoxication (maux de tête, nausées, vomissements, malaises ou

paralysie musculaire), aérez en ouvrant les fenêtres et appelez les secours (112, le 18 ou le 15).

**Merci de bien honorer les rendez-vous fixés avec les sociétés d'entretien des chaudières individuelles et de chauffe-bains mandatées par Erilia.**

Repérez les signes d'une intoxication au monoxyde de carbone et adoptez les bons gestes !

ATTENTION AU  
MONOXYDE DE CARBONE

Si vous ressentez ces symptômes quittez les lieux et appelez les secours au 112, le 18 ou le 15

ATTENTION AU  
MONOXYDE DE CARBONE  
Comment éviter une intoxication

Faites vérifier vos appareils de chauffage chaque année

ATTENTION AU  
MONOXYDE DE CARBONE  
Comment éviter une intoxication

Aérez régulièrement votre habitation

## ERILIA À VOTRE SERVICE

### Chargés d'accueil: le 1<sup>er</sup> relais en agence pour vous aider!



Chez Erilia, 22 chargés d'accueil se mobilisent au quotidien pour assurer un accueil de qualité à chaque personne qui contacte nos agences et antennes. Renseigner les candidats au logement social, vous aider à accéder à votre espace locataire, vous tenir informé de l'avancée d'un dossier ou vous orienter vers le bon interlocuteur... Chaque jour, leur rôle est de répondre à de nombreux appels et emails et d'accueillir des dizaines de personnes (locataires, partenaires, fournisseurs) qui ont toutes besoin de renseignements. Nos chargés d'accueil sont là pour vous offrir un service de proximité immédiat et efficace. Merci de faire preuve de courtoisie à leurs égards!

## BON À SAVOIR

### Bien s'identifier, le début d'un échange réussi!



Erilia, c'est près de 65 000 logements répartis sur toute la France, et vous faites partie des 134 000 personnes logées sur notre patrimoine. Nous sommes disponibles en agence, par téléphone ou par mail pour répondre à vos demandes, mais afin de faciliter la prise en charge de votre sollicitation, merci de bien préciser votre **numéro client** (composé de L suivi de 7 chiffres) et votre **ville de résidence**. Ces 2 informations sont essentielles afin que nos services puissent vous identifier et traiter votre demande rapidement. Retrouvez votre numéro client sur votre avis d'échéance, ou sur la page d'accueil de votre espace client!

## CLAIR ET NET La gestion en flux des logements, c'est quoi?

**Les logements sociaux sont conventionnés:** l'État, les collectivités territoriales, Action Logement apportent leurs aides financières et sont donc «**réservataires**» d'un certain nombre de logements sociaux.

Avant, un logement social n'était destiné qu'à un unique réservataire. Ainsi, **si un logement réservé à Action Logement se libérait, il ne pouvait être re-proposé qu'à Action Logement**. C'est ce qu'on appelait la «**gestion en stock**».

Réservataires :

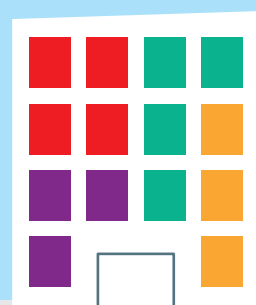
■ État ■ Collectivités  
■ Action Logement ■ Erilia

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, des conventions ont été établies pour une «**gestion en flux**» des logements. **Les bailleurs sociaux répartissent les logements qui se libèrent aux réservataires, en fonction de la part qui a été calculée pour chacun d'eux.**

Cette répartition entre réservataires doit respecter les quantités fixées et être équitable par rapport à la localisation, au niveau de loyer et aux typologies des logements proposés. **Cette nouvelle gestion des logements réservés doit permettre de mieux rapprocher l'offre de logements sociaux et les besoins des réservataires.**

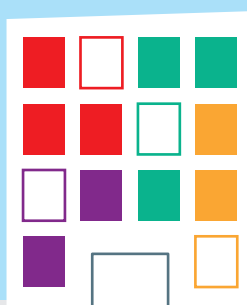
**Exemple:** si 500 logements Erilia se libèrent à Marseille en 2024, 30 % seront réservés à la préfecture, 16 % à la ville de Marseille, 9 % à Action Logement. Le reste sera réparti entre les autres réservataires.

Erilia dispose de patrimoines gérés en flux dans 35 départements, impliquant la signature de plus de 350 conventions de flux !



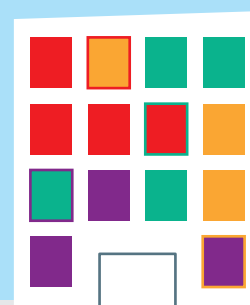
Les logements sont occupés par un réservataire unique.

Déménagements



4 logements se libèrent.

Emménagements



Les logements sont occupés par d'autres réservataires.

## 4 ASTUCES POUR... faire des économies



Logements chauffés individuellement: utilisez un thermostat.

**1** 19° dans les espaces de vie, 16 à 18° dans les chambres.



**2** Aérez: un air moins humide chauffe plus vite!



La cuisson se termine en douceur!

**3** Éteignez le four 5 min avant la fin de la cuisson et couvrez les poêles et les casseroles.



Économisez de l'eau quand vous tirez la chasse.

**4** Mettez une bouteille en plastique pleine dans le réservoir des toilettes.

BIEN CHEZ MOI est une publication d'Erilia, 72 bis, rue Perrin Solliers - 13291 MARSEILLE CEDEX 6. Tél.: 04 91 18 45 45 | www.erilia.fr

Directeur de la publication: Frédéric Lavergne | Rédacteur en chef: Service communication d'Erilia | Comité de rédaction: Collaborateurs d'Erilia

Crédits photos: Panuwat Dangsungnoen / iStock, Erilia | Conception graphique et rédaction: Agence Giboulées | Document imprimé sur papier PEFC en 6 000 exemplaires | ISSN 2779-3125 | Pour vous désabonner, envoyez votre demande à bienchezmoi@erilia.fr

**ER**  
GROUPE  
HABITAT  
EN RÉGION