

## ENTRE NOUS



**Avez-vous pensé à mettre à jour votre attestation d'assurance habitation ?** Tous les ans, vous devez renouveler votre contrat d'assurance habitation auprès de votre assureur et **nous envoyer une attestation**. Si ce n'est pas le cas, Erilia souscrit une assurance pour compte à votre place mais **ATTENTION** : cette dernière ne couvre ni vos biens personnels, ni votre responsabilité civile vie privée. Elle vous sera facturée sur votre loyer.

Retrouvez plus d'infos sur votre espace personnel : [erilia.fr/attestation-dassurance-habitation-pourquoi-sassurer](https://erilia.fr/attestation-dassurance-habitation-pourquoi-sassurer)

## PRÈS DE CHEZ VOUS

Île-de-France

## Enquête de satisfaction : 72.5 % de nos locataires satisfaits !



© Raphael Liot

Suite à notre enquête de satisfaction annuelle réalisée à l'automne 2023, l'agence Erilia Paris progresse de 2.6 % points par rapport à 2022, avec un taux de satisfaction de 72.5 %. Parmi nos 1900 locataires répartis sur Paris, le Val d'Oise, la Seine-St-Denis, les Yvelines, les Hauts de Seine, le Val de Marne et l'Essonne, 85.4 % d'entre eux sont satisfaits de la qualité de leur logement et ont une bonne perception de leur résidence.

Notre priorité ? Vous proposer un lieu de vie agréable. Pour cela, nous continuons d'axer nos efforts sur le traitement de vos demandes techniques, dont le taux de satisfaction passe de 40.9 % à 55.6 %, notamment en déployant des actions de contrôle qualité auprès de nos prestataires. Nous veillerons également à être

plus précis dans les réponses faites à vos sollicitations afin de vous apporter une information claire et améliorer notre qualité de service. Nous remercions enfin nos nouveaux locataires de leurs avis positifs concernant notre parcours d'entrée dans les logements : phase de commercialisation, accompagnement, qualité et propreté des logements livrés... Emménager dans un nouveau logement est une étape importante, c'est pourquoi nous poursuivons nos efforts pour offrir cette qualité d'accueil à tous nos locataires ! Que vous soyez locataire de longue date ou fraîchement installé, nos équipes sont mobilisées pour répondre à vos besoins et vous offrir le meilleur niveau de satisfaction possible. Nous vous remercions de votre confiance !

## VOTRE SÉCURITÉ

### Contactez les forces de l'ordre avec simplicité !



Le ministère de l'Intérieur lance l'application « Ma sécurité » afin de faciliter la mise en relation des particuliers avec les forces de l'ordre. Un tchat disponible 24h/24 et 7j/7 permet de signaler rapidement et de façon anonyme des comportements suspects, des infractions, des violences

conjugales ou d'échanger avec un policier ou un gendarme sur des questions de sécurité. Vous aurez également accès à des ressources comme des fiches conseil (cyber-sécurité, sécurité routière...), une liste des numéros d'urgence ou encore des actualités locales selon votre position géographique.

Cette application gratuite est un outil essentiel pour assurer votre confort et votre tranquillité. Nous vous invitons à l'installer sur vos smartphones pour participer, en cas de besoin, au maintien de la sécurité au sein de votre résidence.

## ERILIA À VOTRE SERVICE

### Un espace client en ligne pour gérer votre contrat Erilia!



**Pas encore inscrit(e) ? Créez votre compte en moins de 3 minutes pour accéder à votre espace client en ligne.**

Téléchargez vos quittances de loyer, formulez vos demandes de travaux, partagez votre attestation d'assurance, signalez un problème... Vous pouvez tout gérer sans sortir de chez vous!

Pour cela rien de plus simple, rendez-vous sur votre espace client <https://www.erilia.fr/espace-locataire/se-connecter>, cliquez sur « Je crée mon compte » et suivez les instructions!

## BON À SAVOIR

### Installations sur votre balcon : gare aux risques!



Avec l'arrivée des beaux jours, vous pouvez être tenté(e) d'installer sur votre terrasse ou balcon, divers équipements comme des piscines et des spas gonflables pour vous rafraîchir ou des récupérateurs d'eau pour arroser vos végétaux.

Cependant, ce type d'installation est interdit pour des raisons de sécurité. En effet, le poids de ces équipements risque de fragiliser votre balcon ou terrasse. Par ailleurs, en cas de problème, vous pouvez être inondé(e) ou inonder vos voisins du dessous. **Votre responsabilité sera engagée et votre assurance ne vous couvrira pas en cas d'accident.**

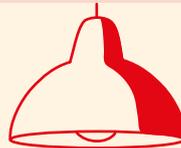
## CLAIR ET NET Quelles démarches en cas de dégâts des eaux?

**Vous subissez un dégât des eaux ? Vous devez déclarer un sinistre dégât des eaux auprès d'Erilia et de votre assureur. Découvrez comment faire !**

**1. Contactez votre gestionnaire d'immeubles**, il réalisera dans votre logement un diagnostic pour déterminer l'origine du sinistre.

**2. Prévenez votre assureur** dans les 5 jours qui suivent la découverte du dégât des eaux et demandez-lui un constat.

**3. Complétez le « constat amiable dégât des eaux »** transmis par votre assureur. En cas de difficultés pour le remplir, rapprochez-vous de votre gestionnaire d'immeubles Erilia.



#### 3 possibilités en fonction de la situation :

- **Cas 1 : Erilia est responsable du sinistre.** Complétez le formulaire avec votre gestionnaire d'immeubles qui le transmettra à votre agence Erilia pour signature. Dès le retour du constat signé par l'agence, transmettez-le à votre assureur.
- **Cas 2 : Votre voisin est responsable du sinistre.** Complétez vos parties respectives et signez chacun le document. C'est à vous d'envoyer le constat à votre assureur. Si votre voisin refuse de remplir le constat, renseignez les informations vous concernant et transmettez le constat à votre assureur.
- **Cas 3 : Vous êtes responsable.** Complétez le constat et envoyez-le à votre assureur.



Conservez bien les objets endommagés durant toute l'instruction de votre dossier et regroupez les éventuelles factures afin d'établir le montant des pertes matérielles.



Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018, si le sinistre survient dans votre logement, votre assureur est le gestionnaire du dossier. Il estime les dommages causés par le dégât des eaux, mandate un expert si nécessaire et procède au règlement de vos dommages.

## 3 ASTUCES POUR... ...ne pas boucher vos canalisations



**1** Installez une poubelle dans vos toilettes et jetez-y vos lingettes et protections hygiéniques.



**2** Nettoyez régulièrement l'évacuation de votre baignoire ou douche (cheveux, poils).



**3** Enlevez les résidus alimentaires de vos plats et assiettes avant de faire la vaisselle.



Si la canalisation de votre logement doit être débouchée, vous devrez payer les frais d'intervention.