9h15 BIEN CHEZ SOI

LE MAG D'ERILIA N°4 | HIVER 2018

Erilia 60 ans
LES HABITANTS AU COEUR DE NOTRE HISTOIRE

Se chauffer sans gaspiller

L'accompagnement social, c'est quoi ?

La 1re résidence d'Erilia en portraits

NOUVEL ESPACE CLIENT ET APPLI

À moi les nouveaux services en ligne !

ERILIA

HABITAT EN RÉGION GROUPE

LE SOMMAIRE

P.3
QUOI DE NEUF ?

ENTRE NOUS

→ Assurance habitation : êtes-vous à jour ?

→ Partagez vos idées !

PRÈS DE CHEZ VOUS

→ **Les Grands Cyprès, prêts à composter !**

→ **Bienvenue à l'association EPE13**

P.6
CLAIR & NET

Nouveaux services en ligne !

P.8
LE TOUR DE LA QUESTION

Des difficultés ? Erilia est là pour vous aider

P.10
C'EST À VOIR !

Des logements et des hommes

P.14
FAIT MAISON !

Les crêpes

P.15

La fiche détachable !

MA BOÎTE À ASTUCES

→ 5 idées pour un hiver plus doux

→ Chauffage : se chauffer mieux et moins cher

Pourquoi **9h15 ?** C'est le temps moyen qu'on passe chez nous en semaine*

En couverture

Nicole, habitante de la résidence Cœur Fabrettes à Marseille 15e

Ça vous dit de faire la couverture du prochain numéro ?

ENVOYEZ-NUS UN E-MAIL À **9h15@erilia.fr**

9h15 BIEN CHEZ SOI est une publication d'Erilia, 72 bis, rue Perrin Solliers CS 80100 - 13291 MARSEILLE CEDEX 6. Tél. : 04 91 18 45 45 www.erilia.fr | Directeur de la publication : Éric Pinatel | Rédacteur en chef : Service communication d'Erilia | Comité de rédaction : Collaborateurs d'Erilia et locataires volontaires | Crédits photos : Teddy Seguin, Cyril Chauvin, Olivier Monge, Thinkstock | Conception graphique et rédaction : Agence Giboulées | Document imprimé par Print Concept sur papier PEFC | ISNN **2554-523X**

* Durée moyenne, hors week-end et heures de sommeil. Source : BVA Institut d'études de marché et d'opinion, **bva.fr**.

L'ÉDITO

par **Éric Pinatel**
Directeur Général
Délégué d'Erilia

« Les équipes d'Erilia sont là pour vous aider à trouver des solutions en cas de difficulté. »

Votre magazine sur Instagram ! **@9h15bienchezsoi**

Chers habitants,

Parce qu'en tant que bailleur social nous sommes attachés à la notion d'intérêt général, les équipes d'Erilia s'engagent au quotidien pour vous accompagner et développer des projets porteurs de cohésion sociale. Votre Agence Erilia et notamment nos Conseillers en Économie Sociale et Familiale sont là pour vous aider à trouver des solutions en cas de difficulté. Retrouvez, page 8, une présentation de leurs missions.

À vous les nouveaux services en ligne !

En janvier 2018, nous avons lancé un nouvel espace client en ligne et une application mobile nommée « Bien chez moi ». Grâce à ces outils, vous pourrez accéder à de nombreux services et conseils 24h/24 et 7j/7. Pour en savoir plus sur les services disponibles et si vous étiez confrontés à des difficultés pour créer votre compte client en ligne, rendez-vous page 6.

Je vous souhaite une agréable lecture.

QUOI DE NEUF ?

ENTRE NOUS

Assurance habitation : êtes vous à jour ?

L'assurance habitation vous protège en cas de sinistre (dégâts des eaux, explosion, incendie…). Ainsi, si vous êtes tenu responsable de dommages causés à l'immeuble, votre assureur paiera les réparations. De même si vos propres biens sont endommagés. Elle est obligatoire et vous devez présenter chaque année une attestation d'assurance à votre bailleur, soit par courrier ou en ligne depuis votre espace client **erilia.fr** (à découvrir page 6).

Partagez vos idées !

Vous avez un projet ou des recettes de famille qui peuvent faciliter le quotidien de tous les habitants ? Écrivez-nous à **9h15@erilia.fr** pour les partager. Vos idées seront peut-être publiées dans les prochains numéros. Car ce magazine est le vôtre !

QUOI DE NEUF ?

PRÈS DE CHEZ VOUS

CAVALAIRE-SUR-MER

Un village dans la forêt ?

Non, la nouvelle résidence Les Canissons !

Cette résidence de 66 logements se situe sur un ancien site de camping calme et très arboré. L'inauguration s'est déroulée le 16 décembre avec une grande fête animée par les associations de la ville.

VOTRE DIRECTEUR D'AGENCE CHANGE !

NICE

Pierre Sininge
Depuis novembre 2017.

GAP

Bruno Perrot
Depuis janvier 2018.

AVIGNON

LES GRANDS CYPRÈS prêts à composter !

Deux « lombricomposteurs » collectifs ont été installés dans la résidence des Grands Cyprès en Avignon. Les habitants peuvent y déposer leurs déchets alimentaires qui, au bout de quelques mois, seront transformés en engrais. Un fertilisant 100 % naturel utilisé pour le jardin partagé situé à côté ! Une animation a été organisée sur place le 21 novembre par l'association Semailles et l'équipe d'Erilia. Objectifs : expliquer le fonctionnement et distribuer des « bio-seaux », pratiques pour transporter les déchets de la cuisine aux composteurs.

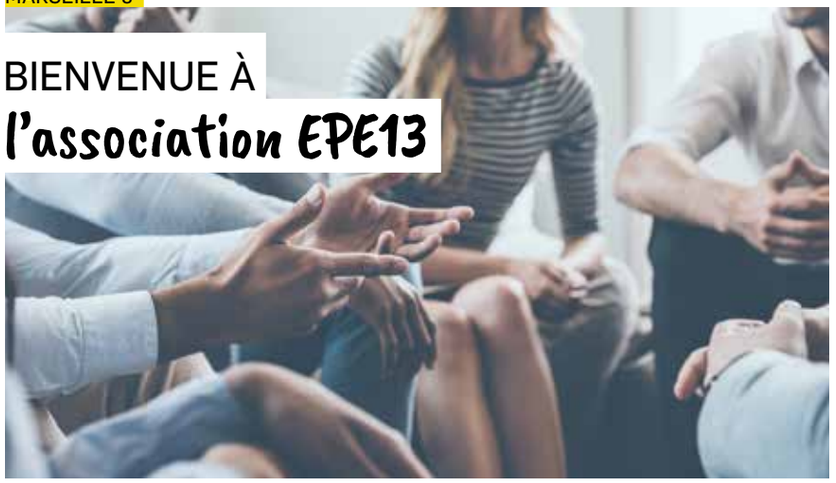
Parole d'habitante

Nicole est une figure emblématique du quartier de La Castellane à Marseille, dans lequel elle a vécu 46 ans. Elle avait le salon de coiffure installé au pied de la Tour K, qui sera bientôt détruite.

« J'ai repris le salon de coiffure de ma grand-mère en 1971, puis je me suis mariée en 1973. On a pu obtenir un T2 dans la Tour K, et un T3 deux ans plus tard avec la naissance de notre fils. Nous avons eu une vie très heureuse ici ! »

Nicole et son mari ont été relogés en décembre 2017. Le relogement de tous les habitants de la Tour K se poursuit.

MARSEILLE 8e



BIENVENUE À l'association EPE13

L'association École des Parents et Éducateurs (EPE13) a posé ses cartons en octobre dernier dans les locaux de l'ancienne agence Erilia à Michelet-Prado. Au service des parents, jeunes et professionnels, ce réseau associatif aide à surmonter les difficultés qui peuvent exister dans la famille : soucis quotidiens, problèmes de scolarité, de couple… Respect, ouverture et confidentialité sont les maîtres-mots de l'association, où chacun bénéficie d'un suivi unique et adapté. Rendez-vous au point d'accueil et d'écoute, 48 rue Raphaël, où vous pourrez également profiter d'animations (conférences-débats, groupes de parole…). Ouverture du lundi au vendredi de 9h à 17h.

BASTIA & MARSEILLE

6 800

logements équipés en ampoules LED

pour faire des économies d'énergie. Une opération menée en partenariat avec EDF et la Collectivité Territoriale de Corse. Une initiative similaire a été organisée pour les habitants de l'agence Marseille Joliette.

AUBAGNE

Un journal *made in* Le Charrel

« Le Charrel souffrait d'une mauvaise image et je voulais montrer qu'il y a aussi de belles choses qui s'y passent », explique Rachida. Avec la Maison du Quartier, Rachida, Caroline et Dalila ont créé en octobre 2016 *Le Petit Journal du Charrel*, qu'elles distribuent dans les commerces tous les deux mois. Ce magazine informe les habitants sur toutes les nouvelles positives qui se passent dans la résidence : jardins entretenus par les locataires, recrutement d'un jeune de la cité au club de l'OM, animations organisées par la Maison de Quartier… Un rendez-vous attendu par les résidents ! « *Ils se reconnaissent dans ces pages et cela permet de mieux connaître ses voisins…* », analyse Rachida. Une belle récompense pour ces volontaires motivées !

BIARRITZ

Des maisons du futur ?

Non, les nouvelles résidences Erilia dans le Sud-Ouest !

Ces deux groupes de logements aux allures futuristes sortiront prochainement de terre : la résidence La Frégate (54 logements collectifs) mi-janvier et celle du Labardin (17 logements collectifs) fin février.

Retrouvez les coordonnées de votre agence sur **erilia.fr**

Nouveaux services en ligne
Facilitez-vous la vie !

Avec son nouveau site internet, Erilia innove pour vous. Plus besoin de vous déplacer grâce à votre espace client personnalisé et l'appli « Bien chez moi ». Tout est désormais accessible en un clic !

VOTRE NOUVEL ESPACE CLIENT

Mon loyer

> Je consulte le solde de mon compte, je paie mon loyer en ligne (sauf si j'ai opté pour le prélèvement automatique).

Mes demandes

> Je suis le traitement de mes demandes.

Mes documents

> Je consulte et télécharge mes avis d'échéances, mes quittances, mon bulletin de régularisation de charges...

Ma vie de locataire

> Je trouve des formulaires types, je mets à jour mon attestation d'assurance, j'accède à des tutos de bricolage et des conseils pratiques pour bien entretenir mon logement, je réponds à l'enquête SLS et OPS...

Mon compte

> Je mets à jour mes données personnelles.

Besoin d'aide ?

> Mes contacts : je trouve mes contacts Erilia (agence, gestionnaire d'immeubles, service recouvrement...), les numéros utiles en cas d'urgence (secours), les contacts fournisseurs (contrats d'entretien de la chaudière, etc.).

> FAQ* : j'obtiens des réponses aux questions les plus fréquentes. Et si je ne trouve pas de réponse, je peux remplir un formulaire de demande.

*Foire aux questions

CRÉEZ VOTRE COMPTE
EN 5 CLICS SUR ERILIA.FR

1. Cliquez sur **« Je suis un locataire »**, puis en haut à droite sur **« Mon espace »**
2. Cliquez sur **« Je crée mon compte »**
3. **Remplissez le formulaire** : saisissez les 7 chiffres de votre numéro de référence sans la lettre L (sur votre avis d'échéance)
4. **Activez votre compte** en cliquant sur le lien reçu par e-mail

...ET BONJOUR VOTRE ESPACE PERSONNALISÉ !

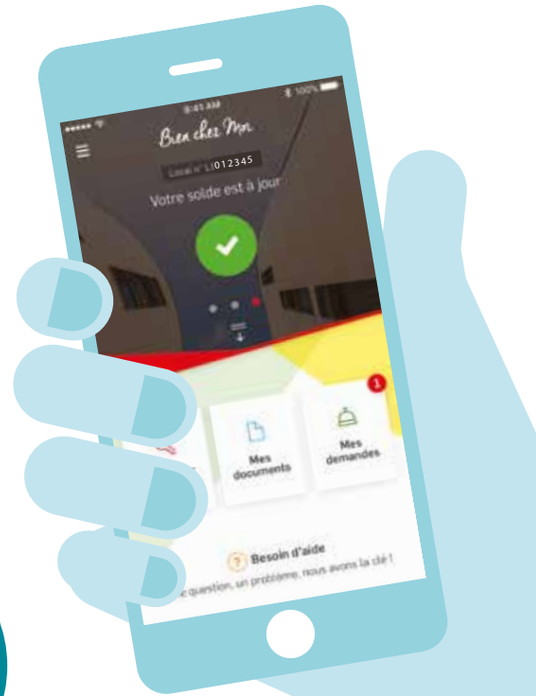
Vous avez déjà un compte sur l'ancienne plate-forme d'Erilia ?
> Vos identifiants restent les mêmes.

> Des conseils : économies d'énergie, entretien du logement, tutos de bricolage...

Des difficultés pour créer votre compte ou accéder aux services ? **CONTACTEZ VOTRE GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES**

TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION MOBILE « BIEN CHEZ MOI » SUR

Télécharger dans l'App Store · DISPONIBLE SUR Google play



> J'accède aux principales fonctionnalités de mon espace client.
> Je gère mon compte en direct.
> Je reçois des notifications pour être informé en temps réel.

Les + de votre nouvel espace

- **SYMPATHIQUE**
- **ACCESSIBLE** (ORDINATEUR, TABLETTE, SMARTPHONE)
- **RICHE** EN CONSEILS ET SERVICES
- **PRATIQUE**

LE TOUR DE LA QUESTION

Des difficultés ? Erilia est là pour vous aider

Impossibilité de payer le loyer, problèmes familiaux, situation de handicap ou d'isolement… Dans ces moments difficiles, n'hésitez pas à nous solliciter. Votre bailleur est là pour vous aider. Interview croisée de deux professionnelles d'Erilia dont c'est justement la mission.

Interview croisée

Muriel
Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) en agence depuis 15 ans

Aline
Chargée de mission accompagnement social au siège d'Erilia

Que faites-vous au quotidien ?

Muriel. Je suis là pour aider les habitants à trouver des solutions à leurs difficultés. Tous ne viennent pas me voir directement. Alors je n'hésite pas à aller les rencontrer lorsque j'ai connaissance d'un problème. Mon rôle est aussi de repérer les familles les plus fragiles dès l'attribution du logement, et proposer un accompagnement durant les 6 premiers mois. Écouter, conseiller, rechercher des aides, monter des dossiers… : c'est mon quotidien et c'est ma vocation !

Aline. Je suis la référente du métier de Conseillères en économie sociale et famille (CESF) et j'impulse aussi des actions et des partenariats en fonction des problématiques rencontrées sur le terrain. Erilia a de vrais objectifs en matière sociale. Nous travaillons tous ensemble, avec les chargés d'attribution, les chargés de recouvrement, les techniciens… pour faire remonter les informations, ajuster les dispositifs et apporter des réponses toujours plus pertinentes. Avec toujours le même objectif : venir en aide aux plus fragiles.

Quelles sont les principales difficultés rencontrées ?

M. Ce sont majoritairement des difficultés financières. Nous déterminons avec la famille l'origine du problème, puis nous recherchons les solutions les plus adaptées à la situation. L'autre grande problématique est celle du maintien à domicile des personnes âgées. Il faut alors comprendre leurs besoins et trouver des moyens pour améliorer leur confort quotidien. Nous pouvons aussi les orienter vers des logements plus adaptés à leurs ressources et à leur état de santé.

A. Quel que soit le problème, il vaut mieux intervenir le plus tôt possible. Nous essayons par exemple de prévenir les impayés pour éviter que les locataires se retrouvent dans une situation irréversible. L'idéal est bien sûr qu'ils nous contactent sans attendre.

Trouvez-vous toujours une solution ?

M. Les difficultés sont très diverses et nous ne pouvons pas avoir réponse à tout. En revanche, nous savons vers qui orienter les personnes en fonction des besoins. Pour des problèmes familiaux par exemple, nous n'hésitons pas à solliciter les organismes compétents.

A. Nous nous appuyons sur les CCAS (centres communaux d'action sociale), la CAF (Caisse d'allocations familiales) ou encore les Maisons de solidarité… mais aussi beaucoup sur les associations locales. Avec elles, nous montons des partenariats et développons des actions innovantes (voir encadré). Et à leur tour, les associations nous sollicitent, par exemple pour héberger des gens en difficulté.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?

M. Ce que je préfère, c'est rencontrer les habitants et bien sûr, trouver des solutions. Lorsqu'on se démène pour obtenir un logement adapté et qu'on y arrive, c'est une vraie satisfaction !

A. Mon but : tout faire pour soulager les habitants de leurs problèmes. Quand on me demande ce que je fais dans la vie, je dis que je suis dans le logement social et que je travaille pour que les gens vivent le mieux possible.

Innovation

2 nouveaux projets portés par Erilia

Aux côtés d'autres bailleurs, Erilia teste des dispositifs d'accompagnement au niveau local pour ensuite les généraliser au niveau national.

DEPUIS 2017

→ « Papa boom » à Marseille, pour accompagner les pères de familles

L'association « Et les pères » aide les papas à jouer pleinement leur rôle dans l'éducation des enfants et dans la vie des quartiers.

EN 2018

→ « Mut'toit » à Avignon : l'auto-réhabilitation accompagnée

En partenariat avec l'association « Compagnons Bâtisseurs », ce dispositif aide les personnes âgées ou handicapées à remettre leur habitation en état pour pouvoir accéder à un logement plus adapté.

Des difficultés financières ? Contactez-nous au plus tôt !

Les équipes d'Erilia sont à votre écoute. Le chargé de recouvrement de votre agence vous aidera à trouver une solution. Il pourra si besoin vous mettre en contact avec une conseillère en économie sociale et familiale.

Retrouvez tous les contacts utiles sur **www.erilia.fr** directement dans votre espace client.

C'EST
À VOIR !

Des logements et des hommes

En 2018, Erilia fête ses 60 ans d'existence. 60 ans de construction, d'accompagnement, de solidarité et de belles histoires. Comme à la résidence Gibbes-Duplessis, dans le 14e arrondissement de Marseille, qui compte 100 logements et autant de parcours de vie. C'est la première résidence construite par Erilia en 1961. Le photographe Teddy Seguin est allé rencontrer ses habitants.

Renée & Félix
Artistes, tous les deux chanteurs lyriques, ils ont écumé toutes les salles de spectacle de la région dans des opérettes, pièces de théâtre et même au cinéma. Une vie sur les planches.

Robert

« On est vraiment bien ici. Dans notre immeuble on s'entend bien, on s'entraide. »

Marjorie

« Dans cette résidence j'ai fait de belles rencontres, notamment ma voisine du dessous qui parfois partage son repas avec moi. »

Geneviève

« J'ai besoin que ma maison soit vivante, j'aime le changement alors je chine beaucoup dans les brocantes ou les marchés, je trouve parfois des tableaux pour quelques euros, j'adore ! »

Mathilde

« À notre arrivée en 1961, en rentrant dans le hall d'entrée de l'immeuble on avait l'impression de rentrer dans un hall de cinéma. Mon mari était policier, moi je travaillais dans un atelier de confection. »

Mohamed

« Je travaille à l'hôpital. Je ne suis pas très bricoleur mais je reçois souvent un coup de main de mes voisins. En contre-partie, j'essaye de partager mes connaissances médicales lors qu'ils en ont besoin. »

VOUS AUSSI, PARTAGEZ VOS BONNES IDÉES « FAIT MAISON », DÉCO OU CUISINE EN ÉCRIVANT À 9h15@erilia.fr

Les Crêpes

RÉALISATION **30 min**
Facile
PRIX **€**

INGRÉDIENTS
250 g de farine
4 œufs
50 cl de lait
1 pincée de sel
50 g de beurre fondu

Merci à **Grégory**
habitant de
Rillieux-la-Pape (69)
pour sa recette !

1 Mettre la farine dans un saladier avec le sel.

2 Faire un puits au milieu et y verser les œufs. **Mélanger petit à petit** les œufs et la farine.

3 Une fois que la pâte est épaisse, ajouter le lait peu à peu **en mélangeant pour éviter les grumeaux.**

4 Une fois que tout le lait a été versé, ajouter le beurre fondu. Bien mélanger.

5 Cuire les crêpes dans une poêle chaude **sans ajouter de matière grasse.**

6 Verser une petite louche de pâte en la répartissant sur toute la surface.

7 Retourner la crêpe lorsque **le contour s'est coloré en roux clair.** Laisser cuire une minute environ de l'autre côté.

8 Déguster avec de la pâte à tartiner, de la confiture, du sucre… À tester également avec des ingrédients salés (fromage, champignons, oignons…) !

MA BOÎTE À ASTUCES

cocooning

5 idées

POUR UN HIVER PLUS DOUX

Privilégiez les matières douces et confortables

Plaids ou gros coussins, tapis en laine…

Pensez aux bouillottes

En plus de réchauffer le lit, elles sont efficaces contre les douleurs et courbatures.

Créez un petit jardin d'hiver

avec des plantes grasses.

Préparez des remèdes « maison »

contre les coups de froid, comme les tisanes aux clous de girofle, citron et miel…

Ajoutez des épices et des condiments dans vos plats

comme l'ail, l'oignon, le curcuma, l'origan ou le cumin qui ont des propriétés antibactériennes.

Fiche mémo détachable

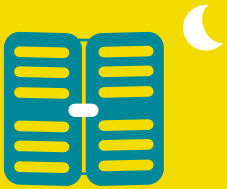
MA BOÎTE À ASTUCES

les Éco-Gestes

CHAUFFAGE : **SE CHAUFFER MIEUX ET MOINS CHER**

Le chauffage est le 1er poste de consommation d'énergie.

Je ne mets pas d'objets devant les radiateurs (meubles, rideaux, étendoirs...) : c'est plus sûr et plus efficace !



Je ferme les volets ou les stores la nuit : c'est jusqu'à 2 % d'économies.

Je place des bas de porte pour empêcher l'air froid de passer.

Je règle la température des radiateurs à 19 °C en journée et à 16 °C la nuit si mon équipement le permet : 1 degré de plus, c'est 7 % de charges supplémentaires !

ERILIA

HABITAT EN RÉGION GROUPE