

CONSTRUIRE LE CHANGEMENT

ERILIA

RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE 2014

PARTAGER
DE NOUVELLES VISIONS
AU SERVICE DE
L'HABITAT SOCIAL



ERILIA

HABITAT⁷
en Région



RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE 2014

Directeur de la publication:
Bernard Ranvier

Ligne éditoriale:
Service communication d'Erilia

Conception graphique:
Marsatwork

Crédits photos:
Claude Almodovar, Jean-Pierre Amet,
Stéphane Bravin, Joseph Caprio,
Marc Carpentier, Henri Comte,
Christine Criscuolo, Serge Demailly,
Olivier Digoit, Vincent Godefroid,
Martial Gosselin, David Helman,
Agnès Mellon, David Merle,
Olivier Monge, Charles Siaux,
Claude Simeray, Anne Van der Stegen,
Serge et Boris Vierin, Cabinet Carta, Edf,
Mec, NKwc, Service communication,
thinkstock.fr

Impression:
Pure Impression

Erilia
72 bis, rue Perrin-Solliers
13291 Marseille Cedex 6
www.erilia.fr

SOMMAIRE

4. **BÂTIR L'AVENIR
SUR DE NOUVELLES FONDATIONS**
 5. Message du Président et du Directeur général
 6. Repères 2014
 8. Gouvernance
 10. Filiale : Soleil Logis
 11. Habitat en Région

12. **RÉAFFIRMER
NOTRE DIMENSION NATIONALE,
RENFORCER NOS LIENS DE PROXIMITÉ**
 13. Rayonnement
 14. Temps forts 2014

16. **CONSTRUIRE CHAQUE JOUR
UN HABITAT DE QUALITÉ**
 17. Développement et production
 28. Maintien et réhabilitation du patrimoine

30. **ÊTRE PRÉSENT SUR LE TERRAIN
POUR DESSINER LA VILLE**

36. **IMPOSER NOTRE VISION D'ACTEUR SOCIAL
TOURNÉ VERS LE CLIENT**

46. **ALLER TOUJOURS DANS LE SENS
DE LA PERFORMANCE**

52. **RENFORCER NOTRE ACTION
EN FAVEUR DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE**
 53. Développement durable
 55. Indicateurs RSE

58. **VISER UN NOUVEL HORIZON
DE CROISSANCE**

L'habillage graphique du rapport d'activité & RSE 2014 d'Erilia s'appuie sur la symbolique du Tangram. Ce jeu de construction fait référence à l'activité d'Erilia. Il représente aussi une métaphore du changement, de la créativité et de l'adaptabilité. Erilia évolue, se réorganise pour mieux s'adapter à un environnement en perpétuelle évolution.

“ En janvier 2015,
une **organisation
nouvelle et renforcée**
est déployée, démontrant une fois
encore la **capacité d’Erilia**
à s’adapter. ”

Bernard Ranvier,
Directeur général

“ La force d’Erilia est le fruit
de l’**exigence et de la qualité
de gestion** qu’elle affiche, au
service de l’**intérêt général.** ”

Hubert Voglimacci,
Président



BÂTIR L'AVENIR SUR DE NOUVELLES FONDATEMENTS

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le parcours et le développement maîtrisé d'Erilia sont le fruit de l'exigence et de la qualité de gestion qu'elle affiche, au service de l'intérêt général.

Sa force provient de l'esprit d'entreprise qui y règne et du savoir-faire de ses collaborateurs, qui œuvrent au quotidien en faveur du logement social.

Au cours de ces dernières années, la société a toujours su faire preuve de réactivité face à un environnement de plus en plus mouvant. Courant 2014, Erilia décide de faire évoluer sa gouvernance, marquant alors une nouvelle étape de la vie de l'entreprise.

En janvier 2015, une organisation nouvelle et renforcée est déployée, démontrant une fois encore la capacité d'Erilia à s'adapter à son environnement.

Ce nouveau modèle d'entreprise, caractérisé par son esprit collectif, est davantage à l'écoute de nos clients-locataires et des partenaires qui nous accompagnent dans notre développement et nos missions d'intérêt général.

Nous traversons une période complexe sur le plan économique, dont les évolutions sont peu lisibles et où les attentes nationales en termes de logement social sont fortes. Pour y faire face, la qualité, l'exigence, l'adaptabilité et l'innovation feront, aujourd'hui plus qu'avant, la différence avec la concurrence.

Forte de son histoire, de son patrimoine et de sa gestion, Erilia, acteur national du logement social, continuera de déployer ses atouts pour mener à bien sa stratégie.

Hubert Voglimacci, Président
Bernard Ranvier, Directeur général

REPÈRES 2014



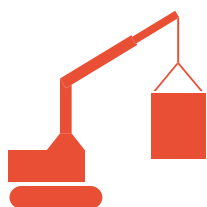
POSITIONNEMENT : UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

- Une compétence nationale avec une présence dans **10 régions, 37 départements et 276 communes**
- Un patrimoine géré de **55 497 logements** (dont 3 962 hébergements en foyer)
- **715 collaborateurs** dont 493 au plus près de nos clients et des territoires



INDICATEURS FINANCIERS : UNE SOLIDITÉ CONFIRMÉE

- 359 M€ de chiffre d'affaires
- 34,2 M€ de résultat net
- 48,7 M€ d'autofinancement net
- 210 M€ investis dans la construction et les acquisitions
- 42,8 M€ de dépenses de maintenance du patrimoine



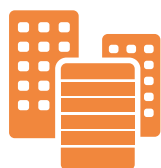
PRODUCTION & DÉVELOPPEMENT : UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE SUR LE LONG TERME

- **1 044 logements livrés** dont 920 logements neufs et 124 logements en acquisition-amélioration
- 2 062 dépôts de dossiers de financement
- 1 396 logements mis en chantier



RÉHABILITATION : UN ENGAGEMENT SOUTENU

- **5 554 logements** lancés en réhabilitation



VENTE : UN POSITIONNEMENT MAINTENU

- 27 logements HLM vendus
- 42 logements construits et vendus en bloc



GESTION LOCATIVE : DES INDICATEURS MAÎTRISÉS DANS UN ENVIRONNEMENT DÉFAVORABLE

- Taux de vacance commerciale : 0,86 %
- Taux de rotation : 8,5 %
- Taux de dette locative : 5 %
- Taux de recouvrement : 99,1 %



CLIENTÈLE : UNE MISSION SOCIALE AFFIRMÉE

- **4 892 nouveaux locataires** entrés en 2014
- 72 % des familles entrées en 2014 disposent de revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources

GOVERNANCE

Le 13 juin 2014, le Conseil d'administration d'Erilia a choisi de dissocier les fonctions de Président et de Directeur général conformément à l'article 16 des statuts de la société.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : **Hubert Voglimacci**

Directeur général : **Bernard Ranvier**

ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE

Erixel représentée par Cédric Mignon,
Groupe des Caisses d'Epargne

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET EPCI

- Communauté Urbaine du Grand Lyon représentée par André Gachet
- Communauté Urbaine Nice Côte-d'Azur représentée par Dominique Estrosi-Sassone
- Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole représentée par Guy Sauvayre

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- Jacques Gleye, CLCV
- Christian Théry, CNL
- Georges-Claude Trova, FLAM

PERSONNES MORALES ET PERSONNES PHYSIQUES

- Toit et Joie (SA d'HLM) représentée par Yves Roland
- Ville de Marseille représentée par Arlette Fructus
- Anais Arzoumanian
- Jean Bascou
- Antoine Dubout
- Valérie Fournier (depuis le 3 octobre 2014)
- Alain Lacroix
- Jean-Claude Passier
- Christophe Pinault
- Jean Voinson

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ D'ENTREPRISE

- Richard Ansourian
- Yves Bessone
- Pierre Dubet
- Michèle Pugliesi

COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES

- Cabinet Mazars représenté par Julien Marin-Pache
- Cabinet Cofimec représenté par Daniel Mandragola



LE COMITÉ DE DIRECTION :

De gauche à droite et de haut en bas : **Jean-Marc Lagier**, Directeur financier et informatique ; **André-Yves Lacombe**, Directeur de clientèle ; **Véronique Rollin**, Directeur des ressources humaines ; **Antoine Jeandet**, Directeur des territoires ; **Jean-Maurice Barat**, Directeur du patrimoine ; **Grégoire Charpentier**, Directeur de la production ; **Bernard Ranvier**, Directeur général ; **Nathalie Calise**, Directeur de la vie sociale, de la coordination interne et de la communication.

UNE ORGANISATION NOUVELLE ET RENFORCÉE, ORIENTÉE VERS LA PERFORMANCE

Pour faire face aux évolutions de son environnement, aux nouveaux défis du logement social, et à la demande de son actionnaire de référence – les Caisses d'Épargne – les modalités de gouvernance d'Erilia ont été modifiées. La direction générale a été confiée à Bernard Ranvier en juin 2014 avec une triple mission : poursuivre la stratégie de développement de l'entreprise, organiser le pilotage opérationnel et défendre les intérêts d'Erilia. Cette nouvelle organisation, plus lisible, avec des fonctions renforcées, a été présentée en septembre 2014. Elle est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2015.

Cette gouvernance orientée vers la performance, s'appuie désormais sur un comité de direction au sein duquel les décisions sont prises de manière collégiale et partagée entre les membres. Il regroupe les directions, anciennes ou nouvellement créées : territoires, production, clientèle, patrimoine, ressources humaines, vie sociale – coordination interne et communication, financière et informatique. Son objectif est de rendre plus lisible, en interne comme en

externe, l'action d'Erilia. Les directions « support » apporteront toute l'expertise nécessaire aux directions opérationnelles. Dans ce schéma organisationnel, l'ancrage territorial reste un axe très fort de façon à préserver la proximité avec les locataires, la réactivité et la qualité de la relation client. La nouvelle Direction des territoires sera donc chargée d'élaborer et de mettre en œuvre la politique territoriale de la société. Son enjeu est de développer la qualité du service rendu et la proximité avec nos clients grâce à son réseau d'agences.

Plus et mieux : tel est le challenge qu'Erilia s'est donnée pour 2015. La société met tous les atouts de son côté pour poursuivre son développement, continuer à répondre à la fois aux nouveaux besoins de ses clients et aux attentes de ses parties prenantes et à relever les défis à venir.

FILIALE

SOLEIL LOGIS

Filiale d'Erilia, Soleil Logis est une société coopérative d'intérêt collectif d'HLM (SCIC) pour l'accession sociale à la propriété. Erilia détient 69 085 parts sociales, soit 99 % de son capital. Soleil Logis offre des solutions de logements différenciées et complémentaires en s'engageant dans la production et la vente de logements en accession.

Dans une SCIC, 57,50 % du résultat est affecté d'office à des réserves impartageables. Ces réserves consolident l'autonomie financière et la capacité d'investissement de Soleil Logis.

En 2014, Soleil Logis a étudié l'opportunité de lancer une opération en accession sociale de 25 logements à La Ciotat : Les Balcons de Bérénice.

Pour les années 2016-2020, Soleil Logis prévoit une production d'environ 30 à 50 logements par an.

Le résultat de l'activité 2014 s'établit à 23 101 euros.

FOCUS SUR

LA CIOTAT (13), LES BALCONS DE BÉRÉNICE

Répartis sur trois niveaux, les 25 appartements du 2 au 4 pièces de ce programme en accession sociale à la propriété bénéficieront de places de stationnements dont 18 garages en superstructures. Les Balcons de Bérénice se situent dans un quartier où des réalisations d'Erilia et de Soleil Logis sont déjà présentes : la résidence Fardeloup réhabilitée récemment par Erilia, l'opération locative le Parc des Lumières, et l'opération en accession sociale, Les Terrasses du Soleil. Le démarrage des travaux des Balcons de Bérénice est prévu au 4^e trimestre 2015. La résidence bénéficiera d'un label RT 2012.





HABITAT EN RÉGION,

PROMESSES TENUES

Le rapport annuel est une occasion de faire synthèse, de vérifier que nous tenons le cap, que nous progressons ensemble. Il constitue une étape pour nous retourner sur le travail accompli afin de mieux nous projeter dans l'avenir, en cohérence. C'est aussi un moyen de (re)faire savoir qui nous sommes, ce que nous voulons changer et apporter dans notre société en crise, les moyens que nous mettons en œuvre pour y parvenir.

Habitat en Région est au travail depuis trois ans maintenant. De la réflexion prospective à la mise en œuvre de projets concrets, notre collectif tient ses promesses.

D'abord, nous avons su affirmer notre identité de « collectif pour le logement social ». Ces mots portent en eux une ambition et une force militante qui tient au profond respect de l'identité des membres qui le composent. Car c'est bien là notre force : la multiplicité des entreprises, des territoires, enrichis de notre lien fort au réseau des Caisses d'Épargne.

Rappelons notre ambition, celle de répondre à la question pour qui, pourquoi et comment faire du logement social demain, comment remplir au mieux notre mission aux services des habitants et des territoires.

Notre projet des Foncières d'Habitat Intermédiaire Social que nous portons depuis 2012 auprès du Ministère du Logement va connaître ses premières opérations avec l'Immobilière du Moulin Vert en Ile-de-France, suivies d'expérimentations en région PACA et dans le Nord-Pas-de-Calais. Ce nouveau produit immobilier constitue une véritable offre alternative à mi-chemin entre le social et le privé. Il propose un début de solution pour fluidifier le parc social et participer à la réponse logement en zones tendues.

En 2014, la démarche RSE du collectif a aussi tenu sa promesse : construire une feuille de route qui affirme nos valeurs et mettre à disposition des entreprises un outil d'autodiagnostic. Cet outil va considérablement simplifier la phase de collecte d'informations offrant ainsi un gain de temps et d'argent pour tous. En parallèle, une réflexion a été menée sur notre communication RSE. Bientôt une identité visuelle sera définie avec les dix entreprises du groupe de travail et un film d'animation sera réalisé pour traduire clairement la RSE dans nos métiers Hlm.

Dès sa création, Habitat en Région a fait la promesse d'économies de coûts grâce à des appels d'offre communs. L'association a donc proposé une série d'appels d'offres ouverts à tous sur les sujets suivants : système de télé-relève des consommations énergétiques et des fluides pour la maîtrise des charges, flotte automobile afin d'harmoniser les règles et mutualiser les besoins et, à compter du deuxième semestre 2015, choix d'un courtier en assurances pour l'assurance multirisque habitation et d'autres types d'assurances et projet de médiathèque commune.

Enfin, l'Observatoire du bien loger, baptisé Le Hab, en construction depuis 2013 aux côtés d'Océa Smart Building est un des chantiers les plus innovants

d' Habitat en Région. Cet outil permettra d'entrer dans une phase de gestion dynamique des données au service de la cohérence de notre action et d'un dialogue engagé avec nos parties prenantes : locataires, territoires, salariés, etc. Comment ? Grâce à un logiciel prometteur, véritable outil décisionnel de collecte, d'analyse et de pilotage des indicateurs stratégiques de patrimoine, qui observera le patrimoine à diverses échelles, nationale et locale, et en fonction de quatre axes : patrimoine, habitant, finance, territoires.

Dans un premier temps, Le Hab permettra aux bailleurs de revisiter leur plan stratégique de patrimoine et de procéder à la remise en ordre des loyers, nécessaire dans le cadre du renouvellement de la CUS en 2016, et au-delà, de produire d'autres indicateurs qui offriront une connaissance en temps réel du territoire. Aujourd'hui, trois entreprises sponsors, le Groupe SIA, LOGIREM et ERILIA, sont sur le point d'injecter leurs données réelles dans le logiciel pour passer de l'étape de la simulation de scénarii à l'analyse multidimensionnelle nécessaire à la définition de leur plan d'action.

2015 verra la création du premier partenariat entre des entreprises du logement social et une grande école avec la mise en place d'une formation certifiante à HEC pour les dirigeants du collectif. Cette formation sera l'occasion de se questionner sur le modèle social en Europe et les besoins en logement, l'impact du Développement Durable sur l'activité, la finance immobilière soutenable, les enjeux pour notre secteur.

En conjuguant ainsi identités d'entreprises et dimension nationale du collectif, ce travail en coproduction, qui tire parti de la spécificité de chacun, donne à nos chantiers et à nos études une ampleur inédite. Tous les projets que nous menons sont fondés sur le volontariat, la mutualisation des coûts, les compétences et l'échange des savoirs faire. Nous avons réussi à créer un véritable collectif d'acteurs en marche, tous mobilisés pour assurer pleinement leur mission de bailleur social.

CHIFFRES CLÉS HABITAT EN RÉGION 2014

20 ENTREPRISES SOCIALES POUR L'HABITAT

7 SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES D'HLM

1 ENTREPRISE PUBLIQUE LOCALE

192 000 LOGEMENTS

4 000 MISES EN CHANTIER À FIN 2014

5 100 LOGEMENTS LIVRÉS À FIN 2014

2 850 COLLABORATEURS

430 000 PERSONNES LOGÉES

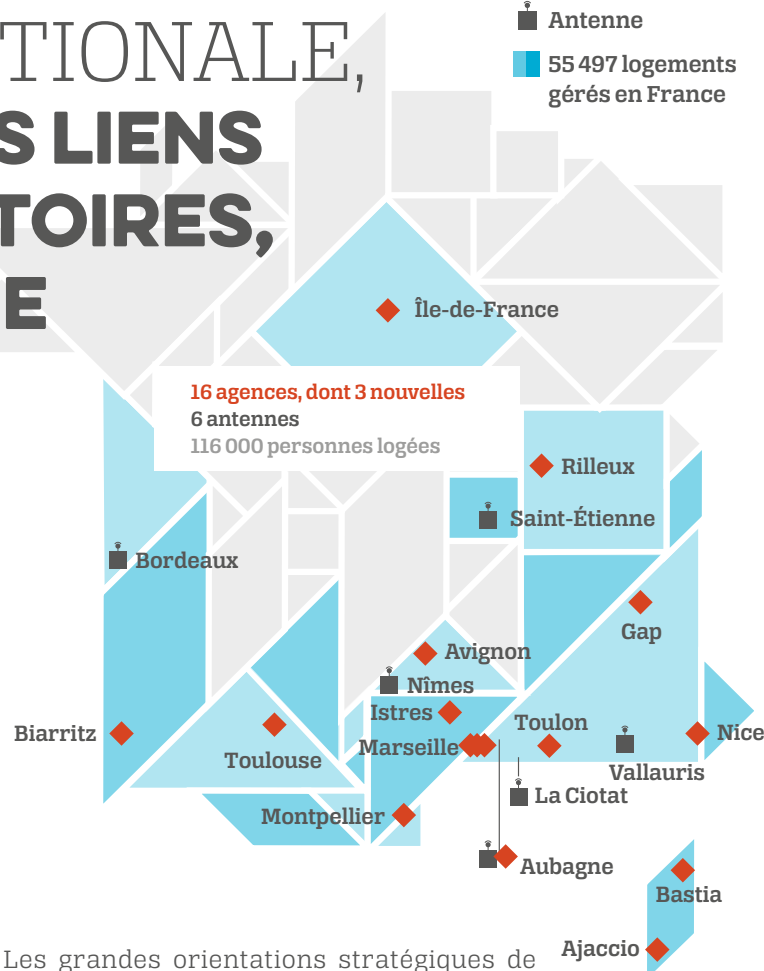


UN RÉSEAU
de 16 agences
et 6 antennes

**UNE PRÉSENCE
DANS 10 RÉGIONS**
37 départements et
276 communes

RÉAFFIRMER NOTRE DIMENSION NATIONALE, RENFORCER NOS LIENS AVEC LES TERRITOIRES, AFFICHER NOTRE STRATÉGIE

- ◆ Agence
- Antenne
- 55 497 logements gérés en France



UNE PRÉSENCE NATIONALE, UNE PROXIMITÉ RENFORCÉE

Pour mener à bien ses actions et accompagner les collectivités dans la mise en œuvre des politiques publiques de l'habitat, Erilia s'appuie sur un maillage territorial organisé. Forte d'un réseau d'agences et d'antennes, l'entreprise se positionne pour être au plus près des préoccupations de ses clients et des décideurs locaux.

En 2015, Erilia ouvrira 3 nouvelles agences - Aubagne, Marseille Joliette et Marseille La Pomme - répondant ainsi au besoin de proximité et d'accompagnement social de ses clients sur ce territoire qui comptabilise aujourd'hui un parc immobilier de plus de 14 000 logements.

DES CHOIX STRATÉGIQUES AFFIRMÉS

Erilia, avec plus de 55 000 logements gérés, a construit son développement et son patrimoine autour d'une valeur clé : celle de la qualité de ses produits et de sa gestion. La constance dans l'engagement, notamment auprès des collectivités locales, lui a permis d'être un partenaire fiable et reconnu des territoires. Erilia assume pleinement sa mission d'intérêt général en participant activement à la politique de l'État dans le domaine de l'Habitat.

Les grandes orientations stratégiques de la société s'articulent autour de leviers prioritaires :

- Le renforcement de son leadership sur ses territoires, historiques et récemment conquis (Île-de-France, Aquitaine et Midi-Pyrénées) ;
- le renforcement de sa compétitivité en maintenant un engagement qualitatif global pour accueillir une plus grande diversité de locataires ;
- l'adaptation de son patrimoine ancien (10 000 logements seront réhabilités dans les années à venir).

Sur les cinq prochaines années, 12 500 logements seront lancés en production ; mais la réalisation de ce programme ambitieux est tributaire du maintien des aides financières publiques.

Parce que le monde bouge et que les besoins évoluent continuellement, Erilia doit innover, adapter ses produits, la gestion de son patrimoine et le service aux clients pour rester à la pointe de la qualité.

JANVIER



- À la Farlède (83), Erilia inaugure la résidence La Fontaine Dorée, composée de 38 logements sociaux, dont 5 adaptés aux PMR et 17 réservés aux personnels du Ministère de la Défense. L'opération certifiée BBC-Effinergie dispose aussi d'un espace associatif de 468 m².
- Cérémonie des vœux aux collaborateurs d'Erilia, Palais du Pharo, Marseille.

FÉVRIER



- Pose de la première pierre de la résidence Santorin dans le quartier des Moulins à Nice (06), classé ANRU. Cette opération de 29 logements sociaux conduite par Erilia est labellisée Bâtiment Durable Méditerranéen, niveau argent.

MARS



- Livraison de la résidence Pré Saint-Germain à Lyon (69). 49 logements sociaux dont 10 réservés aux personnels du Ministère de la Défense.
- La loi Alur : publication au journal officiel de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové.

AOÛT

- Lancement, auprès des représentants du personnel, de la procédure d'information-consultation sur le nouveau projet d'organisation interne d'Erilia.

SEPTEMBRE

- Validation par les représentants du personnel du nouveau projet de gouvernance proposé par Bernard Ranvier.
- Inauguration de la résidence Le Castel à Mouans-Sartoux (06). Avec cette nouvelle opération, Erilia livre 40 logements sociaux et participe au renouveau du quartier. La résidence est certifiée BBC-Effinergie.



JUILLET



- Erilia participe à Marseille au CODIR des CODIR du collectif Habitat en Région. Trois jours de séminaire pour permettre aux acteurs du logement social appartenant au réseau de formuler des propositions concrètes et d'apporter leurs contributions au projet stratégique d'Habitat en Région.

TEMPS FORTS 2014

JUIN

- Bernard Ranvier est nommé Directeur général et Hubert Voglimacci est confirmé dans ses fonctions de Président du conseil d'administration.



- Livraison de la résidence Le Clos Bolmon à Châteauneuf-les-Martigues (13). 10 logements sociaux certifiés BBC-Effinergie.

MAI



AVRIL

- Livraison de la résidence Le Patio Renoir à Cagnes-sur-Mer (06). 32 logements sociaux certifiés BBC-Effinergie.

DÉCEMBRE

- Erilia a déposé 2 062 dossiers de financement.
- Signature d'une convention de partenariat entre Erilia et API Provence, spécialiste en région Paca du logement accompagné, pour la gestion de la résidence séniors Lou Paradou (73 logements) à Antibes (06).
- Erilia participe à l'assemblée générale d'Habitat en Région, le collectif d'acteurs au service du logement social.

OCTOBRE

- Réunion des cadres managers. Cet événement marque le lancement du projet de la nouvelle organisation.

NOVEMBRE



- À Aix-en-Provence (13), Erilia inaugure avec EDF l'opération « Habitat pédagogique itinérant » visant à sensibiliser les locataires de logements sociaux aux économies d'énergies.

- Revue de projet ANRU du quartier Saint-Antoine à Marseille (13).

- Élection des représentants des locataires au Conseil d'administration du 28 novembre 2014. Sont reconduits dans leur fonction d'administrateur locataire : Christian Théry (CNL - 23,17%), Georges-Claude Trova (FLAM - 22,81%) et Jacques Gleye (CLCV - 20,48%).





1044
LIVRAISONS
en 2014

DONT 920
LOGEMENTS
NEUFS
124 logements
en acquisition-
amélioration

CONSTRUIRE CHAQUE JOUR UN HABITAT DE QUALITÉ

Le développement territorial est l'un des axes stratégiques d'Erilia. Il traduit la volonté de la société d'assumer son statut d'entreprise sociale de l'habitat à compétence nationale. Ce développement obéit à des règles prudentielles claires tant qualitatives que financières. L'entreprise agit pour le logement en renforçant son offre sociale et en proposant des solutions adaptées aux besoins des ménages, des seniors et des jeunes. La qualité de l'habitat est au cœur de ses préoccupations. Chaque jour, elle œuvre pour livrer des logements qui répondent à des standards élevés de production et de confort d'usage pour ses habitants.

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE ET DYNAMIQUE

Grâce à sa taille et à son implantation nationale, Erilia propose un ensemble de solutions de logement adapté à chaque clientèle : jeunes actifs, familles, étudiants, militaires, seniors, publics en insertion.

Pour parvenir à son objectif de production, Erilia active tous les leviers à sa disposition : construction neuve en maîtrise d'ouvrage directe, en montage classique loi MOP ou en conception-réalisation, acquisitions en VEFA (vente en état futur d'achèvement), acquisition-amélioration. En 2014, la société a poursuivi son développement en démarrant la construction de 1 396 logements, 1 879 agréments de financement ont été obtenus et 1 044 logements ont été mis en service.

UNE EXIGENCE : LA QUALITÉ DU BÂTI

Pour garantir la pérennité de ses ouvrages, Erilia privilégie des matériaux de qualité. L'équilibre entre coût et qualité est ainsi recherché à chaque étape de la conception d'un projet, tandis qu'une attention particulière est apportée aux prestations intérieures ainsi qu'au traitement des halls d'entrée des immeubles. Les salles de bains sont, par exemple, équipées d'un meuble-vasque, d'une robinetterie thermostatique, d'un porte-serviettes chauffant et d'un carrelage complet des murs. Les systèmes de chauffage sont quant à eux adaptés en fonction des besoins : dans les régions les plus froides, une chaudière individuelle au gaz sera privilégiée tandis que dans les régions du sud seront plutôt installés des systèmes réversibles. De grandes loggias, des sols carrelés et la présence de placards dans toutes les chambres caractérisent également les logements livrés par Erilia.

La société s'attache à développer une architecture de qualité qui dialogue de façon harmonieuse avec son environnement. Ambiance contemporaine, néo-traditionnelle, basque ou montagnarde, Erilia sait s'adapter aux spécificités locales.

Dans la définition de ses programmes, la société veille aussi à la rationalisation des surfaces tout en préservant le confort et la valeur d'usage.



Nîmes (30), Résidence Elysia

Le Crès (34), Résidence Mondesa

2 010 DOSSIERS
DE FINANCEMENT
À DÉPOSER

Indicateur CUS

CHIFFRES CLÉS

2 062 DOSSIERS
DÉPOSÉS EN 2014

Résultat Erilia

2014 : DES OBJECTIFS DE PRODUCTION CONTRARIÉS

La baisse des agréments délivrés en 2014 (-7 % par rapport à 2013) traduit un contexte de plus en plus difficile et contraint, malgré l'annonce par le gouvernement en août dernier d'un plan de relance du logement pour redynamiser la construction. Le tarissement des aides financières publiques, la rareté et le coût du foncier constructible, les recours toujours aussi nombreux sur les permis de construire, l'accroissement des VEFA, le durcissement des normes de construction, la complexité des procédures... ont freiné l'atteinte des objectifs de production d'Erilia, même si elle demeure d'un bon niveau.

Dans ce contexte difficile, la société a tout de même respecté ses engagements pris dans la Convention d'Utilité Sociale. La forte mobilisation de ses équipes, les partenariats actifs entretenus avec les décideurs locaux et le volume des investissements (210 millions d'euros en 2014) confirment l'engagement d'Erilia à l'effort national de production de logements. Pour 2015, les chantiers en cours et les demandes d'agrément laissent entrevoir de belles perspectives de livraison pour les années

à venir. Cette politique volontariste dans le domaine de la construction neuve se double d'un effort en rachat de patrimoines existants. 124 logements ont ainsi été acquis au cours de l'année 2014 notamment sur les communes de Fréjus et d'Antibes.

DE NOUVEAUX TERRITOIRES CONQUIS

Pour répondre aux besoins des collectivités en logement social sur des secteurs de plus en plus tendus, la stratégie de développement d'Erilia se déploie depuis quelques années déjà sur une partie importante du territoire grâce à sa compétence nationale.

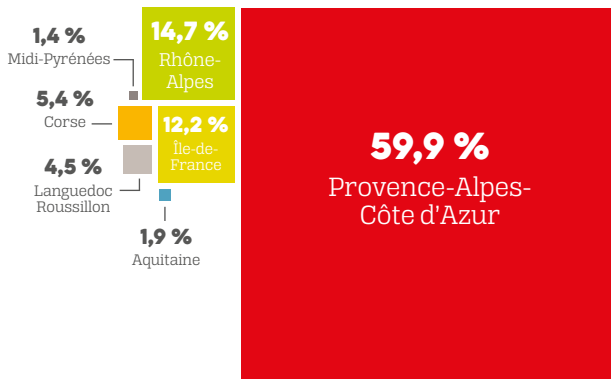
Une priorité claire en 2014 a été donnée au développement de l'offre locative, non seulement sur ses territoires historiques tendus, mais également à l'ouest, jusqu'au rivage atlantique et en Île-de-France. Le nombre important de chantiers engagés en 2014 traduit cette ambition sur le terrain : 83 logements ont ainsi été livrés en région Aquitaine (contre 23 logements en 2013) et 205 logements en Île-de-France (contre 149 logements en 2013). Généralement réalisés en VEFA, pour réduire les délais de production et de mise en service, ces programmes intègrent un haut niveau de performances énergétiques.



Montpellier (34), Résidence Villa Juliette

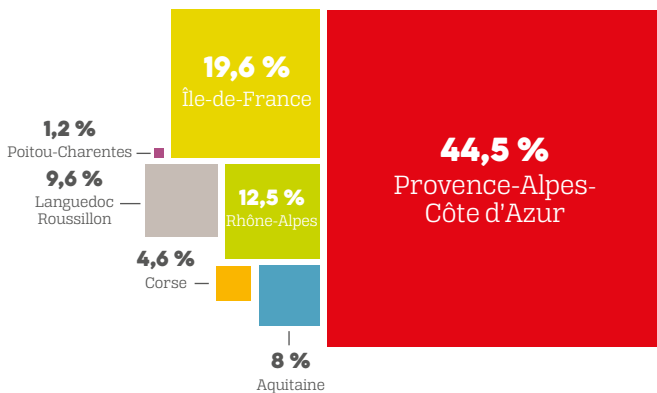


PATRIMOINE LIVRÉ EN 2013



ERILIA DÉVELOPPE
 UNE **STRATÉGIE
 DE PRODUCTION
 VOLONTARISTE**
 EN ALLANT CHERCHER DES
 LEVIERS DE CROISSANCE EN
 DEHORS DE SES TERRITOIRES
 HISTORIQUES.

PATRIMOINE LIVRÉ EN 2014



RÉAFFIRMER SON ANCRAGE HISTORIQUE

Erilia reste un acteur majeur du logement social en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Pour preuve, 30 % des logements sociaux financés en 2014 dans les Alpes-Maritimes sont des opérations réalisées par Erilia. Avec un patrimoine de plus de 35 000 logements sur les 6 départements, sa présence est historiquement prépondérante au regard des autres bailleurs. En 2014, Erilia a déposé 532 demandes d'agrément dans le département des Bouches-du-Rhône, soit 249 de plus que l'année précédente. Avec une production majoritairement située en zones tendues ou très tendues, elle confirme ainsi sa volonté de combler le déficit de logements et accompagne le développement des bassins d'emploi des territoires.

FOCUS SUR

BORGO (2B), RÉSIDENTICE A LICCIA IV

Production en maîtrise d'ouvrage directe

Financement : 13 PLAI et 35 PLUS

Architecte : Paul Navari

Cette belle résidence livrée en avril 2014 et certifiée BBC-Effinergie est composée de 48 appartements du 2 au 4 pièces. Parfaitement orientés, ils bénéficient de larges balcons qui offrent pour certains des vues sur la mer et pour d'autres, sur les collines environnantes.



BIDART (64), RÉSIDENCES AICE BASTERA ET AICE ONA

VEFA

Financement : 2 PLAI, 5 PLUS et 15 PLS

**Architecte : Gérard Dezes
et Géode Architecture**

Conçues à l'image des villas traditionnelles de la côte basque, avec leurs colombages de couleurs, leurs balcons en bois et leurs encorbellements, ces résidences livrées en juillet 2014 cohabitent en parfaite harmonie avec leur environnement. Les intérieurs ont tout autant de cachet et offrent à leurs occupants un confort optimal.



BRÉTIGNY-SUR-ORGE (91), RÉSIDENTE LE CŒURVILLE

VEFA

Financement : 12 PLS

Architecte : Jean-Claude Brehier

À proximité de toutes les commodités et à 200 m de la gare du RER C, les 12 appartements de cette résidence contemporaine possèdent tous les atouts d'une adresse de centre-ville. Livrée en 2014, la résidence Le Cœurville est certifiée Qualitel et Habitat Environnement.



LIVRY-GARGAN (93), RÉSIDENTE GARLANDE

Acquisition-amélioration

Financement : 14 PLAI, 52 PLUS et 42 PLS

Architecte : Jacques Bibas

Erilia a acquis la totalité de ce programme associant habitat collectif et individuel. Cette résidence sécurisée offre aux 108 logements un jardin contemplatif en cœur d'îlot et 2 commerces en pied d'immeuble.



LE DÉVELOPPEMENT DE LA CONCEPTION-RÉALISATION

L'année 2014 a vu le lancement d'opérations en conception-réalisation. La formule présente l'avantage d'optimiser et de maîtriser le budget du projet tout en permettant une réduction des délais. À Marseille, le démarrage des travaux au 3^e trimestre 2015 de la résidence Les Hauts de la Chartreuse permettra de livrer 37 logements (12 PLAI et 25 PLUS) en 29 mois au lieu de 36 mois normalement prévus pour une opération similaire.

Deux autres opérations en conception-réalisation sont également programmées, dont une en réhabilitation à Port-Saint-Louis-du-Rhône (296 logements). En construction neuve, la résidence Hérakleia qui sera réalisée à Cagnes-sur-Mer accueillera une crèche et 33 nouveaux logements. Pour ces opérations en conception-réalisation, Erilia a choisi de se faire accompagner par un assistant maître d'ouvrage dans la phase de mise en concurrence et d'attribution.

Avec cette méthode, l'entreprise a ajouté un outil supplémentaire à sa palette pour se donner les moyens d'atteindre ses objectifs.



Cagnes-sur-Mer (06), Résidence Hérakleia

RÉPONDRE À DES CONCOURS DE MAÎTRISE D'OUVRAGE

En 2014, Erilia a été sollicitée pour répondre à des concours ou des appels à projets de maîtrise d'ouvrage lancés par des propriétaires fonciers ou des communes. En mobilisant ses équipes sur ces projets, Erilia a remporté 2 nouveaux concours. Le premier lancé par la commune de Sausset-les-Pins (69 logements) et le second, par le groupement de caisses de retraite Klésia à

Antibes (73 logements). Début 2015, Ikea a retenu le groupement Erilia - Bouygues Immobilier pour la construction et la gestion d'un ensemble immobilier dans l'éco quartier de Nice. Les 92 logements sociaux s'intégreront dans une opération d'aménagement d'envergure de 40 ha (construction de bureaux, d'une grande-surface Ikea et de 150 logements) à proximité immédiate du nouveau stade Allianz Riviera.



FOCUS SUR

SAUSSET-LES-PINS (13)

**Production en maîtrise
d'ouvrage directe**

Financement : 21 PLAI et 48 PLUS

Architecte : Cabinet Carta

Remporté suite à un appel à candidatures lancé par la municipalité de Sausset-les-Pins, le projet se situe au cœur d'un bel espace boisé de 6 ha. Les trois bâtiments en R+2 à R+4 offriront aux futurs locataires des vues dégagées sur la mer et le centre historique de Sausset. Imaginée par le Cabinet Carta, cette résidence à l'écriture architecturale résolument contemporaine épouse parfaitement la topographie du terrain. Afin de garantir aux locataires un confort d'usage élevé et une très faible consommation énergétique, la résidence vise une double certification « Habitat et Environnement » et « Effinergie + ». Elle fera également l'objet d'une démarche Bâtiment Durable Méditerranéen. Avec ce nouveau projet, Erilia a su une nouvelle fois s'adapter à la demande des élus locaux et aux besoins des habitants de la ville.

Parole à Roland Carta, architecte

Quels sont les impacts des contraintes budgétaires liées au financement des logements sociaux sur votre réflexion d'architecte ?

Erilia est un bailleur exigeant qui impose dans son cahier des charges des prestations pérennes pour inscrire son patrimoine dans la durée. Le rôle de l'architecte est donc de prendre en compte cette spécificité dans le projet proposé tout en parvenant au bon équilibre entre la valeur d'usage, la conception architecturale et le budget alloué.

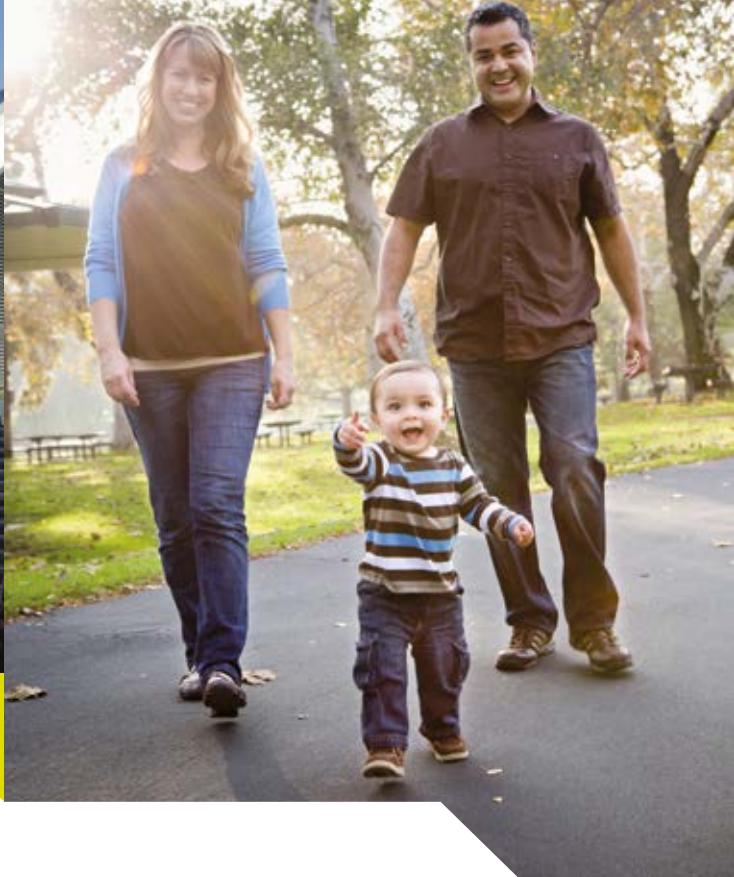
Quelle marge de manœuvre avez-vous eu dans votre réflexion architecturale ?

Il est vrai qu'après les grands ensembles immobiliers des années 60-70, nous devons aujourd'hui imaginer de nouveaux modèles de logements sociaux. Mais entre les contraintes financières et les nouvelles normes, chaque projet reste un défi. Avec les équipes de production d'Erilia, j'ai eu une grande liberté dans mes choix architecturaux. Nous avons travaillé dans le même sens, avec toujours la même conviction : servir l'intérêt général.

Quel est votre vision de l'habitat social de demain ?

Ma réflexion est prospective sur le sujet. En tant qu'architecte, je me dois de me projeter, proposer des solutions pour anticiper les besoins de demain. Idéalement, tout le monde rêve de surfaces plus grandes, de logements hyper équipés et connectés, environnementalement vertueux... mais ce sont des vœux pieux. Ma préoccupation première est de développer des logements à la portée du plus grand nombre. Il faut construire davantage pour que l'habitat social devienne une partie de la réponse au logement des français et pour continuer à remplir notre mission.





DÉVELOPPER DES LOGEMENTS PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Si la localisation et le confort restent des critères déterminants pour Erilia, la haute performance environnementale s'affirme de plus en plus comme un avantage concurrentiel décisif. Le nombre de logements répertoriés en classe A, a augmenté de 16 % en 2014.

Certaines constructions neuves sont équipées de centrales de production d'électricité photovoltaïque ou d'énergie solaire thermique. En 2014, le parc compte 13 installations photovoltaïques représentant une puissance totale de 122 kW.

L'énergie renouvelable produite sera d'environ 165 MWh, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 24 logements. 16 ensembles immobiliers sont également équipés d'installations d'eau chaude sanitaire collective avec préchauffage solaire.

Les résidences neuves véhiculent les valeurs de l'entreprise et notamment la prise en compte des enjeux de développement durable. Pédagogie et sensibilisation des clients vont de pair avec la réduction de leurs charges. À chaque nouvelle entrée dans un logement BBC, Erilia remet à ses occupants un guide de bonnes pratiques afin qu'ils en tirent tous les bénéfices en matière d'économie d'énergie.

FAVORISER LA MIXITÉ SOCIALE ET LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

En totale cohérence avec son positionnement, Erilia développe des opérations mixtes, associant logements locatifs sociaux et accession à la propriété. Induisant une mixité sociale de fait, ces opérations sont privilégiées par les collectivités locales qui souhaitent favoriser les parcours résidentiels sur leur territoire.

En 2014, les travaux du Hameau des Claps à Roquefort-les-Pins (06) ont débuté. Avec ce programme, Erilia a su répondre aux attentes de la commune et de la Communauté d'agglomération Sophia Antipolis en proposant un ensemble qui conjugue parc social et accession à la propriété (en location-accession et accession encadrée). Dans les deux prochaines années, quatre autres opérations dédiées à l'accession seront livrées à Biarritz dont une mixte (Résidence Le Couloum).

Erilia travaille en partenariat avec le collectif Habitat en Région au projet de foncières d'habitat intermédiaire social qui sera une offre alternative entre logement social et privé.



Parole à **Mallory Reveau,**
Directrice Habitat Logement
de la Communauté d'agglomération
Sophia Antipolis

“ Erilia est un véritable partenaire de la CASA et des communes. Ses services répondent toujours présent lorsque nous leur soumettons l'idée de mener des réflexions collaboratives sur les programmes mixtes. ”

VENTE EN BLOC

En 2014, Erilia a cédé en VEFA à l'Office Public d'Ajaccio, 42 logements construits à son intention dont il assurera la gestion. La société met ici ses compétences au service des collectivités et de certains acteurs du secteur. Elle vise à construire des partenariats durables pour contribuer activement aux politiques du logement. Erilia montre une fois encore qu'elle sait s'adapter et apporter des solutions à des problématiques locales.



Ajaccio (2A), Domaine des Aulnes

DES LOGEMENTS POUR LES SALARIÉS

Grâce à l'expertise et au dynamisme de ses équipes, Erilia s'est mobilisée pour accroître la production de logements pour les salariés. En 2014, 200 logements neufs financés par les collecteurs de la PEEC (participation des employeurs à l'effort de construction), ou « 1 % logement », ont été livrés et 1 123 logements ont été attribués en désignation unique sur le patrimoine existant.



- **1 044 LIVRAISONS NEUVES**
- **164 M D'EUROS DE CA GÉNÉRÉS AU PROFIT DU BTP**

CHIFFRES CLÉS

**73 LOGEMENTS
POUR SÉNIORS**
livrés

CONSTRUIRE DES LOGEMENTS ADAPTÉS

Dans sa stratégie de développement, Erilia anticipe le vieillissement de ses locataires et se soucie du bien-être de ses clients les plus vulnérables en proposant des habitats adaptés au handicap et à la mobilité réduite. À ce jour, l'entreprise a livré 454 logements pour personnes âgées dont la gestion est confiée à des structures spécialisées.

FOCUS SUR

ANTIBES (06) RÉSIDENCE LOU PARADOU

Acquisition-amélioration

Financement :

**73 logements pour personnes âgées (PLS) et
31 logements sociaux (10 PLAI et 21 PLUS)**

Située dans un quartier résidentiel d'Antibes, Lou Paradou fera prochainement l'objet d'une rénovation. Les logements pour personnes âgées (du studio au deux pièces) offrent de généreuses terrasses parfaitement orientées avec pour certaines de magnifiques vues sur la mer dès le premier étage. Les volumes intérieurs ont été bien pensés et sont tous aménagés d'une cuisine équipée et d'une salle de bains. La gestion de cette résidence de services, qui est passée en conventionnement PLS, a été confiée à l'association Accompagnement Promotion Insertion Provence (API Provence) avec laquelle Erilia travaille depuis plusieurs années.



Parole à **Manuel Smadja**, Directeur Général d'API Provence

“ Pour répondre à l'immense défi du logement des papy-boomers, l'association se positionne aujourd'hui sur le secteur des résidences aménagées pour les seniors en situation précaire. Partenaire privilégié d'Erilia depuis de nombreuses années, nous nous sommes vu confier la gestion sociale de la résidence pour personnes âgées Lou Paradou. Le développement de cette nouvelle activité est pour notre association cohérente. Nous sommes en charge depuis l'origine

des foyers de travailleurs migrants composés à plus de 65 % de seniors de plus de 65 ans, et sommes par conséquent confrontés à des problématiques de gestion plus complexes que celles qui caractérisent une résidence seniors classique. Avec l'acquisition de la résidence Lou Paradou à Antibes, Erilia permet à l'association de s'établir avec sérénité sur ce secteur. Les logements sont magnifiques et les prestations proposées adaptées aux profils des résidents. ”



**92 LOGEMENTS
ÉTUDIANTS**
livrés

**1 GENDARMERIE
21 LOGEMENTS**
livrés

PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS DE LA JEUNE GÉNÉRATION

Les jeunes (étudiants sans ressources, jeunes travailleurs en insertion professionnelle...) rencontrent de plus en plus de difficultés pour accéder à un logement autonome. Pour répondre à cette demande, Erilia développe une offre adaptée aux ressources de la jeune génération. Sur l'ensemble du territoire national, la société détient 1 953 chambres pour étudiants et 251 pour les jeunes travailleurs. Leur gestion a été confiée à des structures spécialisées comme Fac Habitat, le CROUS ou encore API Provence.

En 2015, Erilia expérimentera des solutions innovantes de logements intergénérationnels.

DES LOGEMENTS POUR LES GENS DU VOYAGE

À la demande de la commune de Vallauris (06), Erilia construira fin 2015 8 nouveaux logements au Lieu-dit le Fournas pour les gens du voyage sédentarisés. En 2014, la demande d'agrément a été obtenue. Les logements financés en PLAI seront adaptés à la typologie des familles actuellement logées par la Semival ou en mobil home par Erilia.

Erilia a également procédé au dépôt de la demande de financement de 10 villas à Martigues (13), pour répondre à la problématique de sur-occupation des 40 logements sociaux à bas niveau de quittance déjà livrés dans le quartier de Barjemont il y a une quinzaine d'années.

**FOCUS SUR
MACAU (33), GENDARMERIE**

Production en VEFA

Financement : 13 PLAI et 35 PLUS

Architecte : SCM Paranteau-Ithurbide

FOCUS SUR

NICE (06), RÉSIDENCE LE SCRIBE

**Réhabilitation d'un ancien hôtel
en résidence étudiante**

**Financement :
8 PLUS, 83 PLS et 1 accession-libre**

AU SERVICE DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE

Erilia a livré à ce jour 1 399 logements destinés aux militaires et 11 gendarmeries sur l'ensemble du territoire national. En mars 2014, une nouvelle gendarmerie et 21 logements ont été inaugurés à Macau (33) et une seconde sera livrée en 2015 (120 logements) à La Valette-du-Var (83).

La livraison et la gestion de logements et de gendarmeries s'inscrivent dans le cadre global du partenariat qui lie Erilia au Ministère de la Défense.



MAINTENANCE ET RÉHABILITATION DU PATRIMOINE

Erilia veille à élever le niveau de qualité de son patrimoine afin de se positionner comme un bailleur de référence et d'assumer sa mission d'intérêt général.

L'entreprise œuvre pour plus de confort, de sécurité et de performances énergétiques dans son parc. Elle poursuit sereinement l'exécution de son plan de rénovation décidé en 2009 dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

D'ici 2020, la société aura engagé 462 millions d'euros de travaux sur le parc existant dont 300 millions d'euros dédiés à la maintenance de son patrimoine.

Au titre de l'année 2014, 5 554 logements ont été lancés en réhabilitation. Au-delà des enjeux économiques et environnementaux, la dimension sociale des réhabilitations est prépondérante. Erilia poursuit donc sa politique active d'entretien et de rénovation de son patrimoine afin d'améliorer le service rendu aux clients, en termes de qualité de l'habitat et de maîtrise des charges locatives. 42,8 millions d'euros ont été consacrés en 2014 (une dotation en hausse de plus de 10,8 % par rapport à 2013) à des travaux de maintenance et d'entretien courant : isolation de façades, fenêtres, toitures, loggias, ascenseurs, halls d'entrée, équipements techniques, chaudières, etc.

Côté économie d'énergie, en 2014 Erilia a consacré 8,6 millions d'euros à la lutte contre la précarité énergétique sur son parc de logements existants. En 2015, l'entreprise mettra en place un observatoire de l'énergie. Il permettra de mesurer l'impact des actions engagées sur son parc en termes de performance énergétique et de charges locatives.

À titre d'exemple, sur l'ensemble de son patrimoine bâti, Erilia a converti les chaudières collectives au fioul lourd au gaz naturel, pour réduire le poids de la facture énergétique de ses locataires. En 2014, un accord-cadre de fourniture de gaz a aussi été signé avec Gaz de Bordeaux permettant ainsi de réaliser une économie de 19 % par rapport aux tarifs historiques. 5 systèmes de cogénération (La Garde, Air Bel et Michelet Mazargues à Marseille, Parrocel en Avignon et Le Charrel à Aubagne) sont en fonctionnement pour permettre des gains énergétiques et une réduction des émissions de gaz à effet de serre substantielle.

Erilia met également en œuvre des actions visant à réduire les consommations énergétiques par le mécanisme des certificats d'économie d'énergie. Revendus à EDF dans le cadre d'un protocole signé avec Habitat en Région Services (protocole national), ces certificats concernent 50 opérations menées depuis 2007, dont 7 en 2014 portant sur la mise en place d'équipements performants et sur 2 opérations de construction neuve, avec obtention de labels de haute performance énergétique. Ces dernières opérations représentent une économie d'énergie de 15 236 MWh Cumac et 3 180 tonnes de CO₂ évités.

Parallèlement, de nouvelles réglementations, comme les décrets « amiante », sont venues compléter les obligations des bailleurs. Erilia a donc engagé en 2014 une réflexion sur la méthode à définir pour la gestion du risque amiante sur les ensembles immobiliers concernés.

42,8 M D'EUROS
consacrés
à des travaux
de maintenance
(gros entretien,
grosse réparation
d'investissement
et entretien courant)

36 OPÉRATIONS
réhabilitées livrées

**CHIFFRES
CLÉS**

5 554 LOGEMENTS
lancés en réhabilitation

21,7 M D'EUROS
engagés pour
la réhabilitation
du patrimoine

FOCUS SUR

AUBAGNE (13), QUARTIER LE CHARREL

Erilia mène dans le quartier du Charrel une réhabilitation d'envergure (28 800 euros par logement) accompagnant l'arrivée du tramway. 992 logements sont concernés ainsi qu'un centre commercial. Les travaux portent sur la rénovation des façades, des toitures et des vides sanitaires avec la mise en place d'isolation thermique renforcée. Dans les logements, les sols et la plomberie seront remplacés et les installations électriques améliorées. Pour permettre aux clients-locataires de mieux maîtriser leurs dépenses en chauffage, des fenêtres double vitrage en PVC et de nouvelles loggias en aluminium seront également posées. Parallèlement, Erilia a procédé à la rénovation des installations de production de chauffage

permettant une économie d'énergie grâce à la mise en place d'une chaudière à condensation et à l'amélioration des réseaux associés. Ces travaux visent à obtenir un classement énergétique B ou C.

La réussite d'une telle opération en site occupé passe par une communication renforcée auprès des locataires : implication d'une équipe de maîtrise d'œuvre sociale avec une permanence sur site, organisation de 992 visites techniques, aménagement d'un logement-témoin et création du journal du projet : autant d'actions de proximité conduites pour une meilleure appropriation du projet de réhabilitation par les habitants.



- **67% DU PATRIMOINE D'ERILIA EST RÉPERTORIÉ EN CLASSES ÉNERGÉTIQUES A, B ET C**
- **808 GWH VALORISÉS EN C2E DEPUIS 2012**
- **799 LOGEMENTS ÉQUIPÉS D'INSTALLATIONS D'EAU CHAUDE SANITAIRE COLLECTIVE AVEC PRÉCHAUFFAGE SOLAIRE**

FOCUS SUR

AVIGNON (84), LES GRANDS CYPRÈS

Dans ce quartier situé au sud de la ville d'Avignon, Erilia finalise la réhabilitation de trois tours et de trois bâtiments construits dans les années 1960. Les travaux (27 980 euros par logement) concernent la mise aux normes et l'amélioration des 535 logements et de leurs parties communes. Les rénovations liées aux économies d'énergie telles que l'isolation des façades, des toitures et le remplacement de menuiseries extérieures permettront d'améliorer l'étiquette énergétique de cet ensemble immobilier. Et pour diminuer les charges liées au chauffage, l'installation de production par cogénération et de distribution de chaleur a été rénovée au profit d'un système plus économe. Les résultats mesurés à l'issue des travaux représentent une économie d'énergie de 22% par rapport à la consommation en 2011 (comparée à rigueur climatique équivalente).





7 PROJETS
labellisés
ANRU 2

1 252
LOGEMENTS
ANRU
en 2014

ÊTRE PRÉSENT SUR LE TERRAIN POUR DESSINER LA VILLE

Pour apporter de nouvelles perspectives aux quartiers dont la réalité urbaine et patrimoniale évolue, Erilia mène des actions de requalification.

Le volet urbain est toujours doublé d'un accompagnement social, permettant la participation active des habitants à l'évolution de leur quartier.

Avec 7 projets en cours et 9 en phase d'étude, la société est engagée dans les opérations de rénovation urbaine, aux côtés des collectivités et de l'ANRU.

REQUALIFIER LES QUARTIERS

Le renouvellement urbain des ensembles immobiliers constitue un élément central de la stratégie de revalorisation et de développement d'un territoire. Dans le cadre de projets urbains, Erilia a conduit en 2014, en collaboration avec l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine et les collectivités, des actions de requalification de quartiers dégradés comportant plusieurs orientations : des adaptations classiques du bâti (réhabilitation, résidentialisation, redistribution des logements et des bâtiments) et des actions plus radicales de requalification urbaine intégrant des démolitions de logements, des transformations d'usage et des constructions nouvelles. Déjà au cœur de ce que l'on a appelé ANRU 1, Erilia sera de nouveau un acteur du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU) qui débutera en 2015 : La Castellane et Air Bel à Marseille, Valdegour à Nîmes, l'avenue du Mont-Blanc à Rillieux-la-Pape, La Mosson à Montpellier... Dans ces territoires géographiques, Erilia dispose d'un patrimoine important et s'engagera donc dans ces opérations avec le soutien de l'ANRU.

FOCUS SUR

ANRU 2

La Loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, votée le 13 février 2014, lance le nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU). L'une des principales nouveautés du texte est la définition d'une géographie prioritaire révisée qui a comme unique critère le faible niveau de ressources des habitants. Ces territoires, soit 1 300 quartiers, feront l'objet de nouveaux Contrats de ville élaborés pour la période 2015-2020. Parmi eux, 200 sites seront bénéficiaires de l'« ANRU 2 » qui débutera également en 2015, avec un budget total de 5 milliards d'euros. Ces quartiers d'intérêt national qui ont souvent été des zones de relégation, vont devenir des territoires d'innovation. Les 5 milliards d'euros du NPNRU seront accompagnés d'un investissement majeur des organismes HLM, qui prévoient de mobiliser 10 à 12 milliards d'euros pour la mise en œuvre du programme.

UN SAVOIR-FAIRE RECONNU EN INGÉNIERIE SOCIALE

Sur certaines des opérations complexes de requalification, Erilia déploie un accompagnement social soutenu. À Marseille, en 2014, la société a engagé, avec l'aide d'une équipe de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), un processus de relogement de 20 familles de la résidence du Hameau des Pins, rendu nécessaire par la création d'une nouvelle voirie d'accès au Parc national des Calanques situé en limite du quartier du Baou de Sormiou.

À Nice, dans le quartier des Moulins, Erilia a travaillé main dans la main avec la MOUS de Côte d'Azur Habitat pour reloger les familles dans son parc existant. Une charte de relogement a également été signée afin d'assurer un accompagnement social et la recherche attentive d'un logement adapté à la composition de chaque famille. Élaboré pour favoriser des parcours résidentiels ascendants, ce document partenarial permettra aux personnes relogées de se voir proposer un logement dans l'une des deux opérations neuves qu'Erilia livrera sur le site (la Résidence Santorin au 3^e trimestre 2015 et la résidence Andros au 1^{er} trimestre 2016). Une belle vitrine de son savoir-faire en ingénierie sociale et technique.



SOUTENIR LA VIE ASSOCIATIVE

Erilia cherche à améliorer la qualité de vie de ses locataires en soutenant des projets qui leur sont destinés. L'entreprise prend part aux initiatives associatives en mettant à disposition de ses acteurs, des moyens, des locaux, du matériel, etc.

À Marseille, dans le cadre de la requalification du quartier de La Viste, Erilia s'est chargée, en plus de la réhabilitation de l'habitat, de la rénovation d'un terrain de football et du centre social situés au cœur du site. Une salle de spectacle de 100 places y a également été aménagée afin que les habitants se retrouvent dans un lieu de convivialité ouvert sur le quartier. Sur le site de la Castellane, l'entreprise soutient les ateliers de percussions et de chants organisés par les musiciens professionnels de l'Ensemble Télémaque. Ils permettent à des enfants d'une classe de CM2 de découvrir et de s'initier à la musique.

À Vallauris, Erilia a livré, avec le concours de la fondation Apprentis d'Auteuil et des partenaires institutionnels locaux, un espace de vie sociale dans le quartier des Hauts de Vallauris. Cet espace d'échanges et de savoir a inspiré de nombreuses animations visant à créer du lien social et de la solidarité entre les habitants : accompagnement scolaire, soutien à la parentalité et à la citoyenneté, etc.

En 2014, Erilia a alloué près de 120 000 euros de subventions aux associations et aux centres sociaux actifs dans ces quartiers. En 2015, l'entreprise renforcera ce soutien (150 000 euros) pour que les habitants deviennent de plus en plus les acteurs du mieux-vivre ensemble dans leur quartier.



TRANQUILLISER LES QUARTIERS LES PLUS SENSIBLES

La mise en place d'une médiation sociale urbaine dans les quartiers prioritaires de Marseille est une des mesures phares du Pacte de sécurité et de cohésion sociale. Erilia a ainsi collaboré en 2014 à la rédaction du cahier des charges de l'appel à projet lancé par la Préfecture de Police des Bouches-du-Rhône et l'Association régionale des organismes HLM. Son objectif : tranquilliser les quartiers les plus sensibles. En 2015, l'entreprise participera au financement de ces actions de médiation sociale au sein de cinq de ses ensembles immobiliers : Air Bel, La Castellane, Les Arnavaux 2, Plan d'Aou et 38 La Viste.

À Nice, Erilia finance, aux côtés de deux autres bailleurs et de la Ville, des médiateurs de nuit pour apaiser le site Bon Voyage, quartier prioritaire de la politique de la ville.

FAVORISER L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Erilia est consciente de son rôle dans le développement économique des territoires.

En 2014, ce sont plus de 13 000 heures d'insertion qui ont été réalisées dans le cadre de conventions ANRU et plus de 8 600 heures dans le cadre d'opérations non conventionnées. La société dépasse ses obligations liées aux subventions publiques. Les projets bénéficiant de subventions de l'ANRU doivent en effet respecter les clauses d'insertion sociales : inciter les entreprises qui obtiennent les marchés publics à recruter des personnes engagées dans un processus d'insertion résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. À titre d'exemple, Erilia impose des clauses d'insertion aux entreprises retenues dans le cadre de ses marchés de construction et de réhabilitation réalisés hors ANRU et situés dans les territoires de la Communauté d'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Étoile et du Grand Avignon. En 2015, elles seront généralisées à l'ensemble des quartiers classés en géographie prioritaire par l'ANRU 2.



FOCUS SUR

MARSEILLE (13), LA VISTE PROVENCE ET 38, LA VISTE

Dans le 15^e arrondissement de Marseille, quartier La Viste, Erilia a porté avec l'ANRU et les collectivités locales un important projet de rénovation urbaine. D'un coût total de 51,7 millions d'euros, il vise à rendre le quartier plus attractif et à améliorer le confort de ses habitants. La revue de projet du 8 juillet 2014 a mis en lumière l'avancée des travaux réalisés par Erilia : réhabilitation des deux ensembles immobiliers La Viste Provence et 38, La Viste (991 logements), restructuration du centre commercial et création d'une place centrale, rénovation du centre social Del Rio et création d'une salle de spectacle. Durant les travaux, Erilia a mis en place une MOUS (Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale). Sa mission : informer les locataires du déroulement des réhabilitations, accompagner les personnes les plus fragiles et désamorcer les points de blocage éventuels. Plus largement, des actions de communication de proximité et de concertation ont également été menées : création du journal du projet « Plus belle La Viste », mise à disposition d'un cahier de doléances au bureau des Gestionnaires, organisation de réunions et de visites d'un logement-témoin, suivi des locataires par une conseillère sociale, etc.

Erilia est très investie dans le renouvellement de ce quartier et porte une attention particulière aux initiatives associatives qui œuvrent à La Viste. En 2014, elle leur a renouvelé son soutien.



- PLUS DE 22 067 HEURES D'INSERTION RÉALISÉES
- 116 530 € DE SUBVENTION ACCORDÉES AUX ASSOCIATIONS ET AUX CENTRES SOCIAUX

FOCUS SUR

MARSEILLE (13), LA CASTELLANE

Classé quartier d'intérêt national par l'ANRU 2, le projet de La Castellane a amorcé en 2014 sa transition vers le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain.

Inaugurée en 1971, cette cité de 1 236 logements, est devenue aujourd'hui une place-forte du commerce illicite, affectée par un niveau d'insécurité extrêmement élevée pour ses habitants. Dans cette copropriété gérée par quatre bailleurs sociaux, Erilia (propriétaire de 354 logements) assure la fonction de syndic. Le projet urbain et social prévoit non seulement une dédensification du site par la démolition de certains bâtiments, mais également l'enrayement de la précarisation des habitants et de l'isolement de cet ensemble immobilier. Des mesures seront déployées en termes de prévention et de sécurisation, de réussite scolaire, d'activités sportives, d'insertion professionnelle, de politiques de peuplement et de gestion locative. Il est également question de faire émerger une centralité de niveau métropolitain, ambition portée par les projets croisés élaborés par les urbanistes mandatés par les bailleurs sociaux et Marseille Rénovation Urbaine.

Durant l'année 2014, Erilia s'est fortement mobilisée en vue de la signature du protocole de préfiguration qui s'est concrétisé le 15 janvier 2015 entre l'État, l'ANRU, les bailleurs et les collectivités.

FOCUS SUR

MARSEILLE (13), AIR BEL

Le site d'Air Bel est également retenu par le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain 2014-2024. La cité fait l'objet d'une étude urbaine dont la présentation à l'ANRU aura lieu au premier semestre 2015. Erilia gère 289 logements sur les 1 199 logements qui composent ce grand ensemble. L'entreprise s'est largement impliquée dans la conception du projet de requalification urbaine, aux côtés de ses confrères bailleurs.

FOCUS SUR

AJACCIO (2A), RÉSIDENCE DES SALINES

Les travaux de réhabilitation sont en cours d'achèvement. Erilia s'est positionnée comme un partenaire de premier ordre en travaillant en complète concertation avec les services de la Ville d'Ajaccio et de la Communauté d'Agglomération du Pays Ajaccien, notamment pour le volet résidentialisation. Forte de son expérience, Erilia a également répondu à un appel à projets pour la mise en place d'une action spécifique d'accompagnement social en faveur des ménages en grande difficulté.



FOCUS SUR

NÎMES (30), VALDEGOUR

Le site de Valdegour a intégré le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement urbain. Rappelons que la Ville de Nîmes avait été retenue parmi les douze communes de préfiguration des nouveaux contrats de villes et de l'ANRU 2. Durant toute l'année 2014, Erilia a participé aux réunions et ateliers thématiques afin de faire valoir ses besoins et ses attentes sur le bâti existant et imaginer, conjointement avec Nîmes Métropole, l'avenir de ce quartier.



Opérations en cours

LOCALISATION	OPÉRATION	NOMBRE DE LOGEMENTS	NATURE
Nice (06)	Les Moulins	Le Santorin : 29	Construction
Marseille (13)	La Viste Provence et 38, La Viste	306 et 685	Résidentialisation & Aménagement des espaces extérieurs
Marseille (13)	Plan d'Aou	Construction : 19	Construction
Marseille (13)	Hauts de Mazargues (Baou de Sormiou)	Terrain Cauvière : 24 (dont 14 Anru)	Démolition / Reconstruction du Hameau des Pins
Fréjus (83)	La Gabelle	En cours de rénovation : 76	Travaux de rénovation des logements
Toulon (83)	Centre-ville	Îlot Baudin : 42 Rue Maréchal-Joffre : 3 Îlot Mairie : 20	Construction / Acquisition-amélioration
Ollioules (83)	Patio Augusta	48 (dont 27 Anru)	Construction

Opérations à lancer

LOCALISATION	OPÉRATION	NOMBRE DE LOGEMENTS	NATURE
Furiani (2B)	Carré Impérial	52	Construction
Nice (06)	Les Moulins	Andros / Nice : 36 VEFA Campanette II / Cagnes : 15 VEFA Vallon des Vaux / Cagnes : 16 Croix de Malte / Nice : 54	Construction
Marseille (13)	Plan d'Aou	29	Construction
Marseille (13)	La Castellane	Réhabilitation : 204 Démolition : 150 Reconstruction : 150	Réhabilitation / Démolition / Reconstruction « Horizon 2018 »
Marseille (13)	Air Bel	Réhabilitation : 245 Démolition : 44 Reconstruction : 44	Réhabilitation / Démolition / Reconstruction « Horizon 2018 »
Nîmes (30)	Valdegour	Logis du Languedoc : en cours de définition	Démolition partielle « Horizon 2017-2018 »
Montpellier (34)	La Mosson	En cours de définition	Réhabilitation « Horizon 2017-2018 »
Rillieux-la-Pape (69)	-	Le Mont Blanc : en cours de définition	Démolition partielle « Horizon 2017-2018 »
Avignon (84)	Rocade	Parrocel / Les Treilles Blanches : en cours de définition	« Horizon 2017-2018 »



**10 000
CANDIDATURES
EXAMINÉES**
en 2014

14 CAL
par semaine

IMPOSER NOTRE VISION D'ACTEUR SOCIAL TOURNÉ VERS LE CLIENT

Alors que le cadre juridique évolue en permanence, que la crise perdure et que l'environnement du logement social se transforme, Erilia affiche la volonté d'offrir une qualité de service toujours plus grande et de considérer le locataire comme un client à satisfaire, pour rester à la pointe de la gestion. Par des actions persévérantes, en cohérence avec une politique de performance, la société s'est appliquée à nouveau en 2014, à maîtriser au mieux la vacance des logements, la dette locative, et continuera en 2015 à chercher des solutions pour favoriser le bien vivre ensemble.

UNE CAPACITÉ D'ADAPTATION NÉCESSAIRE

Alors que les plans de relance successifs cherchent à favoriser l'accès au logement et que les mesures législatives et sociales se multiplient pour aider les familles à se loger, le contexte économique difficile impacte plus que jamais les ménages, et les freins structurels subsistent (disponibilité et coût du foncier).

Pour accélérer le rythme des mises en chantier de nouveaux logements, l'État a adopté des mesures visant à simplifier les procédures ou encore à réduire les contraintes liées aux normes. Un nouveau cadre de coopération au service du logement pour tous, « Agenda HLM 2015-2018 », a également été signé le 25 septembre 2014 entre l'État et le mouvement HLM avec pour objectifs notamment :

- la construction de 120 000 logements HLM par an ;
- l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants ;
- une meilleure application de la loi sur le Droit au logement opposable (Dalo).



Les nouvelles conventions de gestion de 2011 pour lesquelles des négociations sont toujours en cours entre préfets, bailleurs sociaux et État, la loi Dalo de 2007 ou encore la loi Alur du 26 mars 2014 ont des conséquences directes sur les décisions de gestion des bailleurs sociaux. Ces enjeux de gestion sont encore accentués pour Erilia par sa présence sur une grande partie du territoire (37 départements), ce qui multiplie les interlocuteurs (une centaine d'EPCI), les méthodes et les processus de travail.

Les défis auxquels Erilia est confrontée sont nombreux : peuplement, finances (veiller aux grands équilibres de l'entreprise) et développement (élaborer une stratégie pérenne en fonction du contexte et du nombre de logements réservés par convention).

En termes administratifs, la nécessité de traiter les dossiers plus vite se fait sentir puisque la loi Alur impose par exemple de restituer les dépôts de garantie le mois suivant la sortie du locataire.


En termes organisationnels, une autre mesure de la loi Alur change la donne. Amendée en 2013, elle prévoit la mise en place d'un fichier commun de la demande piloté au niveau intercommunal et qui s'appuie sur le Système National d'Enregistrement (SNE).


Si l'objectif d'efficacité et de transparence est louable, l'État a en revanche laissé la possibilité aux départements d'opter pour un fichier partagé local différent du SNE, ce qui multiplie les procédures en fonction des départements et complique le travail pour une société à compétence nationale comme Erilia. Cependant, le SNE semble de plus en plus opérationnel et satisfaisant, et les évolutions récentes devraient permettre d'uniformiser peu à peu les outils de communication entre partenaires locaux et État.

En 2014, 29 109 demandes de logements ont été déposées et 16 877 réalisées via le site internet d'Erilia.

LA MIXITÉ SOCIALE POUR OBJECTIF, LE LOGEMENT DE PUBLICS EN DIFFICULTÉ POUR FIL ROUGE

Dans un tel contexte, les logements conventionnés gérés par Erilia – parmi lesquels 4 892 ont été attribués en 2014 – sont répartis en catégories de financement suivantes :

6,1 %
PLA très social / PLAI — 

7 %
PLS — 

86,9 %
PLUS et assimilés

Des clients qui étaient :

47,1 % CDI ou fonctionnaires

20,92 % Retraités

8,38 % Sans profession et invalides

8,02 % Chômeurs

8 % RSA bénéficiaires

5,36 % CDD, stage ou intérim

1,86 % Artisans, commerçants, professions libérales

0,39 % Étudiants, apprentis

Parmi les 4 892 locataires entrés en 2014, on constate :

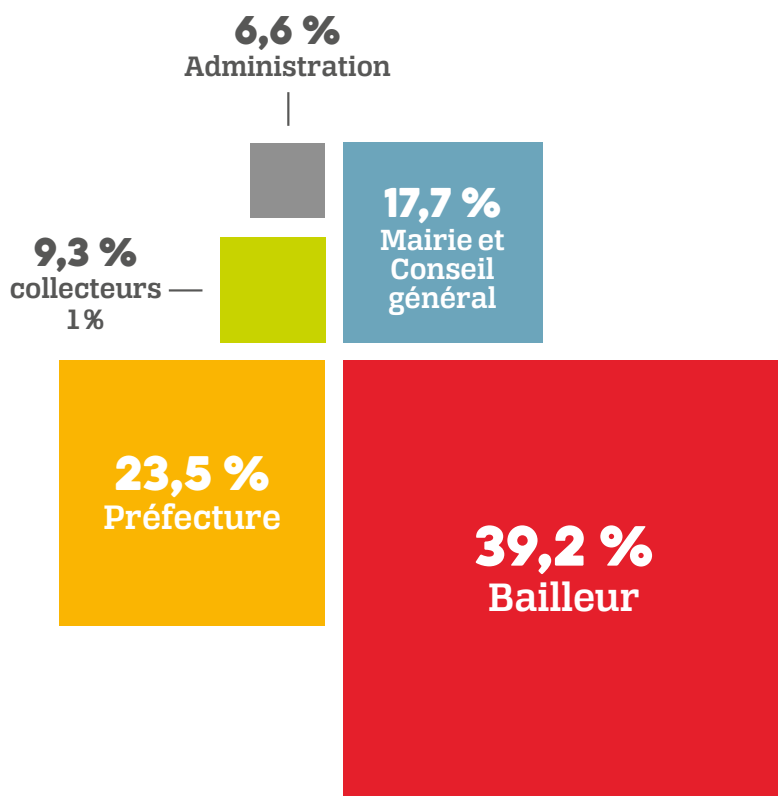
- 77 % de locataires logés dans un logement PLUS et assimilé
- 15 % de locataires logés dans un logement PLS
- 8 % de locataires logés dans un logement PLA très social / PLAI

72 % des familles entrées en 2014 disposent de revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources. Des chiffres qui restent similaires à ceux de 2013.

Suite à l'enquête annuelle pour le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) menée en 2014, Erilia a recensé :

- 1270 locataires soumis à un supplément de loyer normal;
- plus de 500 locataires imposables à un supplément de loyer forfaitaire.

Au 31 décembre 2014, les logements conventionnés par réservataire se répartissent comme suit :



UNE GESTION PÉRENNE POUR PRÉSERVER LA MIXITÉ SOCIALE

Les commissions d'attribution des logements (CAL) organisées par Erilia permettent d'attribuer les logements dans la plus grande transparence et avec le souci de trouver, pour chaque logement disponible, le profil le mieux adapté.

Chaque semaine, dans toutes les agences d'Erilia, se tient une CAL présidée par le Chef d'agence. Elles sont organisées par territoire pour pouvoir se tenir au plus près des locataires, des partenaires et des besoins. Leur rôle est de s'assurer de la cohérence de l'attribution par rapport aux critères du logement (taille, localisation, ancienneté, etc.), en ayant toujours présent à l'esprit l'objectif de bien vivre ensemble pour chacun des ensembles immobiliers.

UNE GESTION SOUPLE POUR FAVORISER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

L'un des objectifs de la société est de faire en sorte que chaque locataire ait un logement adapté à ses besoins et à l'évolution de sa situation (naissance d'enfants, séparation, vieillissement, invalidité, perte de revenus, etc.). Dans ce contexte, les mutations internes se sont imposées comme une volonté forte de l'entreprise. La notion de mutation interne est d'autant plus importante que la loi Molle oblige par ailleurs les bailleurs à s'intéresser aux problèmes de sous-occupation. Erilia favorise donc le parcours résidentiel à la fois pour fidéliser ses clients et pour libérer les grands logements dans un contexte de pénurie. Les possibilités de mutations internes sont donc étudiées chaque mois lors des commissions.

Parole à **Marie Lajus**, Préfète déléguée à l'égalité des chances de la région PACA, et **Pierre Hanna**, DDGS, Chef du service du logement social à la Préfecture des Bouches-du-Rhône.

Quel est votre ressenti sur le déroulement d'une commission d'attribution des logements chez Erilia ?

ML : J'ai trouvé que ce lieu était passionnant. C'est le lieu de rencontre entre des règles, des logiques administratives et des réalités humaines. Erilia fait preuve d'une réelle sensibilité aux problématiques sociales et d'une volonté de chercher, au-delà des critères administratifs, les moyens d'accompagner des ménages qui pour certains rencontrent de réelles difficultés.

Pourriez-vous dire qu'il existe une spécificité Erilia dans la mise en œuvre des CAL ?

ML : Erilia se préoccupe d'adapter l'offre de logement aux réalités du territoire. Il s'agit d'une problématique que nous devons partager avec tous les bailleurs. Erilia a une grande capacité à prendre en compte l'impact du territoire et les particularités des familles que recèlent Marseille. Le professionnalisme est aussi ce qui caractérise Erilia dans les commissions qu'elle peut organiser. Elle fait appel à des logiques professionnelles très complémentaires comme la gestion locative mais aussi la connaissance sociale fine des ménages, ce qui est primordial.

PH : J'ai toujours trouvé qu'Erilia préparait très bien ses commissions. Elle se donne aussi le temps d'étudier les dossiers en profondeur.

Comment qualifieriez-vous les relations entre la Préfecture des Bouches-du-Rhône et Erilia ?

ML : Erilia est un partenaire central sur de nombreux sujets et notamment sur des dossiers de rénovations urbaines et de gestion urbaine de proximité. Nous travaillons aussi très bien ensemble sur des projets de développement de médiation, dans une logique d'accompagnement à la tranquillité publique.

PH : Même dans des situations compliquées, Erilia parvient toujours à trouver des solutions, et pas tous les bailleurs sociaux y parviennent.



CHIFFRES CLÉS

TAUX DE ROTATION
MOYEN : 8,5 %

**1 ATTRIBUTION
SUR 10**
se fait au profit d'une
mutation interne



Grâce à des attributions réfléchies et à une gestion stratégique pérenne du patrimoine, le taux de vacance commerciale se situe en 2014 à 0,86 % (0,80 % en 2013).

En 2014, pour 4 892 logements attribués, 340 candidats ont refusé le logement qui leur était proposé, soit près de 7 %. Pour répondre à ce niveau d'attente très à la hausse, Erilia s'applique donc à rendre les logements attractifs en améliorant certaines résidences, à adapter les niveaux de loyers, à soigner ses prestations, et à proposer un meilleur rapport qualité-prix.

LA GESTION SOCIALE, UNE IMPLICATION AVANT D'ÊTRE UNE OBLIGATION

Les objectifs fixés par la CUS sont aujourd'hui largement dépassés.

Objectif CUS : 64 % de logements occupés par des locataires dont les ressources sont inférieures à 60 % du plafond (PLAI)

Résultat Erilia : 72 % en 2014

Objectif CUS : 4,5 % de mutations internes

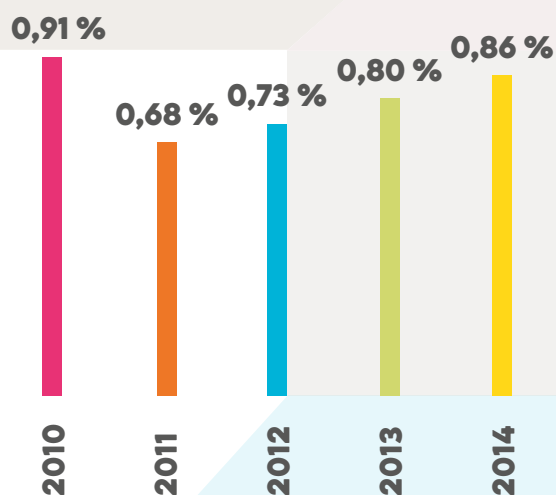
Résultat Erilia : 10 % en 2014

Objectif CUS : 29 % d'attribution de logements pour les ménages les plus défavorisés PDALPD (plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées)

Résultat Erilia : 35 % en 2014

En 2014, **270 familles ont été relogées** dans le cadre du DALO, soit environ **6 % des locataires**, mais cette proportion est plus importante en Île-de-France et dans les grandes villes de Provence-Alpes-Côte d'Azur (Nice, Marseille, Toulon).

Évolution de la vacance commerciale :



LES CONSEILLÈRES EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE, UN RÔLE CLÉ

Pour limiter les refus lors des attributions, réduire le taux de vacance, garantir l'équilibre social des résidences, mais aussi pour aider les familles en grande difficulté ou pour repérer les situations à risque, le rôle des conseillères en économie sociale et familiale est majeur.

Le quartier de Valdegour, situé dans une zone sensible de Nîmes, est un exemple emblématique de leur importance pour le bien-être des résidents. Le taux de rotation et le nombre de logements vacants y étaient très élevés, Erilia a donc décidé de procéder à une remise en état importante des logements de cet ensemble et de développer une démarche commerciale particulièrement active pour attirer de nouveaux locataires. Un travail d'envergure a également été effectué auprès des associations du quartier, du centre social et de la maison de la justice. De nombreuses actions de proximité ont été menées à bien pour maintenir le lien social et aller vers un mieux vivre ensemble; une conseillère en économie sociale et familiale dédiée a été affectée à Valdegour.

En 2014, le taux de vacance sur le site de Valdegour a reculé drastiquement, retombant à 2% après avoir atteint 20% les années précédentes; le taux de rotation n'a pas dépassé 9% alors qu'il était de 25% auparavant.

UNE POLITIQUE DE LOYERS ET DES AIDES ADAPTÉES

La politique d'Erilia consiste à s'adapter aux contextes et aux marchés locaux pour proposer des loyers cohérents. La méthode de détermination de l'augmentation des loyers est basée sur l'indice de référence des loyers (IRL). L'évolution maximale des loyers au 1^{er} janvier 2014 était de 0,9%. Au titre de l'année 2015, par délibération du conseil d'administration, l'augmentation des loyers a été fixée à 0,47% conformément à l'évolution de l'IRL (indice du 3^e trimestre 2014).

La société travaille également à l'accompagnement des familles vers l'amélioration des conditions de vie, en s'ajustant aux situations particulières par des mesures exceptionnelles, telles que les aides sur quittances ou encore les avances d'APL qui permettent aux locataires d'attendre que l'aide soit débloquée. Cette dernière pratique devrait changer avec la mise en place par la CNAF, au niveau national, du système IDEAL (Intégration des Demandes d'Aide au Logement) déjà en fonction dans certains départements, et qui devrait faciliter le traitement des dossiers et donc permettre aux locataires de bénéficier plus rapidement de l'APL.

**686 PROCÉDURES
INTERNES**
menées en 2014 pour le
non-respect des obligations
contractuelles

**359 COLLABORATEURS
SUR LE TERRAIN**

**CHIFFRES
CLÉS**



UN ENGAGEMENT DE QUALITÉ ET DE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

La nouvelle organisation d'Erilia, déployée au 1^{er} janvier 2015, a abouti à la création de la Direction des territoires, de 3 nouvelles agences sur l'aire marseillaise et à la réaffectation d'une partie du patrimoine géré par le siège aux agences d'Avignon, d'Istres et de Marseille Prado. Ces initiatives concrètes permettent à la société de se rapprocher encore plus des territoires et des clients qui s'y trouvent, d'affirmer toujours plus la qualité de ses services et la proximité avec ses locataires, de répondre avec plus de réactivité aux nouveaux besoins et aux attentes des politiques publiques de l'habitat.

La présence sur le terrain, qui devra encore se développer en 2015, fait partie de la stratégie de l'entreprise. Gestionnaires, techniciens et personnels d'entretien répondent à quatre priorités :

- offrir un cadre de vie de qualité ;
- assurer la sécurité par des contrôles préventifs ;
- garantir des interventions efficaces et rapides ;
- assurer une présence forte des responsables de proximité.

LES GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES : UN RÔLE ESSENTIEL

Homme de terrain, le gestionnaire d'immeubles assure la qualité de service et le bon entretien des résidences. Il est également le garant du respect des règles de vie commune et du bien vivre ensemble. Son rôle est essentiel au sein du patrimoine. Véritable marque de fabrique d'Erilia, le gestionnaire d'immeubles est l'interlocuteur privilégié des locataires. À la fois médiateur, commercial, garant des bonnes relations entre tous et du fonctionnement général de la résidence, il informe les locataires, les oriente, les conseille, se charge des tâches administratives, intervient dans les processus de relocation, effectue les états des lieux d'entrée et de sortie, gère les problèmes d'incivilités. Sa présence est constante dans tous les immeubles dont il a la charge pour répondre aux demandes des résidents. Dans les groupes très sensibles, la présence de plusieurs gestionnaires est parfois nécessaire et l'équipe en place peut être renforcée par des conseillères en économie sociale et familiale.

PRÉVENIR LES IMPAYÉS ET LES EXPULSIONS

Pour s'assurer une gestion saine et équilibrée, Erilia applique une politique dynamique de lutte contre les impayés (taux de recouvrement 2014: 99,1%) qui tient compte de la dégradation de la situation des locataires qui subissent les effets de la crise. En 2014, cette politique s'est traduite en actions concrètes et efficaces qui devront prendre tout leur essor en 2015 :

- un espace personnel pour chaque locataire, accessible depuis le site Internet d'Erilia;
- un système de relance par SMS en cas de retard ou d'impayé et de notification par mail et SMS du prélèvement à venir;
- la possibilité de télécharger ses quittances et de consulter des informations en ligne : compte détaillé (charges), contrat de location, informations pratiques (info SLS, comment changer de logement, comment résilier son bail, etc.);
- des mises en demeure rapides;
- une enveloppe budgétaire spécifique « Aides sur quittances » rendant possible les baisses provisoires de la quittance pour les locataires en difficulté ou des remises de loyers pour les personnes en attente de mutation.



PRENDRE EN COMPTE DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Parmi les actions visant à améliorer le bien-être des locataires, la prise en compte des besoins des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et des Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR) occupe une place importante. Erilia collabore depuis plusieurs années avec l'association Handitoit et dispose depuis 2012 d'une « Charte de l'habitat adapté aux PMR » qui prouve que son engagement va bien au-delà de ce qu'impose la loi et qui l'a conduit à :

- effectuer un travail de détection réalisé par les conseillères en économie sociale et familiale;
- aménager les logements pour les PMR, notamment pour maintenir les personnes âgées à domicile;
- réhabiliter des logements existants et les rendre accessibles;
- construire des logements neufs adaptés aux UFR.

FOCUS SUR

AUBAGNE (13), LE CHARREL

En 2014, Erilia a accompagné la Ville d'Aubagne dans sa politique d'adaptation des infrastructures aux personnes handicapées en réalisant un programme de réhabilitation, d'envergure dans la résidence du Charrel, dont 5 logements ont été entièrement réaménagés pour pouvoir être proposés à des Utilisateurs de Fauteuil Roulant (portes d'immeubles et d'appartements agrandies, motorisation d'équipements, transformation lourde des logements).

90 LOGEMENTS

ont bénéficié de travaux d'aménagement spécifiques pour permettre le maintien à domicile de personnes à mobilité réduite (PMR), essentiellement des personnes âgées.

341 LOGEMENTS ADAPTÉS
aux usagers en fauteuil roulant

CHIFFRES CLÉS

558 LOGEMENTS ONT BÉNÉFICIÉ DES TRAVAUX
d'aménagement pour PMR

FACILITER L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ ET FAVORISER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

Pour répondre aux engagements pris avec l'État dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale, Erilia cède une partie de son patrimoine locatif au profit des locataires. Ce type de vente s'inscrit dans la politique de parcours résidentiels conduite par la société pour permettre aux familles d'accéder à la propriété. Sur un total de 820 logements mis en vente depuis 2008, 168 ont trouvé preneur soit un taux de réalisation de 20.5%.

L'accession sociale à la propriété est également rendue possible grâce à des dispositifs encadrés. En 2014, 33 logements neufs ont été commercialisés en accession sociale à la propriété. Dans le cadre de cette activité de vente, Erilia accompagne les futurs propriétaires dans leurs démarches financières et administratives. L'entreprise se place également en véritable partenaire des collectivités locales en proposant des logements de qualité à des prix maîtrisés. Par ailleurs, sur un marché très réglementé, notamment par le code de la construction, la partie « vente aux locataires » est appelée à se développer dans les années qui viennent.

ASSURER LA FONCTION DE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉS

Erilia est syndic de 45 copropriétés, soit 3 878 lots. La société assure également la gestion locative de 10 832 lots répartis dans 350 copropriétés. Elle assure cette fonction de façon rigoureuse en veillant à ce que les intérêts des locataires soient respectés.

En 2014, la société s'est restructurée pour développer et professionnaliser son activité de syndic. L'entreprise a adossé sa gestion sur un progiciel métier permettant d'accroître l'efficacité et la qualité de la gestion. En 2015, elle souhaite devenir syndic des immeubles dans lesquels elle est majoritaire afin d'en assurer la bonne gestion.



- **PRÈS DE 300 000 € CONSACRÉS AUX RÉAMÉNAGEMENTS POUR PMR**
- **297 FAMILLES SUIVIES DANS LE CADRE DE LA PRÉVENTION DE L'EXPULSION**
- **360 LOGEMENTS ONT FAIT L'OBJET D'UNE MUTATION DANS LE CADRE D'UN PARCOURS RÉSIDENTIEL**
- **72% DES FAMILLES DISPOSENT DE REVENUS INFÉRIEURS À 60% DES PLAFONDS DE RESSOURCES**



CRÉATION
d'un service
communication

SIGNATURE
DE 3 ACCORDS
collectifs

1 EXTRANET
CLIENT-
LOCATAIRE

23 000 AVIS
D'ÉCHÉANCE
de loyer
dématérialisés

ALLER TOUJOURS DANS LE SENS DE LA PERFORMANCE

Motiver, fidéliser durablement les collaborateurs, encourager l'innovation, favoriser la transversalité et promouvoir le travail en mode projet, tels sont les nouveaux impératifs d'Erilia. Pour renforcer ses ambitions en termes de croissance, réaffirmer son positionnement d'entreprise efficace et rigoureuse mais aussi ses qualités de proximité et d'ouverture, la société a fait le choix du changement.

MIEUX COMMUNIQUER AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES

Erilia a structuré en novembre 2014 sa fonction « Communication » pour affirmer son positionnement et renforcer son image.

S'inscrivant parfaitement dans le sens de la nouvelle dynamique d'Erilia, les actions à mener se déclinent de la façon suivante :

- faire connaître les savoir-faire ;
- apporter de la transparence dans la relation avec les clients-locataires et les parties prenantes (collectivités territoriales, État, fournisseurs, etc.) ;
- faciliter les flux d'information ;

- communiquer en interne sur les grands enjeux de l'entreprise. Le premier numéro du journal d'information aux collaborateurs a été élaboré durant le dernier trimestre 2014. Il porte le nom d'Elan, symbole de la dynamique insufflée par la Direction générale ;
- développer des outils de communication adaptés.



Elan, le nouveau journal d'information des collaborateurs d'Erilia



L'équipe de la Direction des ressources humaines

LES RESSOURCES HUMAINES : VERS UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La Direction des ressources humaines a poursuivi en 2014 une politique en cohérence avec la volonté de changement exprimée par la nouvelle organisation. Les actions déployées ont eu pour moteurs les valeurs d'efficacité, de performance mais aussi d'humanisme et de bienveillance que revendique l'entreprise en externe comme en interne.

Pour permettre à l'ensemble des collaborateurs de répondre dans les meilleures conditions au défi du logement social et aux objectifs de performance, l'accent a été mis sur :

- l'application de nouveaux process RH pour que chacun puisse travailler dans un environnement moderne, responsabilisant et offrant des perspectives d'évolution ;

- la qualité de vie au travail avec notamment la création d'un service dédié à cette dernière et la signature de plusieurs accords collectifs (prévention de la pénibilité, « forfaits jours » et accord égalité professionnelle).
- le contrôle de gestion sociale qui permettra d'optimiser les emplois et les ressources.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation au 1^{er} janvier 2015, les collaborateurs du siège amenés à rejoindre les nouvelles agences ont bénéficié d'un accompagnement au changement. Des formations en agence, ou auprès des services « support » d'Erilia, leur ont permis de compléter leurs connaissances afin d'être plus opérationnels dans leurs nouvelles fonctions. La mobilité interne, fonctionnelle ou géographique, a été, en 2014 plus que jamais, favorisée. Parallèlement, le système de tutorat existant a fait l'objet d'une généralisation. Enfin, le rôle du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) a été renforcé.



• 146 RECRUTEMENTS

• 4 641 HEURES DE FORMATION DISPENSÉES



“ L'ENSEMBLE DE CES INITIATIVES STRUCTURANTES SE POURSUIVRA EN 2015 AVEC LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION RH ET LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION DES CARRIÈRES ” (GPEC).

UN SYSTÈME D'INFORMATION AU PROFIT DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Erilia déploie, avec son schéma directeur informatique, une vision prospective à 3 ans. Parmi les actions envisagées : les applicatifs métiers relatifs à la gestion des réclamations, de la demande et de la production de logements. Un certain nombre d'évolutions sont en cours et des outils ont été installés durant l'année 2014 pour améliorer la performance de tous au quotidien.

La production dispose désormais d'une solution informatique efficiente : Immoproject. Destiné à simplifier les tâches et à permettre le suivi consolidé de l'activité, Immoproject devrait améliorer l'efficacité de chacun.

Production technique, production administrative, dommage ouvrage, cellule marchés et finances, toutes les fonctions de la Direction de la production ont participé à la mise en place de cet outil commun et en bénéficient désormais. D'autres organes de l'entreprise comme la Direction de la clientèle et la Direction du patrimoine sont également concernés. L'outil sera pleinement fonctionnel courant 2015, et les 14 groupes de travail collaboratifs formés pour ce déploiement prendront alors fin.

Apoca, un progiciel permettant d'étudier la faisabilité financière des projets immobiliers a été installé.

L'ERP ImmoWare, en fonction depuis 1996, a bénéficié d'importantes mises à jour en 2014, notamment en matière d'ergonomie.

Près de 23 000 avis d'échéance de loyers sont désormais dématérialisés. Des campagnes

de SMS et d'emailing sont depuis réalisées chaque mois pour prévenir les locataires de leur prélèvement à venir. Après une première phase de test effectuée sur l'agence d'Istres, le processus s'est généralisé sur l'ensemble des agences en septembre 2014.

L'extranet client-locataire ouvert en 2014 permet de se connecter pour télécharger les quittances de loyer et accéder à d'autres informations utiles. 11 000 locataires utilisent déjà ce moyen, l'objectif étant de le faire progresser fortement. En 2015, l'extranet sera enrichi de nouvelles fonctionnalités pour multiplier encore les services rendus au locataire et améliorer l'ergonomie et le design.

Erilia a également procédé au changement de ses équipements réseau. L'évolution vers un cœur de réseau redondant, couplé avec le doublement des liens fibres optiques, permet une plus grande performance et une meilleure sécurisation physique de son réseau. Il est par exemple devenu possible de mettre à jour des éléments actifs sans interrompre le fonctionnement de l'entreprise.

Avec l'optimisation de la bande passante (étanchéité entre les différents flux) et les caractéristiques des nouveaux matériels, les capacités de traitement peuvent être multipliées par dix. Suite à l'appel d'offres lancé en fin d'année 2014, – « Évolution des infrastructures serveur, stockage et processus de sauvegarde » –, Erilia continuera à moderniser la structure du système d'information.

LA MISE EN ŒUVRE D'OUTILS DE DÉMATÉRIALISATION

La dématérialisation des processus est un véritable projet d'entreprise qui va impacter l'organisation du travail des collaborateurs. Il vise à passer du document papier au fichier numérique aussi souvent que possible sur l'ensemble des processus métiers d'Erilia.

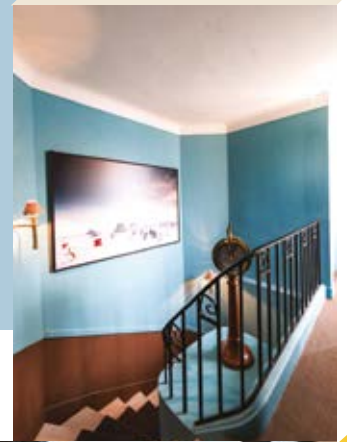
L'objectif est multiple : permettre à chacun d'accéder directement à l'information et de mieux la partager, offrir un véritable confort de travail pour les collaborateurs face aux locataires, permettre la traçabilité des documents, réduire les coûts de reproduction et de frais d'envoi, sécuriser le stockage des données, être plus efficace au quotidien.

Cette démarche s'inscrit dans une stratégie de qualité de service et d'optimisation des conditions de travail.

Une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'étude puis d'accompagnement à la mise en œuvre d'outils de dématérialisation a été confiée à la société LV2C. Ce projet qui comporte 10 orientations s'étalera sur 2 à 3 ans avec une mise en production successives des processus.

LES 5 OBJECTIFS DE LA DÉMATÉRIALISATION







1 CHARTE
Chantier Propre

1 SOUTIEN AUX ADIL

1 DÉMARCHE RSE
engagée

RENFORCER NOTRE ACTION EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En acteur social impliqué et en tant qu'entreprise citoyenne, Erilia poursuit son engagement en faveur d'un habitat durable et responsable. Dans son approche globale comme dans les actions engagées chaque année, la recherche de la cohésion sociale s'accompagne d'un souci de préserver l'environnement direct de ses clients-locataires comme l'environnement au sens large. La société doit continuer à développer et renforcer ses actions.

DES ACTIONS CERTIFIÉES

Erilia affiche clairement sa volonté de construire des résidences certifiées BBC-Effinergie, BDM (Bâtiment Durable Méditerranéen) ou encore Habitat Environnement et présentant donc des performances énergétiques de plus en plus satisfaisantes et un plus grand confort.

Elle développe également les chantiers répondant à la charte « Chantier Propre ». Cette charte permet de faire évoluer les pratiques de l'ensemble des entreprises intervenant sur une construction, d'améliorer la propreté du chantier et d'en minimiser les nuisances et les impacts, de garantir la gestion des déchets générés mais aussi de renforcer la sécurité pendant les travaux.

Son application est importante pour l'image des chantiers d'Erilia, elle est également nécessaire pour obtenir la certification Habitat et Environnement.



• **364 LOGEMENTS ONT ÉTÉ CERTIFIÉS EN 2014
PAR UN LABEL ÉNERGÉTIQUE**

• **13 NOUVELLES OPÉRATIONS ÉQUIPÉES D'INSTALLATIONS
PHOTOVOLTAÏQUES**

DES CLIENTS SENSIBILISÉS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La société sensibilise ses clients-locataires aux enjeux du développement durable pour contribuer à l'adoption par tous de bonnes pratiques et à la préservation des ressources naturelles.

Pour chaque nouvelle résidence construite en 2014, il a systématiquement été prévu l'installation (dans les communes pratiquant le tri) ou la possibilité d'installation (dans les communes ne le pratiquant pas encore) de conteneurs destinés au tri sélectif.

Erilia travaille également en partenariat avec de nombreuses associations sur la thématique de l'environnement :

- Dans la résidence Les Logis de Sénas (13), l'opération « Les enfants de Sénas » a permis de sensibiliser les familles au recyclage par la mise en place de collecteurs et de compacteuses manuelles à canettes dans les locaux poubelles. L'aluminium et l'acier peuvent ainsi être revalorisés et le bénéfice obtenu contribue au financement d'actions à destination des jeunes de la commune.
- Dans la résidence du Baou de Sormiou à Marseille (13), un guide pratique à l'usage des clients-locataires a été distribué pour les sensibiliser aux économies d'eau et d'énergie dans leur logement ; il a été élaboré en collaboration avec des associations (Ecopolénergie et le GERES) et d'autres bailleurs sociaux présents dans le quartier.
- Erilia a participé en 2014 à la manifestation « Habitat Pédagogique Itinérant » organisée par EDF, l'AR Hlm PACA & Corse et la société d'insertion La Varappe, en association avec le Centre social et culturel La Provence et avec le soutien de la Ville d'Aix-en-Provence (13) et de l'ensemble des bailleurs du territoire

Encagnane/Corsy. Ce projet visait à accompagner les particuliers vers une réduction de leur consommation énergétique et à leur donner des conseils pour alléger leur facture d'électricité.



UN SOUTIEN FINANCIER APPORTÉ AUX ADIL

Chaque année, Erilia verse une cotisation aux ADIL (Associations Départementales d'Information sur le Logement) dont la mission est d'informer et d'orienter les particuliers sur toutes les questions qui ont trait au logement :

- droit au logement, contrat de location, loyers, charges, réparations locatives ;
- obligations en tant que locataire ou propriétaire ;
- solutions de logement adaptées et conditions d'accès aux logements sociaux.

Les ADIL apportent également aux bailleurs sociaux des informations essentielles sur les besoins des candidats au logement et les locataires des logements HLM.

UNE DÉMARCHE RSE ENGAGÉE

Pour 2015, la société souhaite renforcer sa politique RSE auprès de l'ensemble de ses parties prenantes en interne comme en externe. Les actions intègrent maintenant des indicateurs liés à l'impact de son activité sur l'économie locale.

De nouvelles obligations se sont imposées à Erilia en 2014 en matière de reporting RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) en raison de son chiffre d'affaires (supérieur à 100 M€) et du nombre de salariés permanents (supérieur à 500).

En effet, la société est soumise au décret n°2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale. Ces dispositions s'imposent à Erilia à partir de son rapport de gestion 2014.

Parallèlement, le collectif Habitat en Région a engagé la construction d'une politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise commune à tous ses membres à travers une démarche participative : le « Club RSE ». L'objectif est de fédérer le collectif autour de 7 domaines : l'environnement, les questions relatives aux consommateurs, la loyauté des pratiques, les communautés et le développement local, les droits de l'homme, les relations et conditions de travail, la gouvernance ; sur la base du référentiel « logement social » de la norme ISO 26000.

Au cours de l'année 2015, la démarche RSE sera développée à l'échelle de toute la société, devenant ainsi le fil conducteur de ses actions.

Environnement / Informations environnementales

AMBITIONS HABITAT EN REGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013	
Maîtriser les impacts environnementaux dans la production de logements	Politique générale en matière environnementale	Intégration de nouvelles exigences dans les CCTP (chantiers propres, classe énergétique)	Oui	Oui	
		Référent Développement Durable dans l'entreprise	Oui	Oui	
		Action d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	Document de communication « Bonnes pratiques »	-	
	Pollution et gestion des déchets	Nuisances sonores	Nombre de logements labellisés (Cerquel, Promotelec, Qualitel Habitat et Environnement)	364 logements	265 logements
			Intégration des nouvelles exigences dans les CCTP : les méthodes et outils générant des niveaux sonores faibles sont choisis prioritairement; engins de chantier listés à l'article 5 de l'arrêté 18 mars 2002 niveau phase 2 prioritairement utilisés.	Oui	-
	Utilisation durable des ressources	Installations eau chaude sanitaire avec pré-chauffage solaire (nombre de logements)	799 logements	635 logements	
			Mise en place d'un guide pratique sur les économies d'eau à l'usage des locataires	-	
		Consommation de matières premières	Consommation d'eau	Réduction des consommations de gaz entre -20 et -30 % par la transformation de chaudières collectives (rendement supérieur à 92% des chaudières à condensation)	-
			Installations photovoltaïques	13 installations 165 244 kWh/an (équivalent consommation de 24 logements)	6 installations 54 412 kWh/an (équivalent consommation de 8 logements)
	Protection de la biodiversité	Nombre de logements en construction situés dans des éco quartiers	149	-	
Maîtriser les impacts environnementaux dans l'entretien, l'amélioration et la réhabilitation du patrimoine	Pollution et gestion des déchets	Aménager des espaces verts dans chaque projet pour conforter la biodiversité (plantations d'espèces locales)	Oui	Oui	
		Patrimoine répertorié en classes énergétiques A, B et C	67,77 %	67,34 %	
	Changement climatique	Économies d'énergies réalisées depuis 2012 (en GWh) et valorisées en C2E Et CO ₂ évités (en tonnes)	808,8	793,6	
188 893 t			185 713 t		
		Émissions GES estimées (en K tonnes) équivalent CO ₂ /an	77,94	77,94	

Loyauté des pratiques / Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable

AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013
Intégrer des facteurs sociaux et environnementaux dans le processus d'achat	Engagements sociétaux en faveur du développement durable	Nombre d'heures d'insertion ANRU	13 424	16 489
		Hors ANRU	8 643	-



Gouvernance

AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013
Informers les membres du Conseil d'Administration régulièrement Concierter avec les associations de locataires et/ou directement avec les locataires	Relations entretenues avec les partenaires	Nombre de réunions annuelles	5	5
		Conseil de concertation locative (nombre)	1	1
		Nombre de résidences réhabilitées ayant fait l'objet de réunions d'information auprès des locataires	2	5

Questions relatives aux consommateurs / Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013
Respecter les intérêts des demandeurs de logements sociaux	Relations entretenues avec les partenaires	Attribution de logements (nombre de logements)	4 892	4 602
		% de locataires entrants ayant des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources	71,63 %	71,53 %
Nombre d'attributions dans le cadre du DALO / PDALPD	Relations entretenues avec les partenaires	-	1 766	1 398
		Mutation dans le cadre du parcours résidentiel (nombre de logements)	360	311
Respecter les intérêts des locataires	Relations entretenues avec les partenaires	Nombre de logements HLM vendus	27	36
		Satisfaction de nos locataires (taux global mesuré tous les 3 ans)	80,5 %	80,5 %

Communautés et développement local / Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013
Contribuer à l'aménagement durable du territoire et à l'amélioration du cadre de vie	Impact territorial	Compétence nationale	10 régions 37 départements 276 communes	9 régions 37 départements 242 communes
		Livraisons de logements neufs	1 044	1 221
		Chiffre d'affaires généré au profit du BTP (millions d'euros)	164	143
Développer l'accompagnement social des locataires	Relations entretenues avec les partenaires	Nombre de familles suivies dans le cadre de la prévention de l'expulsion	297	261
		Nombre d'expulsions	86	56
		Mécénat en faveur d'actions de proximité (centres sociaux...)	116 K€	126 K€
Développer l'accessibilité physique et adapter les logements	Relations entretenues avec les partenaires	Montant des travaux consacrés à l'adaptation des logements aux handicaps (€)	295 K€	269 K€

Droits de l'homme / Informations sociales



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013
Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances entre tous les salariés	Égalité de traitement	Accord égalité H / F	Oui	Oui
		Insertion des travailleurs handicapés	17,96 bénéficiaires Contributions AGEFHIP : 78 146 €	17,16 bénéficiaires Contributions AGEFHIP : 64 501 €
Respecter les droits humains fondamentaux	Relations entretenues avec les partenaires	Politique de lutte contre les discriminations	Accords égalité professionnelle et contrat de génération	Accords égalité professionnelle et contrat de génération
		Référent CNIL	Oui	Non



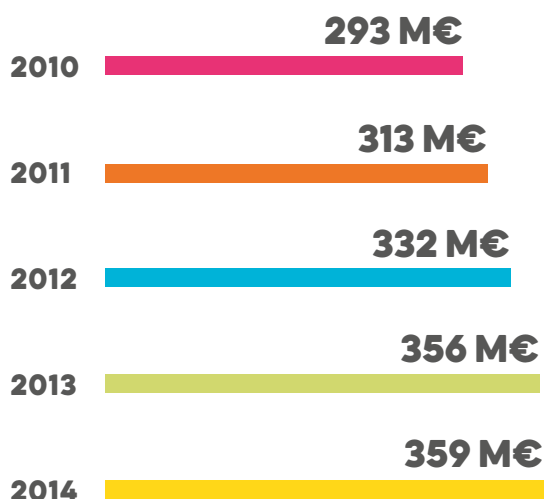
Relations et conditions de travail / Informations sociales

AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2014	2013	
Gérer les emplois et le développement des compétences	Emploi	Zone géographique concernée	France métropolitaine	France métropolitaine	
		Effectif total (tous types de contrats confondus)	715	680	
		Répartition par sexe	H : 65,45 % F : 34,55 %	H : 65,44 % F : 34,56 %	
		Répartition par âge	- de 25 ans - 35 ans : 97 36-55 ans : 400 56 et + : 218	- de 25 ans - 35 ans : 86 36-55 ans : 384 56 et + : 210	
		Répartition géographique	Siège social : 222 Agences : 493	Siège social : 331 Agences : 349	
		Recrutements (tous types de contrats confondus)	146	126	
Être objectif et transparent dans le système de rémunération d'avantages	Formation	Licenciements	4	10	
		Politiques mises en œuvre	Tutorat et parcours d'intégration en faveur des nouveaux embauchés Entretien annuel sur la formation réalisés : oui % MS allouée à la formation : 1,6 Taux de réalisation du plan de formation : 162 %	Entretien annuel sur la formation réalisés : oui % MS allouée à la formation : 1,6 Taux de réalisation du plan de formation : 99,9 %	
		Nombre d'heures de formation	4 641	7 560	
Promouvoir le dialogue social et la négociation collective	Emploi	Rémunérations et évolution	Augmentation générale : 1,4 % MS Avancement : 1 % MS Primes : 5 % MS	Augmentation générale : 1,5 % MS Avancement : 1 % MS Primes : 5 % MS	
		Organisation du temps de travail	Organisation du temps de travail	Temps plein : 95,11 % Temps partiel : 4,89 %	Temps plein : 94,27 % Temps partiel : 5,73 %
		Relations sociales	Dialogue social	9 réunions DP / an 9 réunions CE / an 4 réunions CHSCT / an 1 procédure d'information-consultation	8 réunions DP / an 8 réunions CE / an 4 réunions CHSCT / an
		Bilan accords collectifs	NAO	Oui	Oui
Protéger la sécurité et la santé	Santé et Sécurité	Accords collectifs	Égalité professionnelle Forfaits jours Accord sur l'égalité H/F	Mise en œuvre du contrat de génération Plan d'action en faveur des seniors Égalité H/F Prévention des risques et de la pénibilité au travail	
		Conditions de santé et de sécurité au travail	Actions de formation : - sécurité incendie - gestes et postures de travail - incivilités	Actions de formation : - sécurité incendie - gestes et postures de travail - sécurité accès en toiture	
		Accords signés en la matière	-	Accord prévention des risques et de la pénibilité au travail	
		Dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise pour améliorer les conditions de travail	39 707 €	99 499 €	



VISER UN NOUVEL HORIZON DE CROISSANCE

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES :



DETTES FOURNISSEURS (en euros) :

	au 31/12/2014	au 31/12/2013
Dettes échues	394 472	126 117
Dettes non échues	12 924 202	19 908 959

AUTOFINANCEMENT (en milliers d'euros) :

	2014	2013	variation 2014/2013	
			En valeur	en %
Autofinancement Net HLM	48 745	52 514	- 3 769	- 7,18 %
<i>En % des loyers</i>	16,97 %	18,83 %		

COMPTES SOCIAUX AU 31 DÉCEMBRE 2014

Bilan actif (en milliers d'euros)

	EXERCICE 2014			EXERCICE 2013
	BRUT	AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS	NET	NET
ACTIF IMMOBILISÉ				
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Baux emphytéotiques	31 614	6 640	24 974	18 089
Autres	2 714	1 962	752	710
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains nus, terrains aménagés, loués, bâtis	427 842	472	427 370	409 828
Constructions locatives sur sol propre	3 384 592	1 144 220	2 240 372	2 192 440
Constructions locatives sur sol d'autrui	305 255	118 395	186 860	188 352
Bâtiments administratifs	18 591	8 825	9 766	8 379
Installations techniques, matériel et outillage et autres	5 545	4 204	1 341	1 143
IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS				
Terrains	44 757	-	44 757	42 544
VRD, agencements et aménagements de terrains	453	-	453	251
Constructions et autres immobilisations corpo. en cours	254 975	-	254 975	208 104
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Participations	1 514	-	1 514	1 571
Titres immobilisés	4	-	4	4
Autres	11 393	-	11 393	36 106
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ (1)	4 489 250	1 284 719	3 204 531	3 107 521
ACTIF CIRCULANT				
STOCKS ET EN-COURS				
Terrains, immeubles, approvisionnements	13 279	-	13 279	11 153
Immeubles achevés	657	237	420	419
FOURNISSEURS DÉBITEURS	18	-	18	28
CRÉANCES D'EXPLOITATION				
Créances locataires et comptes rattachés	41 288	14 011	27 277	27 418
Créances sur acquéreurs	7 762	-	7 762	13 665
Autres	101 700	-	101 700	114 309
CRÉANCES DIVERSES	936	325	611	628
VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT	11 138	-	11 138	1 119
DISPONIBILITÉS	173 921	-	173 921	141 862
CHARGES CONSTATÉES D'AVANCE	12 221	-	12 221	12 092
TOTAL ACTIF CIRCULANT (2)	362 921	14 574	348 347	322 692
TOTAL DES CHARGES À RÉPARTIR (3)	2 962	-	2 962	3 832
TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3)	4 855 133	1 299 293	3 555 840	3 434 045

Bilan passif (en milliers d'euros)

	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
CAPITAL ET RÉSERVES		
Capital	117	117
Réserves et primes	379 655	348 687
Report à nouveau	3 832	4 568
Résultat de l'exercice	34 220	30 236
Sous-total	417 824	383 608
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	454 184	447 116
TOTAL CAPITAUX PROPRES (1)	872 008	830 724
PROVISIONS		
Provisions pour risques	2 066	881
Provisions pour gros entretien	63 477	55 193
Autres provisions pour charges	4 233	4 112
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (2)	69 775	60 186
DETTES FINANCIÈRES		
Participation des employeurs à l'effort de construction	251 175	243 415
EMPRUNTS AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT		
Caisse des Dépôts et Consignations	1 479 645	1 429 199
C.G.L.L.S	7 815	10 083
Crédit Foncier de France	272 223	258 164
Caisse d'Epargne	232 730	219 264
Autres banques	120 086	124 630
DÉPÔTS ET CAUTIONNEMENTS REÇUS	20 557	19 807
EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES DIVERSES	52 397	50 714
Concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques	52 316	49 998
Intérêts courus	25 130	28 622
Intérêts compensateurs	2 962	3 832
CLIENTS CRÉDITEURS	14 485	12 280
DETTES D'EXPLOITATION		
Fournisseurs	18 604	21 315
Dettes fiscales et sociales et autres	19 037	19 536
DETTES DIVERSES		
Fournisseurs sur immobilisations	27 884	32 099
Autres dettes	454	828
TOTAL DETTES (3)	2 597 500	2 523 786
PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE (4)	16 557	19 349
TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3+4)	3 555 840	3 434 045

Compte de résultat (en milliers d'euros)

	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Ventes d'immeubles	6 858	14 090
Variation de stocks	2 124	- 9 359
Récupération des charges locatives	64 355	62 269
Loyers	287 262	278 893
Autres produits divers	40 310	36 359
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	400 909	382 252
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats stockés et variation de stocks	8 560	5 271
Achats non stockés	18 389	17 938
Services extérieurs	90 821	82 504
Impôts, taxes et versements assimilés	35 261	33 163
<i>Charges de personnel :</i>		
- Salaires et traitements	23 961	22 375
- Charges sociales	13 531	12 470
<i>Dotations aux amortissements et aux provisions :</i>		
- Dotations aux amortissements des immobilisations et baux à long terme	95 176	92 132
- Autres dotations aux amortissements des immobilisations	998	917
- Dotations aux provisions sur actifs circulants	14 665	12 192
- Dotations aux provisions pour gros entretien	28 172	26 328
- Autres dotations aux provisions pour risques et charges	2 773	1 452
- Autres charges	5 111	4 366
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	337 418	311 108
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	63 492	71 144
PRODUITS FINANCIERS		
Produits autres immobilisations financières	9	13
Produits autres créances et valeurs mobilières de placement	4 664	5 061
Autres produits financiers	12	13
Reprises sur provisions	-	61
Produits de cessions des valeurs mobilières de placement	27	56
TOTAL PRODUITS FINANCIERS	4 712	5 204
CHARGES FINANCIÈRES		
Dotations aux amortissements et aux provisions	870	736
Charges d'intérêts	55 229	65 000
Autres charges financières	206	821
TOTAL CHARGES FINANCIÈRES	56 305	66 557
RÉSULTAT FINANCIER	- 51 593	- 61 353
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Sur opérations de gestion	2 263	934
Sur opérations en capital	29 749	25 503
Reprises sur provisions et transferts de charges	499	574
TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS	32 511	27 011
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Sur opérations de gestion	585	721
Sur opérations en capital	9 605	5 628
Dotations aux amortissements et aux provisions	-	217
TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES	10 190	6 566
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	22 321	20 445
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	34 220	30 236

ERILIA

72 bis, rue Perrin-Solliers
13291 Marseille Cedex 6
www.erilia.fr



ERILIA

HABITAT⁷
en Région

Société anonyme d'Habitations à Loyer Modéré agréée par Arrêté Ministériel du 10.12.1958, au capital de 117 000 €
R.C.S Marseille B 058 811 670 - SIRET 058 811 00015 APE 6820 A

Conception: Marsatwork.fr / **Crédits photos:** Claude Almodovar, Jean-Pierre Amet, Stéphane Bravin, Joseph Caprio, Marc Carpentier, Henri Comte, Christine Criscuolo, Serge Demailly, Olivier Digoit, Vincent Godefroid, Martial Gosselin, David Helman, Agnès Mellon, David Merle, Olivier Monge, Charles Siaux, Claude Simeray, Anne Van der Stegen, Serge et Boris Vierin, Cabinet Carta, Edf, Mec, Nkwc, Service communication, thinkstock.fr