

DU CHANGEMENT NAÎT L'AVENIR



ERILIA RAPPORT D'ACTIVITÉ & RSE 2015



HABITAT⁷
en Région



ERILIA

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
& RSE 2015**

Directeur de la publication :
Bernard Ranvier

Ligne éditoriale :
Service communication d'Eriia

Crédits photos :
Agence Albatros - O. Digeoit,
Jean-Pierre Amet, Cabinet d'Architecte
Carta, Marc Carpentier, Serge Demailly,
Eiffage Immobilier Méditerranée/Golem,
Florian Gallene, Renate & Vincent,
Habitat en Région, Jardilien, Logirem,
Thierry Michel, Fayad Mohamed,
Olivier Monge, MRU, Nani Naitali, NKWC,
Service communication d'Eriia,
Jean-Claude Pratt, Teddy Seguin,
Claude Simeray, Thinkstock, Ville de Villabé

**DÉCOUVREZ LA VERSION
DIGITALE SUR**
www.erilia-rapport-activite-2015.fr

Conception graphique :
Marsatwork

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

SOMMAIRE

4 L'AVENIR EST EN MARCHÉ

- 5 Message du Président et du Directeur Général
- 6 Nos temps forts de 2015
- 9 Accélérer la transformation
- 12 Nos repères 2015
- 14 Notre gouvernance - Notre filiale Soleil Logis
- 15 Habitat en Région, la dynamique est là !

16 EN MARCHÉ VERS UNE STRATÉGIE INNOVANTE

- 17 Un développement au service de l'intérêt général
- 25 La rénovation et l'entretien de notre patrimoine

28 INNOVER DANS LE SERVICE AUX PARTIES PRENANTES

- 29 Le pari de la proximité relevé
- 30 La qualité de service au cœur de notre mission sociale

34 PRENDRE PART AUX QUARTIERS DE DEMAIN

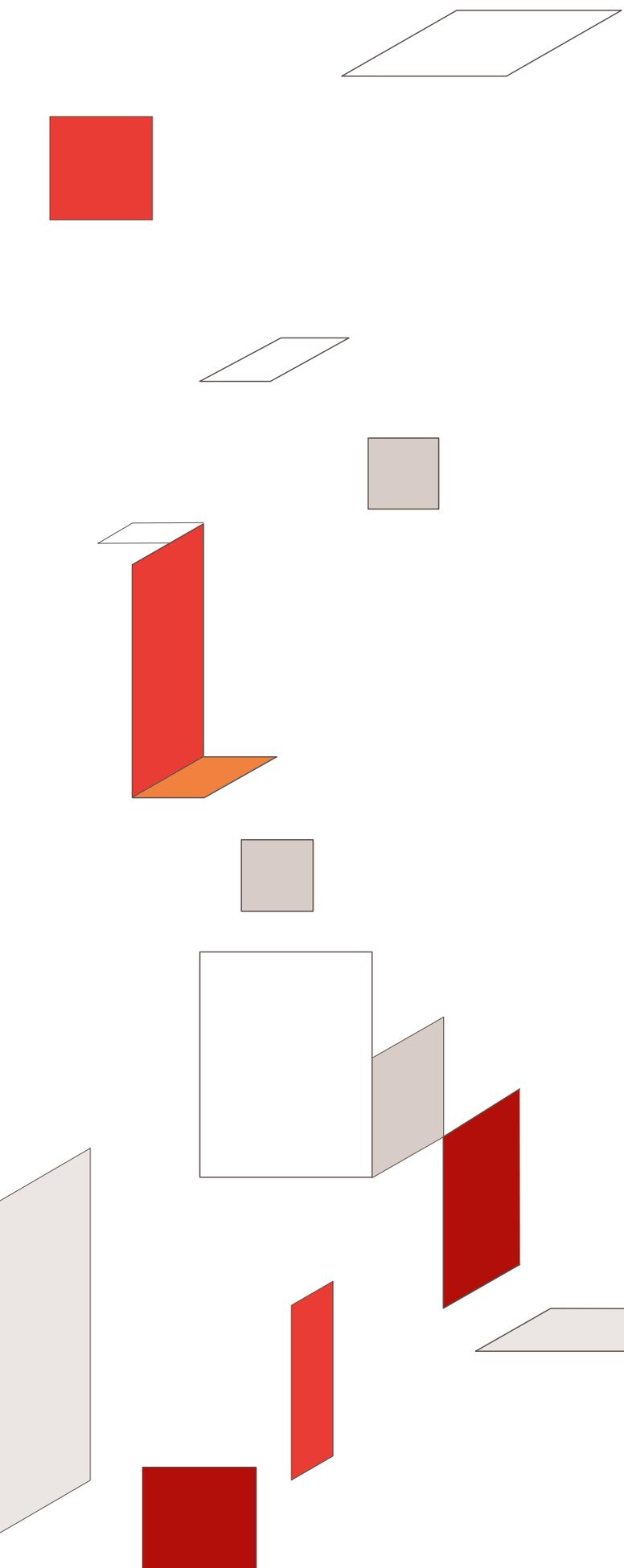
- 35 À l'heure de la transition
- 37 Sur le terrain pour dessiner la ville

40 DEMAIN SE CONSTRUIT DÈS À PRÉSENT

- 41 Une politique de ressources humaines dynamique
- 43 Des moyens concrets au service de la transformation
- 47 Le développement durable, fil rouge de la stratégie d'Eriia
- 50 Habitat en Région, 19 premiers indicateurs RSE communs

58 À PRÉSENT, L'AVENIR NOUS APPARTIENT

- 59 Une structure financière solide

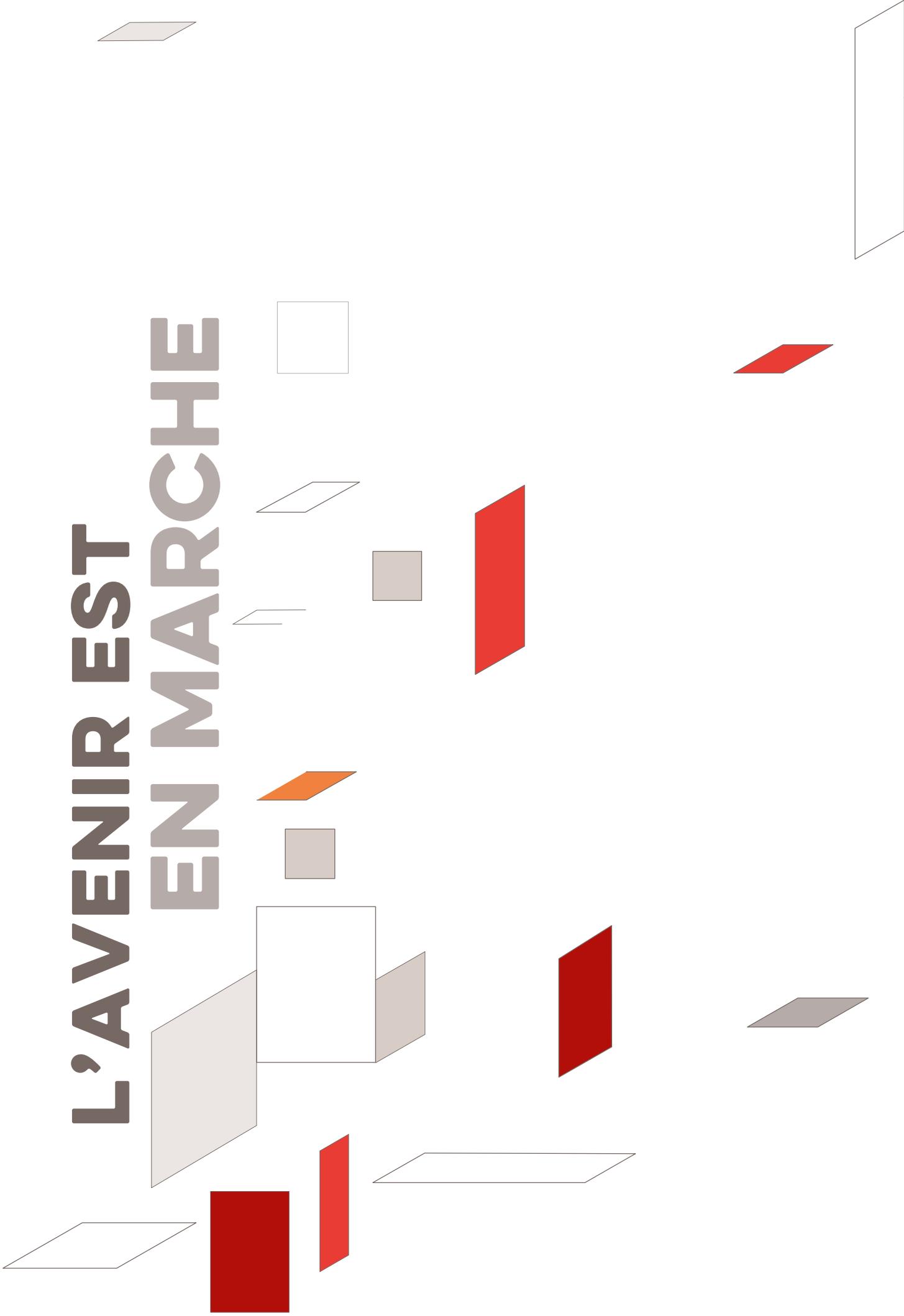


Acteur majeur de l'habitat social, Erilia gère et entretient un patrimoine de près de 57 000 logements sur l'ensemble du territoire national. Très attachée à sa mission d'intérêt général, elle œuvre pour construire un habitat de qualité qui répond aux besoins de tous.

Forte de son histoire et des succès engrangés en 2015, Erilia accélère sa transformation, gagne en ampleur et en solidité tout en affirmant de nouvelles ambitions : c'est du changement que naît l'avenir.

Cette impulsion s'est opérée grâce à la stratégie définie par la nouvelle gouvernance, déployée depuis juin 2014, et à la compétence de ses équipes.

L'AVENIR EST EN MARCHÉ





MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

*2015, une année sous le signe du changement,
de la cohésion et du dynamisme.*

Cette année a été riche en réussites et en progrès. Elle réaffirme notre volonté de s'adapter aux évolutions de notre environnement et de nos métiers.

Être plus proches de nos clients et gagner en efficacité, c'est tout l'enjeu de la transformation d'Erilia.

En effet, nous avons commencé l'année 2015 par la mise en place de la nouvelle organisation de l'entreprise et par le déploiement de trois nouvelles agences sur l'aire marseillaise. Ce mouvement marque le début d'une période de transformation de la société, de progression de nos modes de fonctionnement pour être plus performants, mieux structurés autour de nos équipes, pour accompagner nos clients-locataires, être plus proches d'eux ainsi que de nos partenaires. Portés par la richesse de nos savoir-faire, par la qualité de notre patrimoine, de notre engagement de proximité

et grâce à nos fondamentaux de gestion, nous visons toujours plus loin pour mieux faire apprécier notre différence par rapport à nos concurrents.

Dans le même temps, nous avons initié de nombreux projets confirmant notre capacité à construire notre développement. La feuille de route fixée en 2015 a rapidement trouvé un rythme de progression harmonieux et constructif et des caps importants ont été franchis.

Par ailleurs, nos résultats opérationnels confirment la pertinence des choix stratégiques de notre plan à moyen terme. C'est donc avec satisfaction que nous pouvons dresser dans ce rapport d'activité le bilan de l'année 2015.

En 2016, nous aurons à poursuivre ces actions de fond, gage de qualité pour nos locataires, dans un environnement du logement social de plus en plus exigeant, sur des bases solides de partenariat avec les collectivités.

Hubert Voglimacci, Président
Bernard Ranvier, Directeur Général

NOS TEMPS FORTS DE 2015

JANVIER



Cérémonie des vœux aux collaborateurs d'Erilia, Palais du Pharo, Marseille.

FÉVRIER



Livraison de la résidence Sassot au Cannet (06). Les 31 logements sociaux réalisés participent au renouveau de ce quartier historique. Labellisée BBC Effinergie, la résidence propose un système de production d'eau chaude sanitaire thermodynamique particulièrement économique pour ses résidents.

MARS



Inauguration à La Ciotat (13) de la résidence réhabilitée Fardeloup. 400 logements collectifs.

JUILLET

Création du GIE Habitat en Région Services, qui reprend les actions de la SAS HRS. Le GIE animera les politiques de Groupe (Erilia, Groupe Logirem, Groupe SIA Habitat, Axentia et Sogimal) et l'expertise métier.

AOÛT

Livraison de la résidence étudiante **Portalis à Toulon (83)** composée de 106 logements.

SEPTEMBRE



Démarrage de la réflexion collective autour de la création d'un référentiel de pratiques déclinables à l'ensemble des agences Erilia.

Participation au **76^e Congrès Hlm** à Montpellier (34).

OCTOBRE



Erilia inaugure ses 3 nouvelles agences : Marseille La Pomme, Marseille Joliette et Aubagne. Plus de 200 personnes (élus, partenaires, locataires, représentants de la société civile...) ont répondu présent à ces événements qui témoignent de la nouvelle politique client conduite par Erilia.

AVRIL



Tenue du **Conseil de Concertation Locative** qui a réuni autour de la table les représentants des locataires (Fédération CNL06 et 13, FLAM, CLCV, AFOC, CGL et CSF).

À Bandol a eu lieu sur 3 jours le **séminaire de la Direction du Développement, de la Promotion et du Renouvellement Urbain**.

Enjeux : se réorganiser pour plus de performance et une meilleure qualité de service.

Erilia inaugure avec EDF à Avignon (84) l'opération « **Habitat pédagogique itinérant** » qui vise à sensibiliser les locataires de logements sociaux aux économies d'énergie.

MAI



Livraison de la résidence Les Bougainvilliers à Cannes (06).

Composée de 29 logements sociaux, l'opération, labellisée THPE, est équipée de panneaux solaires photovoltaïques en toiture.

JUIN



Réunion des cadres managers d'Erilia.

Cet événement se veut être un point d'étape sur les objectifs opérationnels fixés par le Comité de direction.

CAP DIGITAL

Lancement de Cap Digital, le projet de dématérialisation de l'entreprise qui vise à rendre Erilia plus agile à l'ère du digital.

Les collaborateurs d'Erilia découvrent le premier épisode de la **websérie Cap Digital : «Cap ou pas Cap» ?**



FLASHEZ CE CODE POUR DÉCOUVRIR LA WEBSÉRIE CAP DIGITAL.

Erilia participe à Paris au **Codir des Codir 2 du Collectif Habitat en Région**.

Les Comités de direction des entreprises du futur Groupe se sont réunis pour co-construire sa stratégie dans les six mois à venir.

DÉCEMBRE



Erilia participe à l'**assemblée générale d'Habitat en Région**, le collectif d'acteurs au service du logement social.

Erilia a déposé 2 723 dossiers de financement.



Inauguration de la résidence **Les Balcons d'Hespéride à Six-Fours-les-Plages (83)**.

Avec cette nouvelle opération, Erilia livre 29 nouveaux logements sociaux labellisés BBC-Effinergie, dont 3 adaptés au handicap.

Inauguration de la résidence **Frédéric Mistral à Ollioules (83)** labellisée BBC-Effinergie. Cette opération de 48 logements sociaux comprend 8 logements réservés aux personnels du ministère de la Défense.

NOVEMBRE



Organisation du 1^{er} Erilia Tour. Durant toute une journée, un car sillonne les routes des Bouches-du-Rhône et du Var avec, à son bord, 60 collaborateurs du siège social partis à la découverte du patrimoine d'Erilia.

Livraison du **Groupement de Gendarmerie François Duchatel à La Valette du Var (83)**. 2 921 m² de bureaux, 1 109 m² de locaux techniques, 117 logements collectifs et 3 logements individuels.

Inauguration à **Biarritz (64) des résidences L'Openaritz et Le Jargin** (102 logements sociaux labellisés BBC) et de la résidence en accession-sociale à la propriété **Le Channing** (47 logements).



*ERILIA PEUT COMPTER SUR
SON EXCELLENCE DE GESTION ET
SA CAPACITÉ À SE POSITIONNER
EN AMONT SUR DES PROJETS
PROMETTEURS.*

ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION

2015 fut pour Erilia une année riche en projets et en évolutions internes. De nombreux chantiers structurants pour notre entreprise se sont concrétisés et d'autres ont été lancés pour répondre aux objectifs fixés. Dans le même temps, la stratégie initiée en juin 2014 s'est affinée et réaffirmée autour de cinq piliers. Retour sur les événements marquants de 2015 et mise en lumière sur les évolutions à venir à l'horizon 2016-2021.

UNE ANNÉE RICHE EN PROJETS

Erilia a réussi, en 2015, à accélérer son processus de transformation. L'ouverture de trois nouvelles agences sur l'aire marseillaise participe à la volonté de repenser notre modèle organisationnel, pour coller au plus près des demandes de nos clients-locataires et partenaires. Cet élan vers plus d'efficacité et de proximité s'est également traduit en 2015 par la restructuration de notre expertise métier liée au développement et à la réhabilitation de notre patrimoine.

Le lancement du projet de dématérialisation « Cap Digital », le déploiement d'une démarche RSE pilotée par le collectif Habitat en Région, ou encore la modernisation de notre système d'informations font partie de ces nombreux chantiers conduits en 2015, qui visent à améliorer la performance et le service au client.

DE BONS RÉSULTATS À SOULIGNER

Pour poursuivre ce mouvement, Erilia peut compter sur son excellence de gestion et sa capacité à se positionner en amont sur des projets prometteurs. Au-delà de ses moyens propres, elle dispose du soutien de son actionnaire de référence, les Caisses d'Épargne. À cet égard, 2015, comme 2014, aura été une année d'investissements très soutenus avec plus de 316 millions d'euros injectés dont 46 millions d'euros consacrés à la maintenance de notre patrimoine.

L'objectif CUS 2015 a été dépassé en termes de livraisons neuves, et près de 2 092 nouveaux logements ont été lancés en chantier sur le territoire national. Ils permettront de franchir dès 2016 le cap des « 3 fois 2 000 logements » par an : 2 000 dossiers de financement déposés, 2 000 logements lancés en chantier et 2 000 logements livrés.

Aujourd'hui, avec près de 57 000 logements gérés, Erilia s'investit pleinement dans sa mission d'intérêt général et participe activement aux politiques publiques de l'habitat, malgré un contexte difficile et contraint qu'elle subit depuis plusieurs années, contexte exacerbé par la récente hausse des prélèvements sur les organismes Hlm et le désengagement de l'État dans le financement du logement social.

Autre motif de satisfaction, le faible taux de vacance commerciale, grâce à des attributions équilibrées qui permettent de répondre à la diversité sociale, la mixité des populations et des catégories socio-économiques. En moyenne, pour l'ensemble de l'entreprise, la vacance commerciale s'établit à 0,85%, une excellente performance dans un contexte économique fragile.

DES CHOIX STRATÉGIQUES AFFIRMÉS

Pour 2016, Erilia s'attache à poursuivre les chantiers entrepris sur la réforme des attributions et la transition énergétique, malgré les incertitudes réglementaires qui persistent, notamment sur le projet de la loi Égalité et Citoyenneté et le nouveau dispositif de financement par le Fonds national d'aides à la pierre (Fnap). Notre mobilisation en faveur du vivre ensemble dans les quartiers se structurera et se renforcera.

Cependant, ces ambitions nous conduisent à être extrêmement vigilants face à un ensemble de facteurs, à commencer par la maîtrise de nos coûts et délais en matière de travaux tant de construction que de réhabilitation. Cela passe notamment par une réduction de la part de la VEFA dans notre mode de production de logements. La maîtrise d'ouvrage directe reste en effet un outil précieux en matière de performance et d'innovation. Nous devons poursuivre notre développement sur nos territoires de conquête afin de renforcer notre présence nationale.

2016 verra également la création de nouvelles agences et la mise en œuvre d'un référentiel au service de la satisfaction client. Notre ambition est aussi d'accroître notre visibilité et notre notoriété auprès de nos parties prenantes. Enfin, une meilleure performance économique passe impérativement par une meilleure efficacité de notre politique d'achat et de notre contrôle interne.

En 2015, nous avons mis en place tous les éléments nécessaires à la réussite de notre transformation. 2016 verra l'exécution opérationnelle des grands projets de cette métamorphose.

“ EN 2015, NOUS AVONS MIS EN PLACE TOUS LES ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES À LA RÉUSSITE DE NOTRE TRANSFORMATION. ”

LES 5 PILIERS D'UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE À L'HORIZON 2016-2021

À l'issue d'un processus de transformation engagé et sécurisé, Erilia entend :

1

POURSUIVRE SES EFFORTS DE PRODUCTION

par une offre diversifiée pour soutenir les territoires dans leur politique de logement.

2

SOUTENIR SON NIVEAU D'EXCELLENCE DANS LA QUALITÉ

de la gestion de nos logements, pour satisfaire les besoins d'une plus grande diversité de clients.

3

RENFORCER LE PARTENARIAT

avec les territoires et les communes sur ses bassins de développement.

4

POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE SON PATRIMOINE

pour répondre au contexte économique, environnemental et réglementaire, et préserver le cadre de vie de ses clients-locataires.

5

POURSUIVRE LA PROGRESSION

continue de la performance organisationnelle.

De gauche à droite et de bas en haut :

Antoine Jeandet, Directeur des Territoires ; André-Yves Lacombe, Directeur de la Clientèle ;
 Véronique Koenig, Directeur des Ressources Humaines ; Bernard Ranvier, Directeur Général ;
 Jean-Marc Lagier, Directeur Financier et Informatique ; Jean-Maurice Barat, Directeur du Patrimoine ;
 Grégoire Charpentier, Directeur du Développement, de la Promotion et du Renouvellement Urbain ;
 Nathalie Calise, Directeur de la Vie Sociale, de la Coordination Interne et de la Communication.



LE COMITÉ DE **DIRECTION**

L'ensemble des succès d'Erilia est à porter au crédit de nos équipes expérimentées et aguerries. Des femmes et des hommes dont la motivation et le sens de l'engagement ont été stimulés par le travail collégial que mène le Comité de direction d'Erilia. Composé des sept directions de l'entreprise et de son Directeur Général, ce dernier élabore la stratégie et garantit le fonctionnement régulier d'Erilia.

NOS REPÈRES 2015



POSITIONNEMENT UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

Une compétence nationale avec une présence dans 10 régions, 38 départements, 128 EPCI et 284 communes

Un patrimoine géré de 56 821 logements (dont 3 795 en foyer)

762 collaborateurs, dont 535 au plus près de nos clients-locataires et des territoires

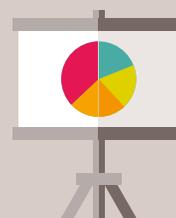


PRODUCTION & DÉVELOPPEMENT UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE DYNAMIQUE

1 637 logements livrés
(+ 56 % par rapport à 2014)

2 723 dossiers de financement déposés

2 092 logements mis en chantier



INDICATEURS FINANCIERS UNE SOLIDITÉ CONFIRMÉE

371 M€ de chiffre d'affaires
(+ 3 % par rapport à 2014)

36,9 M€ de résultat net

37,7 M€ d'autofinancement net

316 M€ investis dans la construction
et les acquisitions
(+ 106 M€ par rapport à 2014)

46 M€ de dépenses de maintenance
du patrimoine



RÉHABILITATION

UN ENGAGEMENT SOUTENU

2 793 logements lancés en réhabilitation

2 245 logements réhabilités livrés



CLIENTÈLE

UNE MISSION SOCIALE AFFIRMÉE

4 986 nouveaux locataires entrés en 2015

73% des familles entrées en 2015
disposent de revenus inférieurs à 60%
des plafonds de ressources.

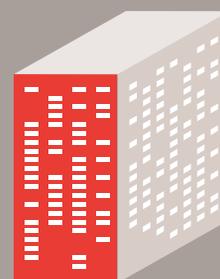


VENTE

UN POSITIONNEMENT MAINTENU

79 logements construits et vendus
en accession sociale

28 logements HLM vendus



GESTION LOCATIVE

DES INDICATEURS MAÎTRISÉS DANS UN ENVIRONNEMENT CONTRAINT

Taux de vacance commerciale : 0,85 %

Taux de rotation : 8 % (-0.5 pt par rapport à 2014)

Taux de dette locative : 6 %

Taux de recouvrement : 99,4 %

NOTRE GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Hubert Voglimacci

Directeur Général : Bernard Ranvier

ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE

Erixel, représentée par Cédric Mignon,

Groupe des Caisses d'Épargne jusqu'au 23.11.2015
puis Habitat en Région Services (SAS), représenté

par Cédric Mignon.

Au cours de l'année 2015, Habitat en Région Services est devenue l'actionnaire de référence d'Erilia par l'acquisition des actions de la SAS Erixel, jusque-là détenues par CE Holding Promotion et Soleil Logis.

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET EPCI

- Métropole du Grand Lyon, représentée par André Gachet
- Métropole 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
- Anaïs Arzoumanian (jusqu'au 1.12.2015)
- Jean Bascou
- Antoine Dubout
- Valérie Fournier
- 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

NOTRE FILIALE SOLEIL LOGIS

Soleil Logis est une société coopérative d'intérêt collectif d'HLM dont Erilia détient 99.7 % des parts sociales. La vocation de Soleil Logis est de compléter l'offre d'Erilia en matière de construction et de vente de logements en accession sociale à la propriété ou en PSLA (Prêt Social Location-Accession).

En 2015, Soleil Logis a poursuivi les études conduisant à la mise en chantier d'une opération de 24 logements à La Ciotat, Les Balcons de Bérénice. Cette opération, initialement prévue en 2014, a connu des retards inhérents à l'obtention d'un permis de construire purgé et d'un avis préfectoral concernant la prévention des feux de forêts.

Au-delà de cette opération, dans la continuité de celle de Victoria puis des Terrasses du Soleil, le plan stratégique de développement de la société prévoit une activité continue dont le volume devrait osciller entre 30 et 50 logements par an en fonction des opportunités foncières.

La structure financière de la coopérative permet de soutenir ce niveau d'activité, qui rend pérenne la filiale et renforce la capacité d'intervention d'Erilia.

Le résultat de l'activité 2015 s'établit à 8 402 euros.

HABITAT EN RÉGION, LA DYNAMIQUE EST LÀ !

L'an dernier, nous pouvions, sûrs de nous, affirmer « promesse tenue » parce que les résultats d'Habitat en Région s'imposaient après trois années de travail collectif, notamment sur trois gros projets : notre outil d'analyse et de décision, le Hab, notre démarche RSE et les foncières d'habitat intermédiaire social (FHIS).

Cette année, nous pouvons, sûrs de nous, affirmer que la dynamique est toujours là. Le Hab a commencé à fonctionner au réel chez ses trois pilotes Erilia, Logirem et Sia Habitat ; l'Immobilière du Moulin Vert a créé sa filiale FHIS à 100 % ; et le club RSE s'est doté de ses 19 premiers indicateurs partagés.



CHIFFRES CLÉS HABITAT EN RÉGION 2015

23 entreprises sociales pour l'habitat
7 sociétés coopératives d'Hlm
1 entreprise publique locale
240 000 logements gérés
455 000 personnes logées
3 000 collaborateurs
4 800 mises en chantier
6 400 logements livrés

QUATRE NOUVEAUX ADHÉRENTS

Mais le signe certainement le plus tangible de la dynamique à l'œuvre chez Habitat en Région est l'adhésion au réseau de quatre nouvelles sociétés depuis 18 mois. Après Habitats de Haute-Provence (5 000 logements) en juin 2014, la SA de l'Oise (10 000 logements) est arrivée en décembre 2014, Alogea (basée à Carcassonne, 4 500 logements) en septembre 2015 et la SA du Hainaut (24 000 logements) en décembre dernier. Le témoignage d'Édouard Duroyon, ex DG d'Escaut Habitat devenu DG de la SA de l'Oise, illustre bien l'énergie qui sous-tend ce mouvement : « La montée en compétence des membres de notre conseil d'administration nous oblige à sérieusement muscler nos expertises. L'échange à livre ouvert avec des confrères du réseau Habitat en Région est donc nécessaire et extrêmement efficace ».

DEUX PARTENARIATS À FORT POTENTIEL

Habitat en Région a également signé en septembre un partenariat avec Coallia, association spécialisée dans l'accompagnement et l'hébergement des personnes vulnérables, qui doit permettre des dialogues fructueux avec les bailleurs pour créer les conditions d'un meilleur vivre ensemble.

Habitat en Région a également finalisé les conditions de son partenariat avec les Compagnons du Devoir, pour former de jeunes actifs éloignés de l'emploi via la clause d'insertion intégrée dans les appels d'offre d'Axentia et de l'Immobilière du Moulin Vert.

QUATRE CLUBS MÉTIERS ACTIFS

Un autre beau signe est la vitalité des clubs métiers, avec un nouveau club RH, un club juridique relancé, un club finance qui poursuit sa route, et un club communication. Ce dernier a organisé pas moins de dix réunions dans l'année pour co-construire deux nouveaux outils, un film pédagogique RSE et une médiathèque, accessible à tous les membres et livrés en janvier 2016.

QUATRE APPELS D'OFFRES

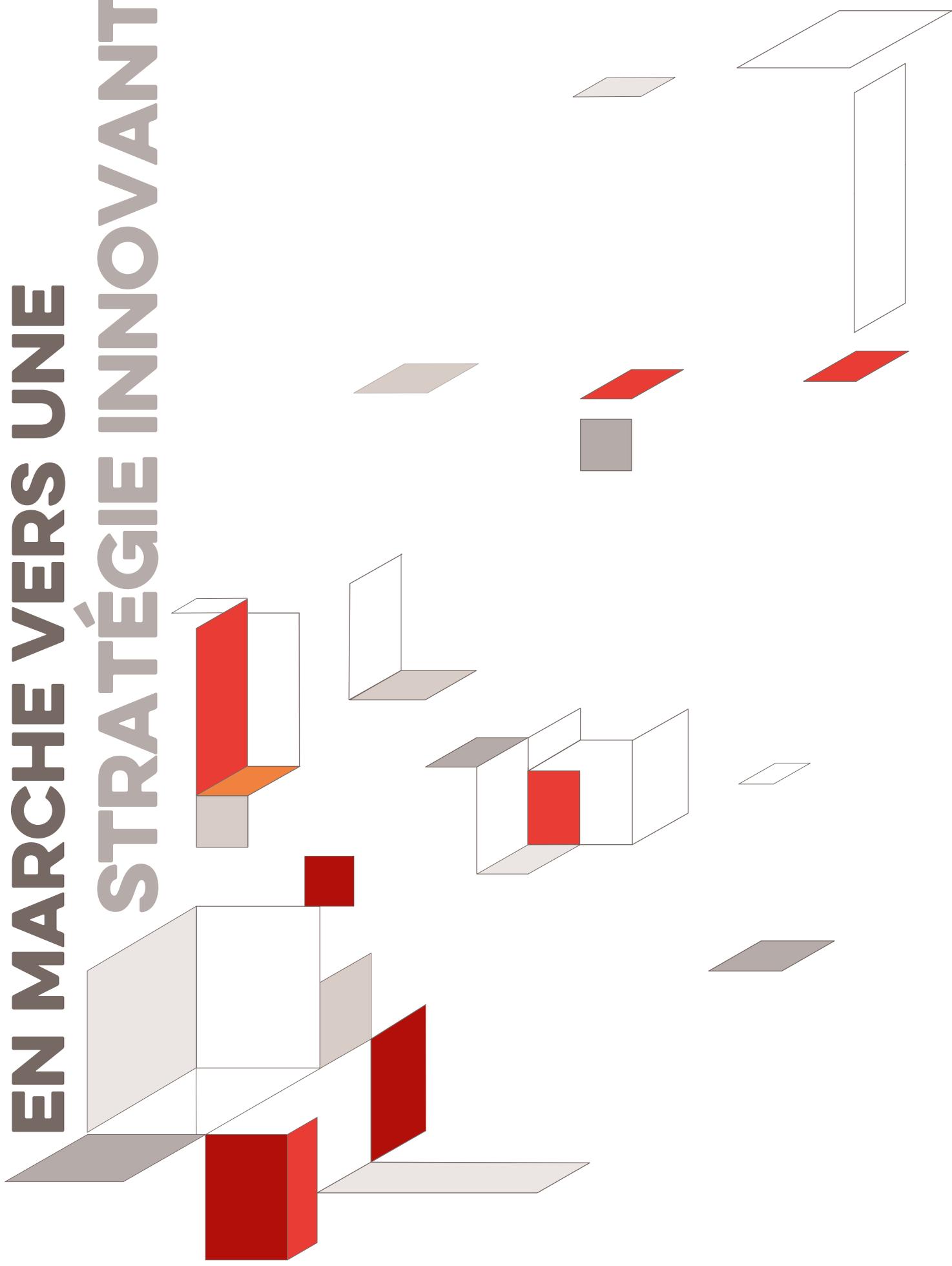
Enfin, les membres d'Habitat en Région ont mutualisé leurs pouvoirs d'achat et leurs expertises pour lancer et/ou finaliser quatre appels d'offre : pour la télé-relève des consommations énergétiques et des fluides, la médiathèque, l'assurance multirisque habitation et l'assurance construction.

La dynamique d'Habitat en Région doit continuer de s'affirmer à travers l'innovation et la mutualisation des expertises pour faire grandir notre mission au service des habitants et des territoires.

Valérie Fournier
Présidente d'Habitat en Région

EN MARCHÉ VERS UNE

STRATÉGIE INNOVANTE



UN DÉVELOPPEMENT AU SERVICE DE **L'INTÉRÊT GÉNÉRAL**

Localisation, performance environnementale, qualité du bâti... La stratégie patrimoniale d'Erilia est en adéquation avec les attentes des territoires et de sa clientèle, qu'elle soit très sociale, sociale ou issue des classes moyennes.

UNE OFFRE LOCATIVE ADAPTÉE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

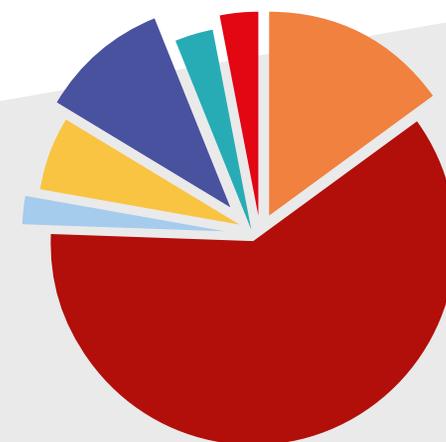
Grâce à sa taille, à son implantation nationale et à la diversité de son patrimoine, Erilia propose un ensemble de solutions de logement adapté à chaque clientèle : jeunes actifs, familles, étudiants, seniors, personnes à mobilité réduite, gens du voyage, militaires, publics en insertion. En 2015, nous avons poursuivi notre développement en démarrant la construction de 2 092 logements, 2 402 agréments de financement ont été obtenus et 1 637 logements ont été mis en service.

Un autre motif de satisfaction réside dans le développement de notre offre dans le grand Ouest, notamment à Biarritz dans le quartier Kléber (+106 logements locatifs et +47 logements en accession sociale livrés en 2015) et en Île-de-France (+ 245 logements locatifs).

Pour les années à venir, de nouveaux projets verront le jour dans les départements de l'Essonne et de Seine-Saint-Denis. Erilia conduira, en conception-réalisation sur la commune de Villabé (cf. encadré page 18), un important projet d'aménagement de l'Île du Moulin Galant (construction de 156 logements locatifs, 160 m² de locaux de services et un ERP). À Montreuil-sous-Bois (93), 44 nouveaux logements construits en maîtrise d'ouvrage directe seront également mis en service.

CHIFFRES CLÉS

1 637 livraisons en 2015
dont **1 264 logements neufs** et
373 logements en acquisition-amélioration
2 723 dossiers de financement déposés



PATRIMOINE LIVRÉ EN 2015

■	Provence-Alpes-Côte d'Azur : 59,5 %
■	Île-de-France : 14,9 %
■	Corse : 10,6 %
■	Aquitaine : 6,5 %
■	Languedoc-Roussillon : 3,3 %
■	Poitou-Charentes : 2,9 %
■	Rhône-Alpes : 2,3 %

Cannes (06),
résidence Les Bougainvilliers



PAROLE À **KARL DIRAT**

Maire de Villabé (91)

Erilia a été retenue par la Ville de Villabé pour développer un vaste programme de requalification de l'Île du Moulin Galant, où les dimensions environnementale et sociale sont prégnantes. Ce projet illustre le potentiel de notre société à répondre efficacement aux problématiques des élus.

Quels sont les enjeux du projet d'aménagement de l'Île du Moulin Galant ?

Sur cette ancienne friche industrielle de 13 000 m² où l'eau est omniprésente, les enjeux environnementaux et patrimoniaux sont évidemment très forts, le logement et la mixité intergénérationnelle ont aussi toute leur place puisqu'ils constituent une des quatre priorités de mon programme. Villabé fait en effet partie des communes carencées au titre de la loi SRU et nous devons d'ici à 2025 nous doter de 25 % de logements sociaux.

Quels ont été les atouts de la candidature d'Erilia ?

En proposant le foncier et une programmation en adéquation avec nos attentes et les contraintes liées à notre PPRI, Erilia s'est clairement démarquée. La prise en compte de la requalification environnementale a également conféré au projet une plus-value

tout à fait intéressante. La conception-réalisation nous est parue aussi pertinente pour co-construire ce projet d'envergure, qui prévoit la réalisation de 156 logements locatifs dont 66 à vocation intergénérationnelle en liaison avec un EPAD, 160 m² de locaux et la réhabilitation d'un bâtiment. Toujours dans le cadre de cette démarche partenariale, Erilia a souhaité constituer un collège d'experts composé de membres de la Direction Départementale des Territoires de l'Essonne, du Syndicat Intercommunal d'Aménagement, de Réseaux et de Cours d'eau, de l'architecte urbaniste de l'État et des représentants de la Communauté d'Agglomération. Son rôle sera de formuler un avis sur les projets remis par les candidats et d'éclairer le jury.

Quel premier bilan pouvez-vous tirer de votre collaboration avec Erilia ?

La relation avec Erilia est saine et nous travaillons en pleine confiance. Les premières étapes de cette collaboration ont démontré son efficacité et ont révélé que l'entreprise était sérieuse et disposait de compétences techniques précieuses.



107 LOGEMENTS
étudiants livrés

1 GENDARMERIE

composée de

117 logements collectifs,

3 logements individuels,

2 921 m² de bureaux et

1 109 m² de locaux techniques

livrée à La Valette-du-Var.

UNE EXPERTISE EN PHASE AVEC LES ENJEUX D'AUJOURD'HUI

À la mission d'intérêt général du logement s'ajoutent de nouveaux enjeux : accompagner les transitions démographiques, écologiques et économiques, restaurer le plaisir de vivre ensemble, organiser une sécurité résidentielle, etc. Erilia a donc choisi de s'inscrire dans une démarche prospective, afin d'anticiper les besoins à venir de ses territoires partenaires et d'élaborer en conséquence ses stratégies de production. Construction en maîtrise d'ouvrage directe, en conception-réalisation, acquisition en VEFA ou encore acquisition-amélioration, nous activons tous les leviers à notre disposition pour parvenir à nos objectifs de développement. Soucieux toutefois de préserver notre expertise en maîtrise d'ouvrage directe afin de mieux contenir les coûts de production et de respecter nos exigences en matière environnementale, nous avons renforcé les compétences utiles à notre métier de développeur, qu'elles soient techniques, financières ou juridiques.

Pour nous adapter à des territoires où la demande en logement est très forte et où le foncier est cher et rare, nous pouvons aussi être amenés à prendre des positions plus volontaristes. Cette situation réclame à la fois une vision à long terme mais aussi de la réactivité pour pouvoir saisir les opportunités de réserves foncières.

Avec une prévision de 12 250 nouveaux logements mis en service d'ici 2021, l'entreprise s'affirme comme un acteur de référence du logement social.



Sausset-les-Pins (13),
opération certifiée
BDM niveau Bronze, Habitat
et Environnement profil A et Effinergie +



107 LOGEMENTS
vendus

(aux locataires et en accession sociale)

CO-CONSTRUIRE LES PROJETS AVEC NOS PARTENAIRES

Erilia est naturellement tournée vers les collectivités. Aux côtés des élus, elle est un acteur reconnu du développement et des politiques publiques du logement. Construire une opération est une véritable aventure collective qui nécessite des relations de confiance. Nous prêtons à nos partenaires institutionnels une écoute attentive vis-à-vis de nos enjeux respectifs. Cette relation s'accompagne sans cesse d'un dialogue exigeant, et est empreinte d'une totale transparence.

LA QUALITÉ EN HÉRITAGE, L'INNOVATION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE EN PARTAGE

Nous créons de la valeur en nous inspirant de notre modèle fondateur : la qualité du bâti. Chez Erilia, nous prêtons une attention particulière aux prestations intérieures et à la pertinence des aménagements. Pour garantir la pérennité de nos ouvrages, nous privilégions des matériaux de qualité qui répondent à des standards élevés de production.

Nous nous efforçons au quotidien de perpétuer cette vision, en contribuant fortement à l'émergence de réalisations toujours aussi qualitatives, correspondant aux nouvelles normes et aux standards les plus exigeants en matière d'environnement et d'innovation sociale.

En 2015, 1 323 logements ont été certifiés par un label énergétique. À Sausset-les-Pins, nous avons démarré une opération de 69 logements qui a obtenu la démarche « Bâtiments Durables Méditerranéens » niveau Bronze en phase de conception, et la double certification « Habitat et Environnement » profil A et « Effinergie + ».

En 2017, à Marseille, au cœur du nouvel écoquartier baptisé « Smartseille », Erilia mettra en service 49 logements sociaux dans le cadre d'un ambitieux projet urbain porté par Eiffage Immobilier (cf. encadré page 20). À Nice, pour le géant de l'ameublement suédois Ikea, nous avons su nous démarquer en proposant un projet d'habitat social innovant, mêlant logements sociaux et logements intermédiaires à une réalisation de bâtiments à très haute performance énergétique.



PAROLE À HERVÉ GATINEAU

Directeur immobilier Grands Projets, Eiffage Immobilier Méditerranée (I3)

En quoi consiste le projet Smartseille ?

Le projet Allar – alias Smartseille – signé Eiffage vise à réaliser un quartier exemplaire en termes de développement durable, tout en répondant au mieux aux besoins des habitants et des usagers.

Il abritera, sur 2,2 hectares, des logements à l'architecture bioclimatique avec un recours privilégié aux énergies renouvelables. Il est prévu d'y intégrer des bureaux, des équipements publics, des commerces ainsi qu'un hôtel, des logements en accession à la propriété et des logements sociaux, notamment pour Erilia.

Smartseille vise, en outre, à permettre une réelle mixité à la fois sociale, fonctionnelle et générationnelle et à favoriser le mieux vivre ensemble. Ce projet d'écoquartier est le fruit des réflexions prospectives et de la démarche volontariste menée par notre laboratoire de R&D « Phosphore » sur le développement urbain durable. Toutes les expertises ont été mises en œuvre pour créer un concentré d'innovations au service des habitants et des usagers. Smartseille fait d'ailleurs partie des 11 projets lauréats récompensés par l'Institut de la Ville Durable, dont l'ambition est d'ériger les sites pilotes en véritables vitrines du savoir-faire français.

Quelles sont les innovations dont bénéficieront les clients-locataires d'Erilia ?

So View est une des premières opérations mixtes de logements neufs qui sera livrée fin 2017 et dans laquelle 49 logements seront destinés à Erilia. Cette livraison témoigne de votre volonté d'être pionnier dans la création de ce nouveau quartier.

L'innovation est un état d'esprit que nous partageons avec Erilia. Vous avez par exemple accepté de mettre en place la mutualisation du stationnement entre les bureaux et les logements, ce qui est une première en France pour un bailleur social. Ce foisonnement était essentiel pour répondre aux règles strictes du PLU, et pour que les habitants et les usagers puissent stationner librement.

Nous avons mené en parfaite symbiose les démarches auprès de toutes les administrations concernées pour obtenir les autorisations nécessaires.

La deuxième innovation est la mise en place, à différents étages de la résidence So View, d'une pièce nomade. Il s'agit d'un nouveau concept de logements personnalisables et évolutifs qui s'adaptent aux différentes périodes de la vie de leurs occupants. Là encore, ce sera une première dans le secteur du logement social. Enfin, côté économie d'énergie, nous avons imaginé un principe de solidarité énergétique : les calories libérées par les immeubles de bureaux chaufferont les logements, et inversement. Ce système innovant de chauffage permettra aux clients-locataires d'Erilia de réduire jusqu'à 25% leur facture énergétique et cela sans aucune compensation photovoltaïque. Pour permettre aux habitants de mieux maîtriser leur consommation, des tableaux de bord (tablettes) seront également installés dans les logements.

Marseille (I3),
le nouveau quartier
Smartseille



DES SOLUTIONS DE LOGEMENTS DIFFÉRENCIÉES ET COMPLÉMENTAIRES

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 2015, à Roquefort-les-Pins, 17 nouveaux logements en location-accession et en accession sociale à la propriété ont été commercialisés. Cette même année, nous avons également vendu 47 logements à Biarritz, dans le nouveau quartier Kléber. Trois autres opérations sur le même site verront très bientôt le jour (Le Couloum, Le Cachaou et Le Boucalot) et permettront à 35 nouvelles familles de devenir propriétaires.

Parallèlement, nous sommes engagés dans la création d'une Foncière d'Habitat Intermédiaire Social (FHIS), projet piloté par le collectif Habitat en Région. À mi-chemin entre le social et le privé, la FHIS pourra proposer du locatif intermédiaire et favoriser à terme l'accession. Nous pourrions ainsi proposer un véritable parcours résidentiel à nos clients et, par là même, nous positionner sur de nouveaux débouchés qui redynamiseront notre activité de bailleur.

Ces produits immobiliers innovants traduisent et renforcent la nouvelle politique de développement d'Erilia : offrir des solutions de logements différenciés et complémentaires pour asseoir la force de notre entreprise.

Pour optimiser la valorisation de son patrimoine et mettre en place un modèle économique qui assure l'autonomie financière de l'entreprise, Erilia a également procédé en 2015 à la vente HLM de 28 logements.

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. Sur la programmation 2015, 372 logements ont bénéficié d'un financement d'Action Logement et 1 155 logements ont été attribués en désignation unique sur le patrimoine existant.

Roquefort-les-Pins (06),
résidence Le Hameau des Claps



1 323 logements certifiés
par un label énergétique

191 M d'euros de CA
générés au profit du BTP

Lucciana (2B),
résidence Les Lucioles



FOCUS

SUR...

BIARRITZ (64)

RÉSIDENCES L'OPERNARITZ ET LE JARGIN

Production en maîtrise d'ouvrage directe

Financement : 30 PLAI et 72 PLUS

Architecte : Patrick Arotcharen

Assorties à leur environnement urbain, les deux résidences affichent un design ultra-contemporain souligné par un dernier étage en attique tramé. Façades minérales éclatantes et touches d'aluminium anodisé teinté affirment l'écriture architecturale des bâtiments, qui s'élèvent progressivement du R+2 au R+3. Les volumes très travaillés, sous forme de lignes en saillie, abritent de magnifiques terrasses et loggias, agrémentées de garde-corps métalliques.



LA VALETTE-DU-VAR (83)

GROUPEMENT DE GENDARMERIE FRANÇOIS-DUCHATEL

Production en conception-réalisation

Partenariat Public Privé

Financement : Caisses d'Épargne Provence-Alpes-Corse

Architecte : Cabinet ABB

Après 3 ans de travaux, Erilia a livré au ministère de la Défense, dans le cadre d'un PPP (Partenariat Public Privé), le nouveau complexe du Groupement de gendarmerie du Var, qu'elle a conçu, financé et réalisé : un programme de plus de 16 000 m² combinant 2 921 m² de bureaux, 1 109 m² de locaux techniques, 572 m² de locaux divers, 117 logements et 3 logements individuels réalisés dans le nouvel écoquartier de La Valette. Il s'agira aussi pour Erilia d'assurer sa maintenance sur une durée de 30 ans.



FLÉAC (16)

RÉSIDENCE LES VILLAS DU FESTIVAL

Production en VEFA

Financement : 6 PLAI et 14 PLUS

Architecte : Asselin Rousselet

Alignés à l'instar d'anciennes maisons de village, les 20 logements individuels concilient architecture traditionnelle et confort contemporain. Toitures en tuiles, effets d'encadrement et alternances d'enduits de couleurs claires affirment l'élégance de ce nouvel ensemble résidentiel. Tous les pavillons disposent d'un grand niveau de confort. Un soin particulier a été apporté aux prestations (chauffage électrique par panneaux rayonnants, radiateur sèche-serviettes dans la salle de bains, etc.).



VERNEUIL-SUR-SEINE (78)

RÉSIDENCE CASTEL MÉDICIS

Production en VEFA

Financement : 13 PLS

Architecte : Franck Huysmans

La résidence a été conçue en étroite collaboration avec l'Architecte des Bâtiments de France afin de respecter l'empreinte historique du centre-ville de Verneuil-sur-Seine. Castel Médicis a été imaginée pour s'adapter à la topographie des rues adjacentes, avec la volonté de s'intégrer parfaitement aux belles demeures voisines.



La Valette-du-Var (83),
Groupement de gendarmerie
François-Duchatel



*EN 2015, NOUS
AVONS POURSUIVI
NOTRE POLITIQUE ACTIVE
D'ENTRETIEN ET
DE RÉNOVATION AFIN
D'AMÉLIORER
LE SERVICE RENDU
À NOS CLIENTS-LOCATAIRES.* ”

LA RÉNOVATION ET L'ENTRETIEN DE **NOTRE 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.

POURSUIVRE NOTRE POLITIQUE DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN

En 2015, nous avons poursuivi notre politique active d'entretien et de rénovation afin d'améliorer le service rendu aux clients, en termes de qualité de l'habitat et de maîtrise des charges locatives. 46 millions d'euros (une dotation en hausse de 7,5% par rapport à 2014) ont ainsi été consacrés à des travaux de maintenance et d'entretien courant : isolation de façades, fenêtres, toitures, loggias, ascenseurs, halls d'entrée, équipements techniques, chaudières, etc.

L'année 2015 a également été marquée par l'élaboration de notre nouveau Plan Stratégique de Patrimoine. Véritable laboratoire d'analyse, le PSP permet d'apprécier l'attractivité de notre patrimoine et de définir, en conséquence, une politique de rénovation et d'entretien à l'horizon 2017-2026. Ce document de projection intègre également le risque amiante et son impact, sur les coûts de réhabilitation comme sur ceux de maintenance et d'entretien courant à venir.

MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Afin de sensibiliser nos locataires et les responsabiliser face à leur consommation d'eau et d'énergie, nous avons lancé avec Habitat en Région un appel d'offres visant à sélectionner des prestataires pour l'installation de comptages en télé-relevé. Dans notre patrimoine neuf, ces compteurs permettront de mesurer les consommations individuelles et collectives des fluides de toutes natures (eau, électricité, gaz). L'enjeu étant à terme de développer cette gestion intelligente de l'énergie sur les postes de charges les plus coûteux.

Depuis 2012, nous avons valorisé plus de 890 GWH par le mécanisme des certificats d'économie d'énergie. L'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence nous a également permis de bénéficier de tarifs de fourniture de gaz naturel significativement inférieurs au tarif réglementé. 35,14 % en moyenne d'économie au profit de nos clients-locataires (masse des consommations hors variation de la fiscalité et de

la rigueur climatique de chaque année d'exploitation) ont ainsi été réalisés sur la période 2014-2015. Un appel d'offres a également été lancé pour attribuer un nouveau contrat de fourniture d'électricité à prix de marché qui permettra de diminuer de 13,42 % la facture énergétique de nos parties communes sur les mêmes bases de calcul que celles du gaz.

RÉHABILITER ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS

Les réhabilitations sont désormais intégrées au Service Renouvellement Urbain, avec la même volonté de mener des projets ambitieux et adaptés aux besoins de nos clients-locataires. Nous nous sommes en effet restructurés afin de répondre plus efficacement aux enjeux inhérents aux réhabilitations de bâtiments de logements collectifs. Les finalités économiques et environnementales sont aujourd'hui prépondérantes. Enfin, qu'il s'agisse de l'accessibilité, de la mixité sociale ou des changements dans les modes de vie, l'enjeu d'une réhabilitation est aussi social.

Une part importante de nos investissements a été consacrée aux travaux de réhabilitations : 2 245 logements réhabilités ont été mis en service en 2015, et des travaux sont en cours sur 2 793 logements. Nous menons également des travaux de résidentialisation afin d'améliorer le cadre de vie extérieur de l'habitat : clôture de la résidence, revalorisation des espaces verts, construction de places de parkings supplémentaires, etc.

CHIFFRES CLÉS

2 793 logements lancés en réhabilitation
2 245 logements réhabilités livrés
46 M d'euros consacrés à des **travaux de maintenance** (gros entretien, grosses réparations et entretien courant)
22,4 M d'euros engagés pour **la réhabilitation du patrimoine**

RENDRE ACCESSIBLE NOS ERP

Le 24 septembre 2015, Erilia a déposé en préfecture son agenda d'accessibilité programmée de patrimoine. Cet Ad'Ap prévoit des travaux très hétérogènes sur les 497 ERP recensés. De la simple mise en contraste d'obstacles à la construction de rampes d'accès ; près de 10 millions d'euros de travaux échelonnés sur 9 ans sont prévus. Les locaux concernés sont couverts par des baux commerciaux ou professionnels, pour lesquels Erilia s'est engagée, conformément à la loi, à une mise aux normes des accès, laissant aux locataires la responsabilité de ses aménagements intérieurs. Les locaux associatifs feront, quant à eux, l'objet d'études au cas par cas, pour convenir du niveau d'intervention de chacun des partenaires.

ÊTRE ATTENTIF À LA SÉCURITÉ INCENDIE

Conformément à la loi, Erilia a équipé l'ensemble de son parc de détecteurs avertisseurs autonomes de fumée (DAAF). Cette campagne de pose a engendré un coût de 2,3 millions d'euros.

Nous avons souhaité aller plus loin en distribuant une fiche d'information sur la sensibilisation au risque incendie pour prévenir les sinistres dans les logements et les parties communes.

LE HAB, PREMIÈRE SOLUTION DE BIG DATA DU LOGEMENT SOCIAL EN FRANCE

Erilia a activement collaboré durant l'année 2015 au premier système d'information et d'intelligence décisionnelle capable d'offrir aux bailleurs une image vivante et objective de leurs patrimoines et de leurs territoires : le Hab (pour habitat et laboratoire).

Développé par Habitat en Région et en partenariat avec l'expert en pilotage de la performance immobilière et environnementale, Ocea Smart Building (Groupe Suez), le Hab nous permettra de répondre parfaitement aux enjeux réglementaires, aux contraintes de gestion et aux nouveaux défis du logement social. Les prochains développements de cette plateforme collaborative viseront à s'ajuster aux besoins des locataires et des collectivités, en analyse territoriale comme en innovation sociale.



NOTRE SAVOIR-FAIRE EN GESTION DE COPROPRIÉTÉ

Erilia détient une solide expérience en matière d'administration et de gestion de biens en copropriété. Partout en France, nos équipes expertes construisent avec les copropriétaires une relation de proximité adaptée à leurs besoins. Erilia est syndic de 52 copropriétés (soit 4 619 lots) et assure également la gestion locative de 11 862 lots répartis dans 380 copropriétés. En 2016, l'entreprise a vocation à donner davantage d'ampleur à l'activité de syndic. Un extranet copropriétaire et un progiciel métier ont d'ores et déjà été développés pour professionnaliser la fonction.



67,95 % du patrimoine d'Erilia

est répertorié en classes énergétiques A, B et C

897 GWH valorisés en C2E depuis 2012

1 093 logements équipés d'installations d'eau chaude sanitaire collective avec préchauffage solaire

FOCUS

SUR...

LA CIOTAT (13)

LOGEMENTS COMMUNAUX

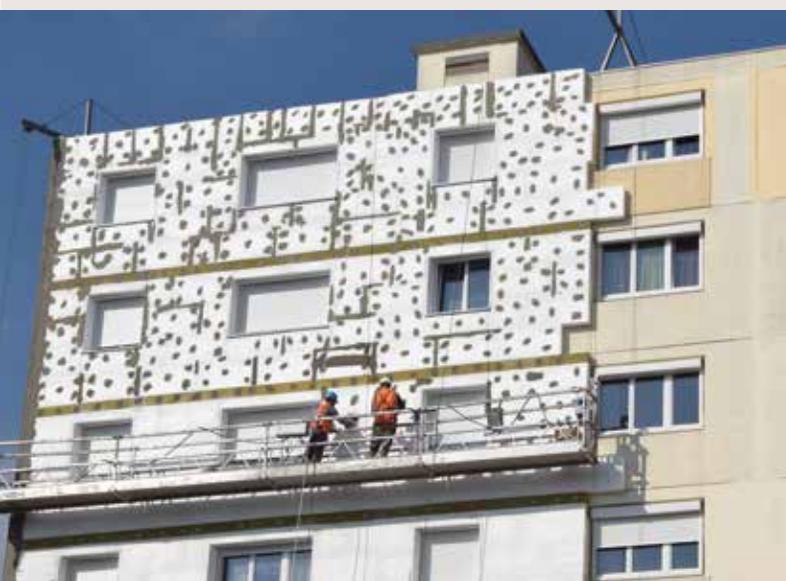
Erilia a acquis auprès de la Ville de La Ciotat 25 anciens logements communaux en vue de leur rénovation. Les travaux (50 000 euros par logement) ont consisté à réhabiliter l'intérieur et l'extérieur des quatre bâtiments : remise aux normes de l'électricité, nouveau système de chauffage, sols souples neufs, remplacement des fenêtres, des appareils sanitaires et de la robinetterie, carrelage au sol et faïences dans les cuisines et salles de bains, étanchéité des toitures et réfection des parties communes. Des travaux de résidentialisation ont également été réalisés (clôtures périphériques et sécurisation des entrées, avec mise en place d'un contrôle d'accès). L'isolation par l'extérieur et le ravalement des façades a permis, tout en s'adaptant au style initial de chaque bâtiment, de les réinscrire dans une modernité architecturale certaine.



AUBAGNE (13)

LE CHARREL

Erilia mène dans le quartier du Charrel une réhabilitation d'envergure (28 800 euros par logement). 992 logements sont concernés ainsi qu'un centre commercial. Les travaux qui devraient s'achever fin 2016 portent sur la rénovation des façades, des toitures et des vides sanitaires avec la mise en place d'une isolation thermique renforcée. Dans les logements, les sols et la plomberie ont été 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 portes de loggias en aluminium ont également été posées. Cinq logements en rez-de-chaussée ont aussi été totalement réaménagés pour les usagers en fauteuil roulant et pas moins de 185 aménagements spécifiques ont été réalisés pour les seniors (système Renobain, cabine de douche, etc.).



Parallèlement, Erilia a procédé à la rénovation des installations de production de chauffage : la mise en place de chaudières à condensation et l'amélioration des réseaux associés permettront des économies d'énergie. Nous avons également renouvelé le moteur de cogénération, un système, grâce auquel électricité et chaleur sont générés conjointement. Sur le plan de l'environnemental, la cogénération permet une réduction significative des émissions de gaz à effet de serre. 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.

INNOVER DANS LE SERVICE AUX PARTIES PRENANTES



LE PARI DE LA PROXIMITÉ RELEVÉ

CHIFFRES CLÉS

56 821 logements gérés
16 agences et 6 antennes
3 nouvelles agences
dans les Bouches-du-Rhône
113 492 personnes logées

Tout au long de l'année 2015, Erilia a pu achever sa métamorphose pour gagner en agilité, en efficacité et en proximité. Dans le cadre de cette transformation, un nombre conséquent d'actions ont été conduites pour aller dans le sens d'une meilleure connaissance des territoires et pour toujours plus se rapprocher de nos clients-locataires.

TROIS NOUVELLES AGENCES POUR PLUS DE PROXIMITÉ

Parce que la gestion de proximité est un atout pour notre entreprise, nous en avons fait un véritable crédo. Dans les Bouches-du-Rhône, l'année 2015 a commencé par la création de trois nouvelles agences au service de nos clients-locataires : Marseille La Pomme en avril, Marseille Joliette en mai et Aubagne en août. Constituées chacune d'un pôle technique, d'un pôle recouvrement et d'un pôle commercial, les trois nouvelles agences intègrent également des conseillères en économie sociale et familiale. Leur rôle est en effet majeur 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 grandes difficultés ou pour repérer les situations à risque.

Autres particularités, les agences ont été dimensionnées en fonction du volume de logements gérés mais aussi des difficultés spécifiques à chaque territoire et chaque résidence. Au sein de l'agence Marseille Joliette par exemple, deux gestionnaires d'exploitation se consacrent exclusivement aux troubles de jouissance, aux problèmes liés aux épaves et aux encombrants, ou encore à la relation Police-Justice.

UNE PRÉSENCE ET UNE ÉCOUTE ADAPTÉES

Nouvelle vitrine d'Erilia, les agences sont toutes signées par les mêmes aménageurs. L'accent a été résolument mis sur l'accueil. Leur cadre agréable, lumineux et chaleureux contribue à réserver aux visiteurs un accueil de qualité. Objectif : améliorer l'écoute et resserrer les liens avec nos parties prenantes (clients-locataires, collectivités, partenaires, etc.).

Aujourd'hui nos 16 agences et 6 antennes constituent, sur chacun des territoires sur lesquels nous sommes présents, un lien fort avec l'ensemble des clients-locataires. En 2015, les missions des agences ont également évolué pour répondre aux spécificités locales et accroître la qualité du service rendu, qualité pour laquelle Erilia est reconnue.

FOCUS SUR...

UNE BELLE RÉUSSITE COLLABORATIVE

Pour aller dans le sens d'une meilleure organisation générale et d'une homogénéisation des pratiques de nos agences, une centaine de collaborateurs d'Erilia a travaillé à la mise en place d'un document de référence, qui a vocation à devenir un véritable outil commun pour homogénéiser les pratiques sur l'ensemble du territoire national. Il sera diffusé auprès de nos directeurs d'agence et de nos collaborateurs d'ici octobre 2016. Objectif : plus d'efficacité et de performance pour nos parties prenantes, et une meilleure satisfaction des collaborateurs.



La nouvelle agence Erilia
Marseille Joliette (13).

LA QUALITÉ DE SERVICE AU CŒUR DE NOTRE **MISSION SOCIALE**

Alors que le cadre juridique du logement social évolue en permanence et que la crise perdure, 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, du dialogue et en cohérence avec une politique de performance, nous nous sommes appliqués en 2015 à donner à la notion de « service rendu aux locataires » tout son sens.

DONNER LA PAROLE ET CRÉER DES MOMENTS FORTS DE MÉDIATION

Organe réglementaire essentiel pour le dialogue, le Conseil de Concertation Locative (CCL) a, au cours de cette année 2015, été redynamisé avec trois CCL organisés les 29 avril, 2 juillet et 28 septembre derniers, à Marseille. Les directions d'Erilia étaient présentes, autour des associations et fédérations des représentants de locataires (Fédération CNL06 et 13, FLAM, CLCV, AFOC, CGL et CSF). Ces trois CCL ont été l'occasion d'instaurer une véritable écoute réciproque. Ils ont permis de présenter les travaux en cours, notamment ceux concernant la Convention d'Utilité Sociale (CUS) et la Remise en Ordre des Loyers (ROL).

C'est au cours de l'un de ces CCL qu'a été signé le nouveau Plan de Concertation Locative, enrichi des propositions des représentants des locataires. Une belle réussite collégiale dont nous sommes fiers : le document a été signé à l'unanimité après discussions.

Le développement de la concertation et du dialogue s'est poursuivi de manière transversale avec les partenaires locataires. Erilia a notamment, cette année encore, financé des chantiers d'insertion pédagogiques et éducatifs, ainsi qu'une partie de la médiation urbaine à Marseille, à La Ciotat et à Nice. Nous accompagnons également l'ASMAJ, Association de Soutien à la Médiation et aux Antennes Juridiques. Dans le cadre de notre réflexion sur la gestion de proximité, et avec la volonté d'associer les locataires à la qualité de service qui nous caractérise, les agences se sont ainsi rapprochées des associations de locataires pour développer des partenariats. Parallèlement, une enquête de satisfaction démarrera en 2016 auprès d'un panel de locataires de programmes neufs ou réhabilités.

MIEUX CONTRÔLER LA PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Pour aller vers toujours plus de transparence et d'objectivité, Erilia a mené en 2015 un audit des procédures d'attribution dans ses agences. Parallèlement, le Mémento d'attribution, document de référence qui fait office de véritable guide des procédures, a été mis à jour.

Erilia a également participé en 2015 à de nombreuses réunions d'échanges avec les EPCI, désormais en charge des demandes de logements sociaux et de la procédure d'attribution - conséquence de la mise en place de la loi ALUR. Durant ces réunions, la réflexion a notamment porté sur la manière d'homogénéiser les procédures tout en poursuivant le



CCL organisé en juillet 2015.



Cagnes-sur-Mer (06),
résidence Massenet.

développement du Système National d'Enregistrement (SNE), outil national de gestion de la demande, sur nos territoires. Dans chaque EPCI, des conférences intercommunales du logement (CIL) sont en phase de déploiement. Erilia était particulièrement présente et très engagée dans chacune de ces réunions essentielles pour déterminer les priorités d'attribution.

SE DÉPLOYER EN FAVEUR DE NOS CLIENTS-LOCATAIRES

2015 a vu la progression du déploiement d'IDEAL (Intégration Dématérialisée des Aides au Logement), application permettant aux bailleurs sociaux l'envoi dématérialisé vers la CAF des informations nécessaires à l'étude du droit à une aide au logement. Ce déploiement est mené en partenariat avec les CAF et notre réseau d'agences. Alors qu'il fallait en moyenne trois mois dans les Bouches-du-Rhône pour traiter un dossier, la procédure ne devrait prochainement plus prendre qu'une quinzaine de jours. Aujourd'hui appliquée par Erilia dans trois départements, IDEAL sera généralisée en milieu d'année 2016 pour assurer un traitement plus efficace des dossiers. Nous n'avons toutefois pas attendu la création de ce dispositif national pour limiter les risques d'impayés de loyers, puisque depuis plus de 20 ans, une avance APL au profit de nos locataires bénéficiaires a été mise en place.



3 CONSEILS
de Concertation
Locative
organisés

1 NOUVEAU
Plan de Concertation
Locative
signé

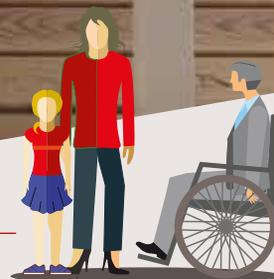


4 986
nouvelles attributions

11 %
Taux de mutation interne
dans les attributions
sur le contingent de l'entreprise



Biarritz (64),
résidence Le Jargin



471 LOGEMENTS

adaptés aux usagers
en fauteuil roulant

45 NOUVEAUX LOGEMENTS

adaptés livrés

118 LOGEMENTS

ont bénéficié de travaux d'aménagements
spécifiques (bac à douche ou Renov'bain)
pour permettre le maintien à domicile
de personnes à mobilité réduite (PMR),
essentiellement des personnes âgées.

S'ENGAGER POUR QUE PERSONNE NE SOIT OUBLIÉ

Dans le cadre de sa démarche RSE, Erilia a mis au cœur de ses préoccupations les questions relatives à l'habitat adapté aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant (UFR). Nos actions en matière d'adaptation de logements, aussi bien dans les constructions neuves que pour les opérations de réhabilitation, occupent une place importante pour améliorer le bien-être de nos clients-locataires.

Erilia collabore notamment avec l'association HandiToit depuis sa création en 2002 et dispose d'une « charte de l'habitat adapté aux PMR », qui prouve que son engagement va bien au-delà de ce qu'impose la loi.



Près de 328 000 € consacrés aux réaménagements pour PMR

294 familles suivies dans le cadre de la prévention de l'expulsion

356 logements ont fait l'objet d'une mutation dans le cadre d'un parcours résidentiel

1 839 logements attribués dans le cadre du DALO (Droit au logement opposable)

PAROLE À ARMAND BENICHOU

Président d'HandiToit Provence (13).



Comment Erilia est-elle devenue partenaire d'HandiToit ?

Au moment où HandiToit cherchait des partenaires bailleurs, Erilia, première à avoir une écoute attentive, est ainsi devenue notre premier interlocuteur.

Notre objectif était de faire en sorte que les bailleurs sociaux intègrent dans leurs résidences (neuves ou existantes) des appartements adaptés, afin de permettre aux UFR de vivre chez eux confortablement : portes assez larges, salles de bains adaptées, motorisation des volets roulants et de tous les équipements nécessaires, accessibilité aux ascenseurs et aux balcons, présence de barres d'appui dans la salle de bains, etc. Pour mener à bien nos actions, nous avons élaboré un cahier des charges HandiToit. Et nous travaillons avec le soutien des collectivités et des préfetures de la région.

Qu'est-ce que la « formule HandiToit » ?

C'est une formule qui nous permet de proposer aux personnes handicapées moteur un logement adapté associé à un service d'aide 24h/24, afin de rendre possible leur maintien à domicile. Ce projet n'est possible dans les logements sociaux que si les bailleurs nous accompagnent. De notre côté, nous les aidons sur les aspects techniques. Avec Erilia, nous menons une réflexion pour que les logements soient les plus adaptés possible. Et pour que ces opérations ne soient pas vaines, nous trouvons à Erilia des locataires.

C'est le rôle de votre plateforme du logement adapté ?

Oui, l'objectif est de mettre en adéquation l'offre et la demande. Il n'est intéressant pour personne de créer des logements adaptés s'ils restent ensuite vacants. Notre plateforme est donc une interface qui met en relation les bailleurs sociaux, les collectivités, les acteurs sociaux et les personnes handicapées moteur en recherche de logement. Aujourd'hui, une trentaine de bailleurs a signé une convention avec nous (Erilia compte parmi les premiers).

Grâce à la formule HandiToit, chaque année c'est une centaine de familles qui dispose désormais d'un logement adapté.

Comment menez-vous à bien ces projets ?

Nous sommes en relation régulière avec le Service Développement et Promotion d'Erilia, mais aussi avec la Direction de la Clientèle. Nous avons un comité de pilotage et nous organisons ensemble 2 à 3 comités techniques par an. Nous avons toujours fait l'objet, chez Erilia, d'une écoute bienveillante qui s'est avérée constructive puisque chaque programme Erilia compte systématiquement un certain nombre de logements adaptés. Depuis le début de notre partenariat, 119 logements adaptés ont été produits, les premiers au sein de la résidence Le Manon (7 logements) en 2008, les plus récents sur les programmes Le Charrel (5 logements), Les 2 Roses à Gardanne (2 logements), Frédéric Mistral à Ollioules (2 logements), Les balcons d'Hespéride à Six-Fours (3 logements) et Îlot Baudin à Toulon (3 logements).

Quels sont les prochains chantiers communs ?

40 logements adaptés seront livrés prochainement dans les Bouches-du-Rhône et 15 dans le Var. Par ailleurs, le dispositif « Logement adapté 13 », spécifique aux Bouches-du-Rhône, est en cours de déploiement. D'ici quelques mois, un site internet permettra de connaître tous les logements adaptés disponibles sur le département. Cette liste n'a pu être établie que grâce au concours de nombreux bailleurs, et notamment d'Erilia.

PRENDRE PART AUX

QUARTIERS DE DEMAIN



À L'HEURE DE LA TRANSITION

Apporter des perspectives neuves aux quartiers dont la réalité urbaine et patrimoniale évolue et garantir l'attractivité de notre patrimoine demeurent des engagements majeurs d'Erilia. Très fortement impliqués dans le premier volet du renouvellement urbain aux côtés des collectivités et de l'ANRU, nous nous investissons dans cette période qui s'amorce, en nous structurant pour faire des opérations de rénovation urbaine et patrimoniale des histoires communes.

ENTRE CONTINUITÉ ET NOUVEAUTÉS

En 2015, Erilia a achevé, pour certains, et poursuivi, pour d'autres, les projets inscrits dans le Programme National de Rénovation Urbaine. Des actions de requalification des quartiers dégradés ont été conduites : adaptations classiques du bâti (réhabilitation, résidentialisation, redistribution des logements et des bâtiments) et actions plus radicales de requalification urbaine intégrant des démolitions de logements, des transformations d'usage et des constructions nouvelles. Parce que la dimension humaine dans ces projets de renouvellement est prépondérante, nous avons fait le choix d'y adjoindre un accompagnement social permettant la participation active des habitants à l'évolution de leur quartier.

Déjà au cœur de ce que l'on a appelé ANRU 1, Erilia demeure un acteur de premier plan du Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine. En 2015, nous avons formalisé notre engagement en faveur des quartiers en décrochage en signant 21 contrats de ville avec les partenaires institutionnels, économiques, associatifs. Ce sont un peu plus de 15 000 logements concernés pour Erilia au titre des quartiers prioritaires de la ville, avec des interventions majeures attendues en termes de renouvellement urbain.

À noter, le patrimoine d'Erilia est directement concerné par les projets à venir sur des quartiers d'intérêt national majeurs (La Castellane et Air Bel à Marseille, Valdegour à Nîmes, Mont Blanc à Rillieux-la-Pape, Rocade Sud à Avignon) et également des quartiers d'intérêt régional (Barriol à Arles, Pifano à Porto Vecchio).

Plus globalement, ces opérations s'inscrivent dans la stratégie patrimoniale d'Erilia. À court terme, ce sont 70 programmes immobiliers qui sont prévus en réhabilitation pour ces 5 prochaines années, représentant plus de 7 000 logements. Dans cette même dynamique d'écoute, d'accompagnement et de qualité, il s'agit toujours de garantir l'attractivité de notre patrimoine et la satisfaction de nos clients.

SE STRUCTURER POUR APPORTER UNE RÉPONSE ADAPTÉE

Pour faire face aux enjeux de renouvellement urbain et d'amélioration de notre parc de logement, qui induit une approche adaptée des politiques urbaines et sociales, une équipe dédiée a été formée. Il revient désormais au Service Renouvellement Urbain de tenir le cap pour assurer la bonne fin des opérations engagées et préparer les projets de demain. Piloter un projet de rénovation urbaine nécessite en effet de mobiliser des compétences multiples (conduite des grands travaux, ingénierie sociale, financière et administrative, stratégie d'intervention) dans un esprit de co-construction, de responsabilité et de réactivité, comme l'a démontré la phase de préfiguration des nouveaux projets, engagée cette année. Dans ce sens, une méthodologie de travail a été structurée pour assurer dans le temps une conduite de projet transversale, concertée et maîtrisée.



Plus de **61 709 heures d'insertion** réalisées
138 168 euros de subventions accordés
aux associations et aux centres sociaux



Marseille (13),
Projet photographique
« Les quatre saisons de La Castellane »



1 NOUVEAU SERVICE
Renouvellement Urbain créé

21 CONTRATS DE VILLE
signés

15 300 LOGEMENTS
CLASSÉS EN QPV

SUR LE TERRAIN POUR DESSINER LA VILLE

UN SAVOIR-FAIRE RECONNU EN INGÉNIERIE SOCIALE

Sur certaines des opérations complexes de requalification, Erilia déploie un accompagnement social soutenu. Sur le quartier de La Castellane, à Marseille, l'entreprise a engagé en 2015, avec l'aide d'une équipe de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), un diagnostic auprès des 70 familles habitant la tour K. À cette occasion, les locataires ont été informés du grand projet de désenclavement du quartier et ont pu exprimer leurs besoins en relogement et en accompagnement social.

Toujours à Marseille, nous avons présenté aux 14 familles de la résidence du Hameau des Pins, lors d'un café chantier, le dispositif de relogement rendu nécessaire par la création d'une nouvelle voie d'accès au Parc national des Calanques, situé en limite du quartier du Baou de Sormiou.

À Nice, dans le quartier des Moulins, nous avons travaillé main dans la main avec la MOUS de Côte d'Azur Habitat pour reloger les familles dans son parc existant. Une charte du 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 a permis à quatre familles du quartier d'être relogées dans la nouvelle résidence Santorin livrée en octobre 2015. D'autres habitants se verront également proposer un logement dans la résidence Andros qui sera livrée au 1^{er} trimestre 2016. Une belle vitrine de notre savoir-faire en ingénierie sociale et technique.

SOUTENIR LA VIE ASSOCIATIVE

Erilia cherche à améliorer la qualité de vie de ses clients-locataires en soutenant des projets qui leur sont destinés. Le renforcement du lien social se traduit aussi par l'aide apportée aux projets des associations : mise à disposition de moyens, de locaux, de matériel, etc.

En 2015, nous avons permis d'occuper certains de nos locaux à titre gracieux et alloué des subventions aux associations et aux centres sociaux actifs dans nos quartiers.

À Marseille, nous avons soutenu le projet photographique « Les quatre saisons de La Castellane ». Cet atelier encadré par un photographe professionnel, Teddy Seguin, a permis de mettre en lumière le travail de huit jeunes du centre social de la cité.

Toujours sur le site de La Castellane, nous sommes engagés depuis deux ans maintenant dans les ateliers de percussions et de chants organisés par les musiciens professionnels de l'Ensemble Télémaque. Ils permettent à des enfants du collège Henri Barnier de découvrir et de s'initier à la musique.

Erilia contribue aussi à la vie et à l'animation des résidences en participant financièrement à des événements festifs organisés par des amicales de locataires. Ces moments de détente permettent de renforcer le lien entre voisins, de développer la solidarité entre les générations ou encore d'améliorer la vie en collectivité.



FAVORISER L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

En tant que bailleur, nous sommes conscients de notre rôle dans le développement économique des territoires. En 2015, 15 140 heures d'insertion ont été réalisées dans le cadre de conventions ANRU et plus de 46 600 heures dans le cadre d'opérations non conventionnées.

L'entreprise dépasse ses obligations liées aux subventions publiques. Les projets bénéficiant de subventions de l'ANRU doivent en effet respecter les clauses d'insertion sociale : inciter les entreprises qui obtiennent les marchés publics à recruter des personnes engagées dans un processus d'insertion et résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Nous avons également imposé en 2015 des clauses d'insertion dans six nouveaux marchés de construction et de réhabilitation significatifs réalisés hors ANRU. Une démarche qui démontre la détermination d'Erilia à agir en tant qu'entrepreneur socialement responsable, tout en améliorant la qualité de vie dans ses quartiers.

FOCUS

SUR...

MARSEILLE (13)

LA CASTELLANE

Suite à la signature le 15 janvier 2015 du premier protocole de préfiguration entre l'État, l'ANRU, les bailleurs et les collectivités, le projet pour La Castellane amorce sa transition vers le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain. L'enjeu est de désenclaver cette cité labyrinthique de 1 236 logements construite dans les années 70, devenue aujourd'hui une place forte du commerce illicite, affectée par un niveau d'insécurité extrêmement élevé pour ses habitants. Il sera question de démolir, dans cette copropriété gérée par Erilia et trois autres bailleurs, 200 à 300 logements et de réhabiliter les quelques 900 logements restants.

Les invariants du projet impliquent de créer une trame d'espace public pour ouvrir la cité, la reconnecter à la ville et aux pôles économiques riverains, de faciliter les franchissements des grandes infrastructures et de permettre la diversité urbaine aux abords (logements, commerces, activités). Le centre social sera quant à lui déplacé.

En parallèle des premières opérations lancées (relogement des familles de la tour K vouée à démolition, travaux de démolition du bâtiment G pour le compte d'Unicil, préparation de la démolition de la place de la Tartane), une participation active des habitants est d'ores et déjà en marche. Elle permettra à terme de mieux recenser les besoins de chacun et de réfléchir à un projet partagé par le plus grand nombre. La réunion de lancement de la concertation a rassemblé en mars 2015 plus d'une centaine de personnes autour de thématiques de mobilité, d'emploi et de vie de quartier.

Enfin, des actions de prévention et de sécurisation pour pacifier la cité, en insistant sur la réussite scolaire, les activités sportives et l'insertion professionnelle, seront également proposées aux habitants de La Castellane.



TOULON (83)

ÎLOT BAUDIN

La rénovation de l'îlot Baudin fait partie du Projet de Rénovation Urbaine du centre ancien de Toulon. Ce projet vise à améliorer l'habitat, à aménager la voirie et les lieux publics et à développer les services à la population. Erilia s'est positionnée comme un partenaire de premier ordre, en travaillant en complète concertation avec les services de la communauté d'agglomération Toulon Provence Méditerranée, afin de réaliser les lourds travaux de démolition, de confortement et de fouille archéologique indispensable à cette profonde requalification.

Les premières livraisons intervenues fin 2015 (106 logements étudiants, 42 logements sociaux et familiaux, près de 400 m² de commerces et une micro-crèche) témoignent de notre volonté d'améliorer le cadre de vie des habitants et de contribuer à la renaissance de l'ensemble du quartier.



Avant



Après



MARSEILLE (13)

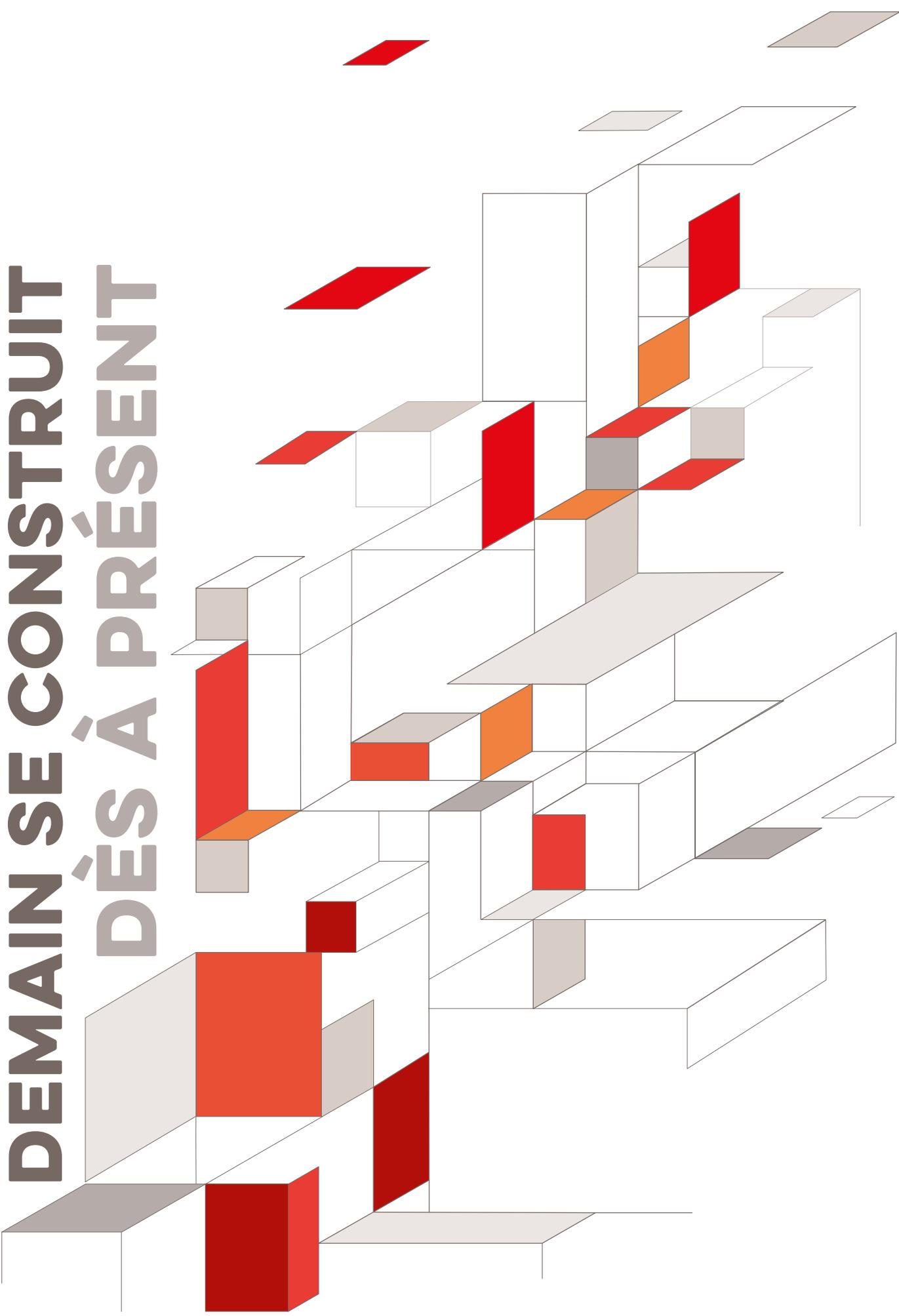
38, LA VISTE

L'année 2015 a vu la fin de la réhabilitation de La Viste Provence (306 logements) et la livraison partielle (logements et façades) du 38, La Viste (685 logements). Avec une approche urbaine et patrimoniale globale, cet ambitieux projet de rénovation urbaine d'un coût total de 42 millions d'euros, conventionné ANRU, s'est poursuivi avec l'engagement de la résidentialisation des espaces extérieurs, la restructuration du centre commercial et du centre social Del Rio et la création d'une salle de spectacle. Ainsi, pour favoriser la mixité sociale dans ce quartier populaire de Marseille, nous livrerons d'ici juillet 2018, dans le noyau villageois de La Viste, une crèche de 42 berceaux et une résidence neuve de 24 logements financés en PLS.

OPÉRATIONS ANRU EN COURS EN 2015

Localisation	Opération	Nombre de logements	Nature
Nice (06)	Les Moulins	Le Santorin : 29	Construction
Nice (06)	Les Moulins	VEFA Campanette II / Cagnes : 15	Construction
Marseille (13)	La Viste Provence et 38 La Viste	306 et 685	Résidentialisation et aménagement des espaces extérieurs
Marseille (13)	Plan d'Aou	Construction Les Gabians : 19	Construction
Marseille (13)	Kallisté / ZAC CIMED	VEFA Îlot 3B «Made in Méditerranée» : 40	Construction
Marseille (13)	Flamants / Iris	VEFA Chemin de Gibbes «Résidence La Buissonnière» : 27	Construction
Fréjus (83)	La Gabelle	En cours de rénovation : 50	Travaux de rénovation des logements
Ollioules (83)	Patio Augusta	48 (dont 27 Anru)	Construction
Toulon (83)	Centre-ville	Îlot Baudin : 42 (et une crèche) Rue Maréchal-Joffre : 3 Îlot Mairie : 20	Construction Acquisition - Amélioration

**DEMAIN SE CONSTRUIT
DÈS À PRÉSENT**



UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES **DYNAMIQUE**

Pleinement impliquée dans le processus de transformation d'Erilia, la Direction des Ressources Humaines a mené, durant l'année 2015, de nombreuses actions pour organiser et consolider les équipes, tant au siège, au profit des directions fonctionnelles, que sur le terrain au profit de nos clients-locataires et des partenaires institutionnels. Ces actions ont contribué à la mise en place pérenne de valeurs et de fonctionnements essentiels à ce changement.

RENFORCER LES ÉQUIPES

En 2015, Erilia s'est restructurée pour accompagner son développement. De nouveaux collaborateurs sont venus renforcer les équipes sociales et commerciales, et augmenter notre présence sur le terrain pour garantir plus de proximité avec nos clients-locataires et plus de réactivité dans nos processus.

Nous avons par ailleurs professionnalisé nos parcours d'intégration afin de rendre les nouveaux recrutés opérationnels et autonomes dans les meilleurs délais. Enfin, des mouvements de personnel ont été nécessaires : certains de nos collaborateurs ont ainsi quitté le siège pour intégrer les nouvelles agences.

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS VERS LA PERFORMANCE

Des formations sur-mesure, dispensées par des organismes de formation référencés et qualifiés, ont été proposées à certains de nos collaborateurs afin de renforcer leurs compétences métiers et terrain. Une campagne de formation a également accompagné nos managers dans le cadre de la décentralisation des responsabilités, et des outils de pilotage ont été mis à leur disposition.

INSTAURER LE DIALOGUE SOUS TOUTES SES FORMES

L'année 2015 aura également été marquée par le renforcement du dialogue social au sein de l'entreprise. Plus ouvert, plus respectueux, ce dialogue a permis la refonte du système de rémunération variable sur des bases plus adaptées et plus lisibles. Cette décision a été prise suite à l'organisation de groupes de travail, et à la négociation avec une

délégation syndicale élargie. Par ailleurs, un effort particulier a été fourni pour améliorer la communication entre les directions de l'entreprise et les collaborateurs, l'objectif étant de transmettre à ces derniers des informations sur la vie de l'entreprise en général, sur chaque direction en particulier et sur les projets passés, en cours ou à venir.

Pour développer la cohésion et l'entraide professionnelle et favoriser l'esprit d'équipe au sein de l'entreprise, nos collaborateurs ont également été invités à participer à des événements collectifs fédérateurs : réunions des cadres managers, réunions d'échanges et d'informations, cérémonie des vœux, journée de découverte du patrimoine baptisée « Erilia tour », etc.

Un autre rendez-vous constituera dès 2016 un moment d'échanges privilégiés : l'entretien professionnel. Organisé tous les deux ans, ce dernier permettra d'envisager un plan de développement professionnel susceptible de répondre à la fois aux souhaits du collaborateur et à la stratégie de l'entreprise (formation, mobilité, changement de poste, acquisition d'une nouvelle qualification et évolutions prévisibles de l'entreprise).



136 recrutements
(tous types de contrats confondus)

5 994 heures
de formation dispensées

2 accords
collectifs signés

PAROLE À CHRISTINE MOREL

Chef du service Ventes



Devenue Chef du service Ventes le 1^{er} janvier 2015, Christine Morel a suivi un cycle de formation de trois jours pour l'accompagner dans cette nouvelle fonction.

Comment avez-vous vécu ces journées de formation ?

Au-delà des techniques que l'on nous a enseignées de manière à la fois théorique et pratique, je retiens surtout la très grande cohésion qui a résulté de ces journées. Nous étions un grand nombre de chefs de service et le fait de nous retrouver ensemble a fluidifié nos rapports et a créé une vraie synergie.

Quels résultats concrets tirez-vous de ces journées ?

Cette formation m'a apporté énormément d'outils. Elle m'a permis de faire le point sur ma façon de manager mon équipe. Elle a révélé mes points d'amélioration et mes points forts. Ce fut également un moment important de partage de bonnes pratiques et de retour d'expérience. J'en tire un bilan vraiment positif et tous les participants, que je continue à voir régulièrement depuis, partagent cet avis.

ACCROÎTRE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La qualité de vie au travail a été l'une des préoccupations majeures de cette année 2015, l'enjeu étant de nous assurer que nos collaborateurs travaillent dans un environnement de qualité et que toutes les mesures nécessaires sont prises pour la prévention des risques professionnels. Suite à un diagnostic et à la réalisation d'une enquête sur l'environnement de travail effectuée auprès de l'ensemble du personnel (82% de taux de réponse), des axes prioritaires d'actions ont été déterminés pour les années à venir. Au programme : renforcement de la communication par les managers, action sur le contenu des postes de travail afin d'en approfondir le sens pour les collaborateurs, et enfin développement personnel et perspectives de carrière.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX COLLABORATEURS

Erilia a également œuvré à la modernisation de son système d'informations RH grâce au déploiement d'une nouvelle solution : le SIRH. Ce logiciel permet de gérer l'ensemble des processus RH de l'entreprise. Il fournit désormais aux managers les outils nécessaires au pilotage de leurs équipes et permet, par exemple, de mettre en lien les compétences des collaborateurs avec l'activité de l'entreprise et ses orientations stratégiques. Ce logiciel est appelé à évoluer dans le temps pour offrir toujours plus de fonctionnalités aux managers comme aux collaborateurs : récapitulatifs individuels de carrière et de formation, bilan social individuel, etc.

UNE NOUVELLE AMBIANCE DE TRAVAIL EN AGENCE

La création des trois nouvelles agences nous permet d'avoir désormais trois nouvelles vitrines témoins de la métamorphose d'Erilia. Mobilier design, décoration actuelle, zones de détente, etc. : tout a été pensé pour que les collaborateurs se sentent bien dans leur nouvel espace de travail. Un kit de bienvenue, composé d'un guide d'accueil et d'un cadeau personnalisé, a également été remis à chacun.

Des espaces ont par ailleurs été aménagés pour faire patienter et recevoir en toute confidentialité nos clients-locataires.

AU SIÈGE, UNE RÉORGANISATION PLUS FONCTIONNELLE

Pour permettre la mise en place de la nouvelle organisation d'Erilia, un réaménagement des plateaux de bureaux du siège social a été nécessaire afin que chacun puisse travailler dans des conditions optimales. Plus cohérente, la nouvelle réorganisation a été pensée pour regrouper les services d'une même direction sur un ou plusieurs plans.



La nouvelle agence
Erilia Marseille La Pomme (13).

DES MOYENS CONCRETS AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION

De la réorganisation du Service Informatique à la dématérialisation, en passant par le déploiement de la communication et de l'audit interne, de multiples projets ont été menés à bien au cours de l'année, pour aller toujours vers plus d'efficacité et de réactivité, avec un fonctionnement pensé sur le long terme.

UN NOUVEL ÉLAN INFORMATIQUE

Pour être plus agile face aux défis technologiques auxquels l'entreprise doit faire face, Erilia a procédé au renouvellement de ses infrastructures serveurs, stockage et processus de sauvegarde. Une réorganisation du Service Informatique s'est opérée également en 2015 avec la création de trois pôles.

Le Pôle Support, doté d'un point de contact unique, est dédié à l'assistance et la gestion de tous les incidents et demandes informatiques provenant des utilisateurs. En complément du Pôle Support, les Pôles Applicatifs (gestion des nouveaux projets d'applications informatiques) et Infrastructures (évolution et sécurisation de notre réseau) sont venus compléter cette nouvelle architecture.

SE METTRE EN CONFORMITÉ AVEC LA LOI INFORMATIQUE, FICHIER ET LIBERTÉ

L'application de la loi du 6 janvier 1978 appelle l'attention des organismes Hlm sur le traitement des fichiers contenant des données personnelles relatives à la gestion sociale, la demande de logement, l'attribution, la sécurité, etc.

Pour répondre à cette obligation, nous nous sommes engagés en 2015, avec l'assistance d'ACTECIL, dans une démarche de mise en conformité. Un diagnostic de nos pratiques a été réalisé afin d'évaluer notre niveau de maturité relatif aux problématiques CNIL. Un plan d'actions comprenant de nombreuses mesures a été défini et un correspondant Informatique et Libertés pilote le dispositif.



3 NOUVEAUX PÔLES

au service de l'informatique

1 CORRESPONDANT

Informatique et Liberté



98%

d'incidents informatiques résolus

SIMPLIFIER LE SUIVI DES PROJETS, FLUIDIFIER LE PARTAGE D'INFORMATIONS

Pour assurer le suivi des projets immobiliers de manière unifiée et centralisée, nos réflexions ont donné le jour à un outil informatique complet permettant de gérer notre activité de production de A à Z, de la naissance d'une opération immobilière jusqu'à la livraison des logements. Le travail collaboratif effectué aux cours de l'année 2015 a conduit à élaborer un référentiel exhaustif.

Pour compléter cet outil, un site intranet de partage d'informations, développé en interne et baptisé Infoprodged, a été mis en place. Cette interface simplifiée et conviviale permet désormais d'accéder, sans passer par le progiciel, à toutes les données principales des opérations en cours.

DÉMATÉRIALISER POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

Pour remédier au "tout papier", aller dans le sens d'un plus grand respect de l'environnement, mais aussi dans celui d'une plus grande efficacité, Erilia a mis en œuvre les premières étapes d'un projet d'envergure : Cap Digital. La démarche a débuté en 2015 et s'achèvera en 2017.

CHIFFRES CLÉS

- 1 progiciel permettant de gérer l'activité de production
- 1 site intranet de partage d'information
- 17 processus "métier" identifiés
- 250 heures passées en groupes de travail

L'objectif est simple : transformer les documents papier en fichiers informatiques. Cette transition vers le "tout numérique" a commencé par une étude de terrain préalable sur la gestion documentaire d'Erilia auprès de 70 collaborateurs du siège et des agences de Marseille, Montpellier, Nice, Toulouse et Rillieux-la-Pape. Neuf chantiers : bons de commande, factures, circuits et visas, activité syndic, situations de travaux, courrier, dossiers locataires, documentation du patrimoine, application gestionnaire ont ainsi été identifiés comme prioritaires afin que notre entreprise franchise sereinement le cap du digital.

Parallèlement, pour informer sur le processus de dématérialisation en cours, une campagne de communication a été déployée pour permettre à chacun des collaborateurs de pouvoir appréhender la démarche. Nos clients-locataires et partenaires institutionnels seront tenus informés des bénéfices des solutions numériques qui leur seront proposées : numérisation de la chaîne des dépenses et de la documentation du patrimoine, nouveau site Internet, application client-locataire, espace de travail embarqué pour les gestionnaires, etc.



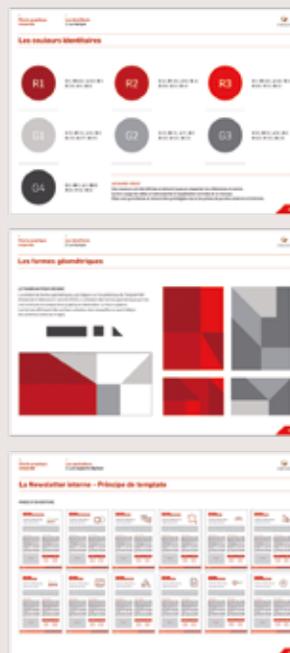
9 CHANTIERS
de dématérialisation

70 COLLABORATEURS
impliqués dans
les groupes de travail

1 CAMPAGNE
de communication

**CAP
DIGITAL**





COMMUNIQUER POUR ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION

Dans un contexte de réorganisation, d'évolution et de changement en profondeur, il est important de véhiculer une image cohérente de l'entreprise. Le rôle de la communication est donc essentiel.

Une nouvelle charte Corporate répertoriant les principes d'application ainsi que les codes graphiques identitaires d'Eritia a été créée et diffusée au cours de l'année 2015. Ce document permet d'affirmer l'identité de l'entreprise et d'harmoniser les différents supports de communication.

Le Pôle Communication d'Eritia a accompagné durant 2015 la transformation de l'entreprise, en y apportant du sens et de la lisibilité pour les parties prenantes. La variété de problématiques induites par cette transformation (positionnement de marque, digitalisation, gestion de crise, relation presse, RSE, communication interne, événements internes et externes, etc.) a amené le Pôle Communication à jouer le rôle d'une véritable agence de communication au service des différentes directions de l'entreprise. Son ambition est de faire de la communication un levier efficace de création de valeur au service de la performance durable de l'entreprise.

L'AUDIT INTERNE COMME FACTEUR DE PERFORMANCE

L'audit interne aide l'entreprise à voir l'avenir avec sérénité. Depuis son rattachement à la Direction Générale en janvier 2015, le Service Audit Interne a développé une approche innovante portée vers l'action. Contribuant à l'amélioration du contrôle interne, il assure la mise en place du dispositif de maîtrise des risques. De plus, en évaluant l'organisation avec objectivité et impartialité, il accompagne l'entreprise dans le déploiement d'une culture d'efficacité et d'amélioration continue de ses prestations et de ses processus.

L'un des chantiers de l'année 2015, pour ce service, a été la formalisation de la cartographie des risques d'Eritia, élaborée avec l'ensemble des directions et des agences.



*LA RSE EST UN VÉRITABLE
ENJEU STRATÉGIQUE POUR
L'ENTREPRISE.*



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, FIL ROUGE DE LA STRATÉGIE D'ERILIA

Pleinement conscient des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux de son activité en tant que bailleur social, Erilia, sous l'impulsion du club RSE d'Habitat en Région, a fait le choix de déployer dans les années à venir une stratégie RSE à 360°, en phase avec la métamorphose engagée.

UNE RESPONSABILITÉ ASSUMÉE

La RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) constitue un véritable enjeu stratégique pour l'entreprise. L'emplacement du patrimoine d'Erilia, ainsi que son partenariat avec les collectivités, lui confèrent un rôle de premier plan sur des sujets aussi divers que la construction d'habitats responsables, la préservation de l'environnement, le développement social et économique local ou encore l'amélioration du bien vivre ensemble. Erilia dispose, à ce titre, d'une véritable valeur ajoutée qu'elle souhaite encore consolider en accélérant plusieurs programmes d'actions, en poursuivant la sensibilisation de ses clients-locataires et de ses collaborateurs et en impliquant ses fournisseurs et sous-traitants de manière plus prégnante.

UN NOUVEL ÉLAN

En 2015, Erilia a placé la démarche RSE au cœur de ses objectifs stratégiques, en créant un comité de pilotage RSE composé de toutes les lignes de métiers opérationnelles et supports de l'entreprise. Piloté par la Direction de la Vie Sociale, de la Coordination Interne et de la Communication, ce groupe de travail a pour mission de proposer une feuille de route validée par le Comité de direction.

Durant cette année, un important travail de collecte d'informations auprès des différentes directions a été mené pour suivre les 42 indicateurs obligatoires, conformément au Grenelle 2 de l'Environnement, et pour y intégrer les indicateurs retenus par le Club RSE d'Habitat en Région.

Tout l'intérêt de ces indicateurs, dont l'éventail est très large, est de permettre une prise de conscience de l'impact de notre entreprise sur l'économie locale, et aussi d'apprendre à mesurer notre performance sociale auprès de nos locataires.

S'APPROPRIER LA DÉMARCHÉ EN INTERNE

Les collaborateurs d'Erilia ont été sensibilisés à la démarche RSE. Dans chaque direction de l'entreprise, un ou plusieurs référents, des "ambassadeurs RSE", en charge des indicateurs relatifs à son activité, participent au groupe de travail. Leur rôle est de suivre et de quantifier notre impact social, de mesurer et de promouvoir nos actions au service de l'intérêt général, notamment auprès de nos partenaires, de plus en plus sensibles à ces questions.

CHIFFRES CLÉS

- 1 démarche RSE engagée
- 42 indicateurs obligatoires
- 19 indicateurs communs HER (Habitat en Région)



UNE DÉMARCHE COLLECTIVE EN MARCHÉ

Erilia a également, durant l'année, activement participé au Club RSE d'Habitat en Région. Il nous a permis de confronter notre réflexion à celle d'un collectif déjà avancé sur ce sujet, avec un double objectif: d'une part respecter la législation et d'autre part partager des indicateurs communs avec les autres membres du collectif (cf. page 52). En novembre 2015, avec l'aide du collectif Habitat en Région, nous avons réalisé une auto-évaluation RSE (suivant le modèle Vigeo) pour mesurer notre niveau de maturité. Elle nous a permis d'identifier nos points forts, nos points de faiblesses et nos axes d'amélioration.

Nous avons également collaboré avec Habitat en Région à la réalisation d'un film d'animation ludique et pédagogique pour expliquer le plus concrètement possible le concept de RSE appliqué aux bailleurs sociaux.



ENVIRONNEMENT



QUESTIONS RELATIVES
AUX CONSOMMATEURS



LOYAUTÉ DES PRATIQUES



COMMUNAUTÉ
ET DÉVELOPPEMENT
LOCAL

7 DOMAINES DE LA RSE



GOUVERNANCE



RELATION ET CONDITIONS
DE TRAVAIL



DROITS DE L'HOMME



2 196 locataires ont été sensibilisés aux comportements éco-citoyens

16 installations photovoltaïques mises en place représentant une puissance totale de 196 MWh/an

1 323 logements ont été certifiés par un label énergétique en 2015, soit près de 1 000 logements supplémentaires par rapport à 2014



SENSIBILISER NOS CLIENTS

La démarche RSE d'Erilia passe aussi par la sensibilisation de nos clients au développement durable. Pour ce faire, nous travaillons en partenariat avec de nombreuses associations.

Dans certaines de nos résidences, tout au long de l'année 2015, des actions ont été mises en place pour sensibiliser les locataires aux gestes citoyens, aux économies d'énergie, à l'écologie et au développement durable. Ces ateliers étaient chaque fois ludiques, didactiques, ponctués d'animations et de jeux. Notre objectif étant de montrer que les résidents de logements sociaux peuvent être des acteurs de l'éco-citoyenneté.

- Actions autour du tri sélectif sur le groupe des Treilles Blanches à Avignon en janvier 2015 en partenariat avec la Communauté d'Agglomération du Grand Avignon.
- Opérations de nettoyage et de sensibilisation sur les Grands Cyprès à Avignon.
- Mise à disposition des locataires de la résidence Charles Péguy, à Cavaillon, d'un conteneur à compost et d'un seau pour stocker les déchets. Le compost a ensuite été redistribué aux locataires pour alimenter les jardinières des balcons.
- Installation par l'association Jardilien de carrés à jardiner dans la résidence Le Charrel à Aubagne, en septembre, pour sensibiliser petits et grands aux questions écologiques, et créer du lien dans le quartier. Des ateliers d'initiation au compostage des déchets ménagers seront proposés aux habitants au cours de l'année 2016.

- Poursuite de l'opération Habitat Pédagogique Itinérant en avril à Avignon, en septembre et en novembre sur les groupes du Plan d'Aou et de La Citadelle. Imaginé par EDF et animé par le groupe d'insertion La Varappe avec le soutien de l'association régionale Hlm Paca & Corse, un conteneur aménagé en habitat pédagogique vise à accompagner les particuliers vers une réduction de leur consommation énergétique et à leur donner des conseils pour alléger leur facture d'électricité.

AVOIR UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLE

Erilia souhaite également développer une politique d'achats innovante et responsable pour impliquer ses fournisseurs et sous-traitants de manière plus active, notamment par l'intégration de critères liés au développement durable et au partage de règles éthiques, et avec pour ambition de favoriser l'accès de nos marchés au tissu économique local.

Au cours de l'année, un contrat d'entretien des espaces verts a été signé avec Les Jardins de l'Espérance, association d'insertion professionnelle locale. Sur les 7 000 m² de surface gérés par l'association sur le site Les Logis de Brunet à La Ciotat, un jardin a été créé et sert de support d'animation et d'éducation à l'environnement. Les personnes chargées de son aménagement et de son entretien le font dans le cadre d'ateliers d'insertion et le jardin est adapté pour les personnes en situation de handicap.

HABITAT EN RÉGION, 19 PREMIERS



collectif responsable

INDICATEURS RSE COMMUNS

En matière de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE), Habitat en Région avait consacré l'année 2014 à l'élaboration d'une feuille de route partagée. En 2015, les sociétés membres de son Club RSE ont franchi une nouvelle étape et élaboré, au sein de quatre groupes de travail, leurs premiers indicateurs RSE communs.

Ce travail de co-construction s'est nourri des apports de chaque membre du collectif, certains comme Erilia, Sia Habitat et Logirem étant déjà avancés dans leur propre démarche RSE. « Sur cette vingtaine d'indicateurs, une partie figurait déjà dans le reporting des organismes, les autres sont nouveaux et s'inspirent des référentiels RSE nationaux », précise Marie-Laure Guilbert, chef de projet RSE pour Habitat en Région. Avec ces indicateurs, chaque organisme - quelle que soit sa taille - va pouvoir couvrir ses grands enjeux RSE et ainsi mesurer et piloter, année après année, ses progrès et ses performances. « Cela permettra également de consolider, le cas échéant, des indicateurs à l'échelle d'Habitat en Région, ajoute-t-elle. Pour l'instant, nous n'avons pas d'obligation mais la réglementation pourrait évoluer. »

L'année a aussi été marquée par la réalisation de quatre autodiagnostic : SA régionale d'Hlm de Lyon, Un Toit Pour Tous, Erilia et Touraine Logement ont utilisé l'outil développé avec Vigeo et mis à disposition par Habitat en Région. Fidèle à ses valeurs et à sa mission, Habitat en Région a ainsi pu accompagner l'ensemble des organismes dans une démarche d'appropriation et de déploiement des outils et des engagements RSE. Cette dynamique se poursuit en 2016 avec un travail sur de nouveaux indicateurs - la feuille de route en prévoit une soixantaine au total - et avec le déploiement d'autres autodiagnostic à la demande des organismes.



CONNECTER NOS MISSIONS AVEC LES BESOINS RÉELS AU QUOTIDIEN DE NOS CLIENTS

Plus de 10 millions de personnes habitent aujourd'hui le parc Hlm français. Chaque ménage, chaque personne présente des besoins ou des fragilités qui lui sont propres. Notre ambition est d'offrir à chacun une réponse individuelle de qualité, mais aussi d'ouvrir la voie, à l'échelle de l'immeuble ou du quartier, à des solutions innovantes pour mieux vivre ensemble.

1

INDICATEUR : TAUX DE SATISFACTION GLOBAL DES LOCATAIRES

ENJEUX > Instaurer un dialogue différent avec les locataires en prenant mieux en compte leurs remarques et ressentis de façon à assurer un niveau de qualité de service performant.

2

INDICATEUR : ACTIONS DE PROXIMITÉ MENÉES DANS LES QUARTIERS POUR FAVORISER LE LIEN SOCIAL

ENJEUX > Promouvoir la cohésion sociale et favoriser le lien : en réduisant les incivilités, en nouant des partenariats avec des associations, en contribuant à la vie du quartier, en créant des jardins partagés, etc.

3

INDICATEUR : NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT ET NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS AU HANDICAP

ENJEUX > développer des aménagements et des services utiles aux seniors et aux personnes handicapées, en allant au-delà des obligations réglementaires d'adaptation des logements neufs pour les personnes à mobilité réduite.



AGIR POUR MAÎTRISER LES CONSOMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE, ET PRÉSERVER LES RESSOURCES AU BÉNÉFICE DES LOCATAIRES... ET DE LA TERRE

Le bâtiment est aujourd'hui, devant les transports, le premier consommateur d'énergie en France. Réhabiliter les logements anciens, construire des bâtiments neufs écoproformants est donc un enjeu essentiel pour les bailleurs. Mais pour aller au bout de cette démarche d'efficacité énergétique, les locataires doivent aussi être sensibilisés à la nécessité d'adopter des comportements écocitoyens.



INDICATEUR : ÉVOLUTION DE LA PART DE LOGEMENT SELON LES DIFFÉRENTES CLASSES ÉNERGÉTIQUES LIÉES À LA CONSOMMATION MOYENNE D'ÉNERGIE

ENJEUX > Évaluer les impacts environnementaux pour mieux les réduire et pour piloter la politique de réhabilitation du patrimoine. L'objectif du Grenelle est en effet de ramener, avant 2020, la consommation des bâtiments anciens sous la barre des 150 kWh/m²/an.



INDICATEUR : NOMBRE DE LOCATAIRES AYANT ÉTÉ SENSIBILISÉS AU COMPORTEMENT ÉCOCITOYEN DANS L'ANNÉE

ENJEUX > Progresser dans la réduction des consommations énergétiques en améliorant les performances énergétiques des bâtiments résidentiels et en construisant des logements neufs écoresponsables. Mais aussi en sensibilisant les locataires à une consommation responsable d'énergie et d'eau, grâce aux initiatives qui vont du simple guide des écocestes à la visite d'un appartement témoin.



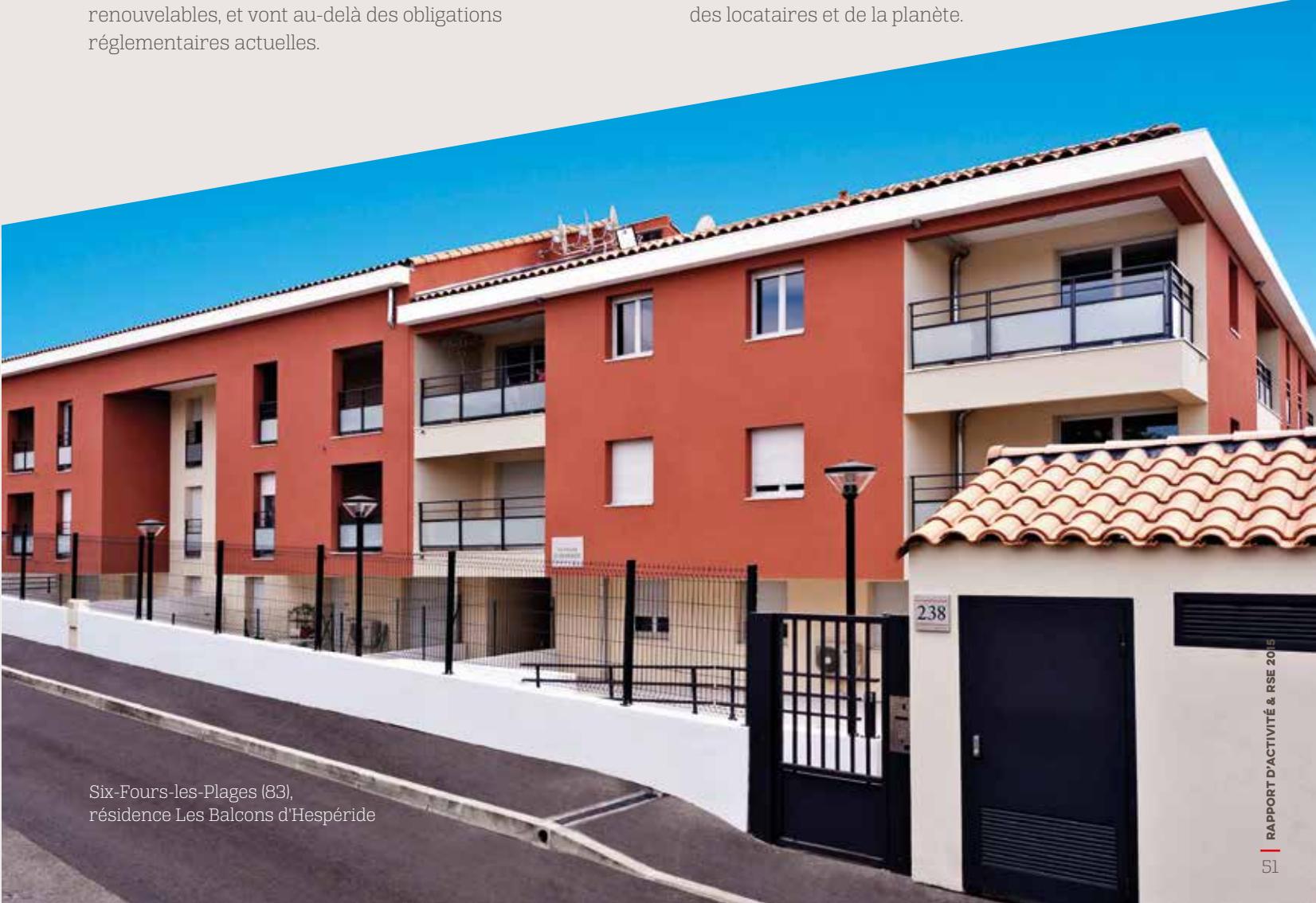
INDICATEUR : NOMBRE ET % DE LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS AVEC DES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES ALLANT AU-DELÀ DE LA RT 2012

ENJEUX > Jouer un rôle pionnier en matière de processus constructifs, avec des projets de bâtiments à énergie passive ou qui utilisent les énergies renouvelables, et vont au-delà des obligations réglementaires actuelles.



INDICATEUR : QUANTITÉ D'ÉQUIVALENTS CO₂ ÉMIS

ENJEUX > Connaître les émissions de CO₂ du patrimoine pour mieux les maîtriser, afin de lutter contre le changement climatique et d'agir au bénéfice des locataires et de la planète.



Six-Fours-les-Plages (83),
résidence Les Balcons d'Hespéride



CLARIFIER LES SYSTÈMES ET LES PRATIQUES D'ATTRIBUTIONS AU SERVICE DES TERRITOIRES

L'attribution de logements est un acte essentiel du métier des bailleurs. Communiquer vrai sur ce sujet, aussi bien auprès des demandeurs qu'auprès des différents membres des commissions d'attribution et des collectivités territoriales, est une responsabilité centrale.

8

INDICATEUR : TAUX DE MUTATION INTERNE DANS LES ATTRIBUTIONS

ENJEUX > Accompagner les locataires en leur proposant un parcours résidentiel adapté à l'évolution de leurs besoins : décohabitation, vieillissement, logement plus grand quand la famille s'agrandit, etc. Cela suppose de bien connaître et analyser les mouvements au sein du parc locatif.

9

INDICATEUR : EXISTENCE D'UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTION FORMALISÉE

ENJEUX > Être en capacité de communiquer de façon transparente, auprès des locataires et auprès des membres de la commission d'attribution, sur une politique formalisée d'attribution.



CRÉER DE LA VALEUR PAR UN DIALOGUE AGILE ET CITOYEN AVEC TOUTES NOS PARTIES PRENANTES

Les bailleurs sociaux interviennent dans les territoires en lien étroit avec une multitude de partenaires : collectivités territoriales, associations de locataires et de citoyens, banques, urbanistes, architectes et constructeurs, etc. La qualité et la transparence des échanges avec ces parties prenantes permettent de créer collectivement de la valeur, en imaginant des solutions durables, équitables et solidaires pour l'habitat de demain.

10

INDICATEUR : PART DES CONTRATS AYANT FAIT L'OBJET D'UN AO ET AYANT INTÉGRÉ DES EXIGENCES RSE

ENJEUX > Instaurer avec les fournisseurs un dialogue de qualité et les encourager à initier une démarche RSE en promouvant la loyauté des pratiques et la transparence sur l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans la politique d'achat.

11

INDICATEUR : NOMBRE D'HEURES DE TRAVAILLEURS EN INSERTION CONTRÔLÉ PAR UN TIERS

ENJEUX > Contribuer, à travers l'activité économique, à l'intégration sociale et professionnelle de personnes éloignées de l'emploi, en faisant appel à des structures d'insertion par l'activité économique.

12

INDICATEUR : NOMBRE DE RÉUNIONS ANNUELLES DES CCL

ENJEUX > Instaurer et maintenir un dialogue constructif avec les habitants du parc en s'assurant du bon fonctionnement des instances de concertation avec les locataires.

13

INDICATEUR : NOMBRE D'ACCORDS SIGNÉS AVEC LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

ENJEUX > Favoriser l'implication des habitants et fonder un travail de co-construction entre bailleur et locataires en allant au-delà des seules obligations réglementaires, grâce à la signature d'accords avec les associations de locataires, sur des sujets qui concernent leur quotidien dans leur logement.



RESSOURCES HUMAINES - GOUVERNANCE

Diversité, développement des compétences, santé et sécurité, gouvernance : sur tous ces sujets, des engagements clairs permettent de développer l'implication des collaborateurs en les rendant acteurs de leur parcours.

14

INDICATEUR : TAUX D'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

ENJEUX > Faire progresser l'embauche de personnes handicapées en favorisant la diversité au sein de l'entreprise.

15

INDICATEUR : TAUX DE MOBILITÉ

ENJEUX > Donner aux collaborateurs les clés d'une évolution professionnelle de qualité grâce à une communication transparente sur les règles de mobilité et de rémunération.

16

INDICATEUR : PART DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉE À LA FORMATION

ENJEUX > Garantir à chacun un parcours de carrière motivant et riche, en développant les compétences et les qualifications des collaborateurs grâce à la formation.

17

INDICATEUR : EXISTENCE D'UNE POLITIQUE DE SANTÉ SÉCURITÉ FORMALISÉE

ENJEUX > Informer et former les collaborateurs en matière de santé et de sécurité au travail autour de sujets essentiels comme la réduction des accidents du travail, l'adaptation des postes de travail ou encore la réduction des risques psychosociaux.

18

INDICATEUR : NOMBRE DE RÉUNIONS ANNUELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ENJEUX > S'assurer du bon fonctionnement des instances de gouvernance - conseil d'administration - qui sont les clés d'une gestion efficace et transparente.

19

INDICATEUR : TAUX DE FÉMINISATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ENJEUX > Refléter la réalité de la société, en promouvant l'équilibre homme/femme au sein de l'entreprise et en progressant vers une composition plus équilibrée des instances de gouvernance.

Briançon (05), résidence Les Soyeux.





AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
Maîtriser les impacts environnementaux dans la production de logements		Politique générale en matière environnementale (Cf. Art. L 225-102-1 du Code du commerce)	Intégration de nouvelles exigences dans les CCTP (chantiers propres, classe énergétique) Réfèrent «Développement Durable» dans l'entreprise Action d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	oui oui Documents de communication «Bonnes pratiques» à destination des nouvelles agences	oui oui Document de communication «Bonnes pratiques»
		Pollution et gestion des déchets	Nombre de logements labellisés (Cerquel, Promotelec, Qualitel Habitat et Environnement)	1 323 logements	364 logements
5 Évaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire	Agir pour maîtriser les consommations d'eau et d'énergie, et préserver les ressources au bénéfice des locataires... et de la terre	(Cf. Art. L 225-102-1 du Code du commerce)	Nombre de locataires ayant été sensibilisés au comportement écocitoyen	2 196 locataires	812 locataires
6 Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Agir pour maîtriser les consommations d'eau et d'énergie, et préserver les ressources au bénéfice des locataires... et de la terre		Nombre et % de logements neufs livrés dont les performances énergétiques répondent à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012	Compte-tenu du calendrier des opérations, aucune opération livrée en 2015 ne présente une surperformance RT 2012. Par contre, 1 305 logements livrés (42 opérations) représentent une surperformance énergétique par rapport à la RT 2005 en vigueur lors du lancement des opérations.	-
		Nuisances sonores	Intégration de 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 du 18 mars 2002, niveau phase 2 prioritairement utilisés Installations d'eau chaude sanitaire avec pré-chauffage solaire (nombre de logements)	Label Habitat et Environnement "Chantiers propres". 3 opérations livrées : Gendarmerie La Valette (83), Castel Médicis (78) et Le Hameau des Claps (06). 1 093 logements	oui 799 logements
		Utilisation durable des ressources (Cf. Art. L 225-102-1 du Code du Commerce)	Consommation de matière première Installations photovoltaïques	En complément des installations de production d'ECS solaires et photovoltaïques, poursuite du développement du parc d'installations de cogénération (à consommation de gaz égale, production d'électricité réinjectée dans le réseau et chauffage des logements). Lancement d'un projet ambitieux destiné à desservir en chauffage les résidences La Castellane et La Bricarde (1 932 logts). Couverture à 66% des besoins de chauffage et d'ECS des résidences et économie de 1590 t de CO2/an). Utilisation de matériaux biosourcés. Opérations Le Santorin et Andros (Nice) labellisées BDM - Niveau Argent. 16 installations Production prévisionnelle 196 MWh/an (équivalent consommation 28 logements)	Réduction des consommations de gaz : entre -20 et -30% par la transformation de chaudières collectives (rendement supérieur à 92 % des chaudières à condensation) 13 installations 165 244 kWh/an (équivalent consommation de 24 logements)
Maîtriser les impacts environnementaux dans l'entretien, l'amélioration et la réhabilitation du patrimoine		Protection de la biodiversité Pollution et gestion des déchets (Cf. Art. L 225-102-1 du Code du Commerce)	Nombre de logements en construction situés dans des écoquartiers Aménager des espaces verts dans chaque projet pour conforter la biodiversité (plantation d'espèces locales)	- oui	149 logements oui

AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
		Pollution et gestion des déchets	Patrimoine répertorié en classes énergétiques A, B et C	67,95%	67,77%
		Changement climatique	Économies d'énergies réalisées depuis 2012 (en GWh) et valorisée en C2E et CO ₂ évités (en tonnes)	897,3 GWH	808,8 GWH
4 Évaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire	Agir pour maîtriser les consommations d'eau et d'énergie, et préserver les ressources au bénéfice des locataires... et de la terre		Évolution de la part de logements selon les différentes classes énergétiques liées à la consommation moyenne d'énergie (kWh/m ² /an)	A : +27% B : +1% C : +0.5% D : +1.7% (acquisition de patrimoine ancien) E : +0.4% F : +0.4% G : =	-
7			Quantité d'équivalent CO ₂ émis	209 600 T	188 893 T
			Émissions GES estimées (en K tonnes) équivalent CO ₂ /an	79,56	77,97

LOYAUTÉ DES PRATIQUES / INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
			Nombre d'heures d'insertion hors ANRU	46 565	13 424
			Nombre d'heures d'insertion ANRU	15 144	8 643
11 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats	Créer de la valeur par un dialogue agile et citoyen avec toutes nos parties prenantes	Engagements sociétaux en faveur du développement durable (Cf. Art. L 225-102-1 du Code du Commerce)	Nombre d'heures de travailleurs en insertion (contrôle par un tiers)	61 709	29 913
10			Part des contrats ayant fait l'objet d'un AO et ayant intégré des exigences RSE (%)	Lancement de la démarche en 2015 : 6 contrats, % non significatif	0

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS / INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
8 Respecter les intérêts des demandeurs de logements sociaux			Attribution de logements (nombre de logements)	4 986 logements	4 892 logements
			% de locataires entrants ayant des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources	72,98%	71,63%
		Relations entretenues avec les partenaires	Nombre d'attributions dans le cadre du DALO / PDALPD	1 839	1 766
			Mutation dans le cadre du parcours résidentiel (nombre de logements)	356 logements	360 logements
			Nombre de logements HLM vendus	28	27
9 Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements	Clarifier les systèmes et les pratiques d'attributions au service des territoires		Taux de mutation interne dans les attributions (%)	7,14%	7,36 %
1 Respecter les intérêts des locataires. Assurer un niveau de qualité de service performant			Existence d'une politique d'attribution formalisée	Oui : le règlement d'attribution des logements complété du Mémento d'attribution (2 à 3 mises à jour /an)	-
2 Assurer un niveau de qualité de service performant	Connecter nos missions avec les besoins réels au quotidien de nos clients	Relations entretenues avec les partenaires	Taux de satisfaction global des locataires	80,50%	80,50%
			Actions de proximité menées dans les quartiers pour favoriser le lien social	Mise à disposition de locaux à titre gratuit : équivalent 125 500 euros. Création d'activités de jardinage au Charrel en lien avec l'association Jardilien. Fourniture de moyens aux associations de locataires : La Castellane, La Viste, La Ciotat (Fardeloup)	Mise à disposition de locaux à titre gratuit : 43 500 euros



GOVERNANCE

AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
18 Informer les membres du conseil d'administration régulièrement Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance	Gouvernance		Nombre de réunions annuelles du Conseil d'Administration	5	5
19 Favoriser la diversité dans la composition des instances de gouvernance			Taux de féminisation du Conseil d'Administration	22,20%	16,60%
12 Concerter avec les associations de locataires et/ou directement avec les locataires. Favoriser la concertation avec les associations de locataires	Créer de la valeur par un dialogue agile et citoyen avec toutes nos parties prenantes	Relations entretenues avec les partenaires	Conseil de concertation locative (nombre/an). Nombre de réunions annuelles des CCL	3	1
13 Favoriser la concertation avec les associations de locataires			Nombre d'accords signés avec les associations de locataires	1 PCL	0
			Nombre de résidences réhabilitées ayant fait l'objet de réunions d'information auprès des locataires	2	2

COMMUNAUTÉS ET DÉVELOPPEMENT LOCAL / INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
Contribuer à l'aménagement durable du territoire et à l'amélioration du cadre de vie		Impact territorial	Compétence nationale	10 régions 38 départements 128 EPCI 284 communes	10 régions 37 départements 276 communes
			Livraisons de logements neufs	1 637	1 044
			Chiffre d'affaires généré au profit du BTP (millions d'euros HT)	191	164
			Nombre de familles suivies dans le cadre de la prévention des expulsions	294	297
Développer l'accompagnement social des locataires			Nombre d'expulsions	68	86
			Mécénat en faveur d'actions de proximité (centres sociaux)	138 K euros	116 K euros
Développer l'accessibilité physique et adapter les logements			Montant des travaux consacrés à l'adaptation des logements aux handicapés (euros)	328 K euros	295 K euros
3 Favoriser l'innovation sociale - volet accessibilité physique et adaptation des logements	Connecter nos missions avec les besoins réels au quotidien de nos clients		Nombre de logements adaptés au vieillissement et au handicap	471 logements PMR au total dont 45 logements PMR livrés en 2015 et 118 logements adaptés au vieillissement en 2015	

DROITS DE L'HOMME / INFORMATIONS SOCIALES



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014
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	20,62 bénéficiaires contribution AGEFHIP : 80 147 euros	17,96 bénéficiaires contribution AGEFHIP : 78 146 euros
14 Cultiver la force de notre diversité	RH		Taux d'emploi des travailleurs handicapés (%)	2,89 % (22 salariés)	2,66 % (19 salariés)
			Politique de lutte contre les discriminations	Accord égalité professionnelle	Accords égalité professionnelle et contrat de génération
Respecter les droits humains fondamentaux			Référent CNIL	oui	oui



AMBITIONS HABITAT EN RÉGION	AXES HABITAT EN RÉGION	RÉFÉRENCE AU DÉCRET	INDICATEURS	2015	2014	
Gérer les emplois et le développement des compétences		Emploi	Zone géographique concernée	France métropolitaine	France métropolitaine	
			Effectif total (tous types de contrats confondus)	762	715	
			Répartition par sexe	H : 62,34 % F : 37,66 %	H : 65,45 % F : 34,55 %	
			Répartition par âge	- de 25 ans - 35 ans : 128 36-55 ans : 425 56 et + : 209	- de 25 ans - 35 ans : 97 36-55 ans : 400 56 et + : 218	
			Répartition géographique	Siège social : 227 Agences : 535	Siège social : 222 Agences : 493	
			Recrutements (tous types de contrats confondus)	136	146	
15 Développer nos métiers	RH	Formation	Emploi des jeunes (- de 26 ans)	1,71 % des effectifs	0,14 % des effectifs	
			Emplois des seniors (+ de 55 ans)	31,36 % des effectifs	31,18 % des effectifs	
			Licenciements	12	4	
			Taux de mobilité (%)	0,66%	0,56%	
			Politiques mises en œuvre Part de la masse salariale consacrée à la formation (%)	Tutorat et parcours d'intégration en faveur des nouveaux embauchés Entretien annuel sur la formation : oui % MS allouée à la formation : 1,6 % Taux de réalisation du plan de formation : 187,7 %	Tutorat et parcours d'intégration en faveur des nouveaux embauchés Entretien annuel sur la formation : oui % MS allouée à la formation : 1,6 % Taux de réalisation du plan de formation : 162 %	
			Nombre d'heures de formation	5 994	4 641	
16 Être objectif et transparent dans le système de rémunération d'avantages	RH	Emploi	Rémunération et évolution	Augmentation générale : 1 % MS Avancement: 0.7 % MS Primes : 5 % MS	Augmentation générale : 1,4 % MS Avancement : 1 % MS Primes : 5 % MS	
			Organisation du temps de travail	Organisation du temps de travail	Temps plein : 95,80 % Temps partiel : 4,20 %	Temps plein : 95,11 % Temps partiel : 4,89 %
			Relations sociales	Dialogue social	3 réunions DP/an 10 réunions CE/an 5 réunions CHSCT / an 1 réunion DP extraordinaire	9 réunions DP/an 9 réunions CE/an 4 réunions CHSCT/an 1 procédure d'information consultation
			Bilans accords collectifs	NAO	oui	oui
				Accords collectifs	Accord sur les conditions d'évaluation de la performance individuelle et ses modalités d'attribution Accord sur l'égalité H/F	Égalité professionnelle Forfaits jours Accord sur l'égalité H/F
			17 Protéger la sécurité et la santé Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes	RH	Santé et sécurité	Conditions de santé et de sécurité au travail Existence d'une politique de santé sécurité formalisée
Accords signés en la matière	Accord triennal sur la prévention des risques et de la pénibilité au travail signé le 10/3/2014. Suivi 2^e année. Pas de nouvel accord signé en 2015	Suivi 1 ^{ère} année				
Dépenses de sécurité effectuées dans l'entreprise pour améliorer les conditions de travail	45 032 euros	39 707 euros				

AUTRES INFORMATIONS

De part son activité, la société n'est pas directement concernée par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière.

À PRÉSENT, L'AVENIR NOUS APPARTIENT



UNE STRUCTURE FINANCIÈRE **SOLIDE**

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES (EN MILLIONS D'EUROS) :



ÉVOLUTION DU RÉSULTAT ET DE L'AUTOFINANCEMENT (EN MILLIONS D'EUROS) :

RÉSULTAT :



AUTOFINANCEMENT NET HLM :



DETTES FOURNISSEURS (EN EUROS) :

DETTES ÉCHUES :



DETTES NON ÉCHUES :



BILAN ACTIF (EN MILLIERS D'EUROS)

	EXERCICE 2015		EXERCICE 2014	
ACTIF IMMOBILISÉ	BRUT	AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS	NET	NET
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Baux emphytéotiques	31 991	8 115	23 876	24 974
Autres	3 403	2 443	960	752
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains nus, terrains aménagés, loués, bâtis	461 116	472	460 644	427 370
Constructions locatives sur sol propre	3 556 352	1 223 908	2 332 444	2 240 372
Constructions locatives sur sol d'autrui	348 821	115 634	233 187	186 860
Bâtiments administratifs	18 895	9 202	9 693	9 766
Installations techniques, matériel et outillage et autres	7 257	4 747	2 510	1 341
IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS				
Terrains	59 277	-	59 277	44 757
VRD, agencements et aménagements de terrains	1 092	-	1 092	453
Constructions et autres immobilisations corpo. en cours	255 077	-	255 077	254 975
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Participations	1 514	-	1 514	1 514
Titres immobilisés	4	-	4	4
Autres	21 585	-	21 585	11 393
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ (1)	4 766 384	1 364 521	3 401 863	3 204 531
ACTIF CIRCULANT				
	BRUT	AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS	NET	NET
STOCKS ET EN-COURS				
Terrains, immeubles, approvisionnements	21 620	-	21 620	13 279
Immeubles achevés	657	237	420	420
FOURNISSEURS DÉBITEURS	557	-	557	18
CRÉANCES D'EXPLOITATION				
Créances locataires et comptes rattachés	41 266	14 778	26 488	27 277
Créances sur acquéreurs	895	-	895	7 762
Autres	119 867	-	119 867	101 700
CRÉANCES DIVERSES	3 318	429	2 889	611
VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT	9 905	-	9 905	11 138
DISPONIBILITÉS	198 264	-	198 264	173 921
CHARGES CONSTATÉES D'AVANCE	14 012	-	14 012	12 221
TOTAL ACTIF CIRCULANT (2)	410 361	15 444	394 917	348 347
TOTAL DES CHARGES À RÉPARTIR (3)	1 903	-	1 903	2 962
TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3)	5 178 648	1 379 965	3 798 683	3 555 840

BILAN PASSIF (EN MILLIERS D'EUROS)

	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014
CAPITAL ET RÉSERVES		
Capital	117	117
Réserves et primes	414 743	379 655
Report à nouveau	2 962	3 832
Résultat de l'exercice	36 864	34 220
Sous-total	454 686	417 824
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	481 317	454 184
TOTAL CAPITAUX PROPRES (1)	936 003	872 008
PROVISIONS		
Provisions pour risques	2 248	2 066
Provisions pour gros entretien	68 333	63 477
Autres provisions pour charges	3 926	4 233
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (2)	74 507	69 775
DETTES FINANCIÈRES		
Participation des employeurs à l'effort de construction	262 185	251 175
EMPRUNTS AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT		
Caisse des Dépôts et Consignations	1 575 075	1 479 645
C.G.L.L.S	5 855	7 815
Crédit Foncier de France	254 348	272 223
Caisse d'Épargne	282 212	232 730
Autres banques	115 355	120 086
DÉPÔTS ET CAUTIONNEMENTS REÇUS	21 242	20 557
EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES DIVERSES		
Concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques	49 998	52 316
Intérêts courus	22 581	25 130
Intérêts compensateurs	1 903	2 962
CLIENTS CRÉDITEURS	16 902	14 485
DETTES D'EXPLOITATION		
Fournisseurs	27 891	18 604
Dettes fiscales et sociales et autres	20 901	19 037
DETTES DIVERSES		
Fournisseurs sur immobilisations	28 089	27 884
Autres dettes	668	454
TOTAL DETTES (3)	2 782 454	2 597 500
PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE (4)	5 719	16 557
TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3+4)	3 798 683	3 555 840

COMPTE DE RÉSULTAT (EN MILLIERS D'EUROS)

EXERCICE 2015

EXERCICE 2014

PRODUITS D'EXPLOITATION

Ventes d'immeubles	14 775	6 858
Variation de stocks	8 342	2 124
Récupération des charges locatives	62 209	64 355
Loyers	293 646	287 262
Autres produits divers	44 042	40 310
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	423 014	400 909

CHARGES D'EXPLOITATION

Achats stockés et variation de stocks	21 074	8 560
Achats non stockés	19 298	18 389
Services extérieurs	97 115	90 821
Impôts, taxes et versements assimilés	36 923	35 261
<i>Charges de personnel :</i>		
- Salaires et traitements	26 409	23 961
- Charges sociales	14 463	13 531
<i>Dotations aux amortissements et aux provisions</i>		
- Dotations aux amortissements des immobilisations et baux à long terme	97 424	95 176
- Autres dotations aux amortissements des immobilisations	1 140	998
- Dotations aux provisions sur actifs circulants	15 167	14 665
- Dotations aux provisions pour gros entretien	25 258	28 172
- Autres dotations aux provisions pour risques et charges	1 827	2 773
- Autres charges	6 118	5 111
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	362 216	337 418
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	60 798	63 492

PRODUITS FINANCIERS

Produits autres immobilisations financières	8	9
Produits autres créances et valeurs mobilières de placement	4 982	4 664
Autres produits financiers	11	12
Produits de cessions des valeurs mobilières de placement	9	27
TOTAL PRODUITS FINANCIERS	5 010	4 712

CHARGES FINANCIÈRES

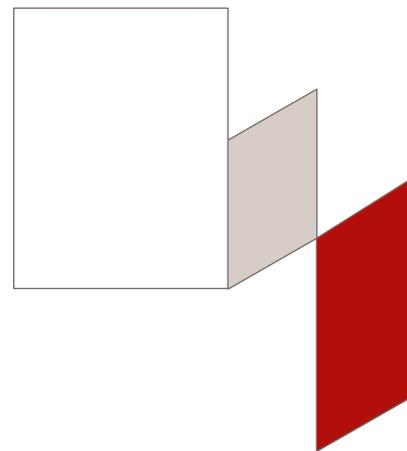
Dotations aux amortissements et aux provisions	1 059	870
Charges d'intérêts	50 925	55 229
Autres charges financières	504	206
TOTAL CHARGES FINANCIÈRES	52 488	56 305
RÉSULTAT FINANCIER	- 47 478	- 51 593

PRODUITS EXCEPTIONNELS

Sur opérations de gestion	2 765	2 263
Sur opérations en capital	33 478	29 749
Reprises sur provisions et transferts de charges	-	499
TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS	36 243	32 511

CHARGES EXCEPTIONNELLES

Sur opérations de gestion	679	585
Sur opérations en capital	12 020	9 605
TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES	12 699	10 190
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	23 544	22 321
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	36 864	34 220



ERILIA

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



ERILIA

HABITAT⁷
en Région