



ERILIA



AINSI SOIT LA VILLE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



HABITAT
EN RÉGION
GROUPE



LE GROUPE
HABITAT EN RÉGION

4

ERILIA
BAILLEUR-ACTEUR

6

NOS
INDICATEURS

7



SOM- MAIRE

NOS FAITS
MARQUANTS

8

NOS
CONVICTIONS

10



CONVICTION 1
**CONSTRUIRE PLUS
QU'UN LOGEMENT**

12

CONVICTION 2
**LUTTER CONTRE
LE MAL-LOGEMENT**

18

CONVICTION 3
FAVORISER L'HARMONIE SOCIALE

24



CONVICTION 4
**SATISFAIRE
TOUJOURS PLUS**

30

CONVICTION 5
**S'INVESTIR DANS
LES TERRITOIRES**

36

ERILIA
EN FRANCE

42

AINSI SOIT LA VILLE : UNE VISION DE L'HABITAT SOCIAL FONDÉE SUR 5 CONVICTIIONS

■
■

Nous avons une ambition forte : être un acteur majeur de la transformation des villes. Intégrer le logement social dans la cité, c'est une façon d'inscrire notre action dans la pérennité. C'est surtout un moyen pour faire coexister en toute harmonie sur un même territoire toutes les composantes de l'urbanité ; stimuler les échanges entre ceux qui habitent ou qui interviennent dans un même quartier, c'est aussi créer un accord majeur unique pour le bien de tous.

Chaque jour, depuis 60 ans, les femmes et les hommes d'Erilia s'investissent pleinement dans leur mission d'intérêt général et participent activement aux politiques publiques de l'habitat. Cette année encore, malgré un second semestre 2017 particulièrement intense au regard des débats sur l'article 52 du projet de Loi de Finances 2018 et ses impacts sur le modèle économique du logement social, nous avons livré 1 655 logements (599 de plus qu'en 2016) et logé 5 276 nouvelles familles.

À l'aune des mutations annoncées qui s'imposent au secteur HLM, nous devons nous réinventer. Il nous faut changer d'échelle pour nous inscrire dans un contexte urbain plus large, poursuivre notre engagement en faveur d'une qualité remarquable du cadre de vie et favoriser l'accès au logement aux personnes les plus fragiles. L'accompagnement social qui relève plus que jamais de notre responsabilité, doit être totalement intégré à nos pratiques, pour franchir un cap : du rôle d'acteur, passer à celui de concepteur de la cohésion sociale. Sans oublier nos fondamentaux, qui nous caractérisent : qualité de l'habitat, proximité et excellence du service rendu.

Pour Erilia, le logement social ne remplit plus seulement une mission d'utilité sociale, il doit être créateur de valeur pour tous. Pour les années à venir, nous allons nous appuyer sur ces convictions fortes pour guider nos actions.

5 convictions clés que vous découvrirez plus en détail dans ce rapport d'activité et qui sont autant d'engagements pris auprès de nos habitants, partenaires et parties prenantes.

Au sein du Groupe Habitat en Région, nous abordons 2018, année de notre soixantième anniversaire, avec confiance, plus que jamais déterminés à exaucer ce manifeste qui esquisse le visage de l'habitat social de demain.



HUBERT VOGLIMACCI
PRÉSIDENT
D'ERILIA



ÉRIC PINATEL
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
D'ERILIA

LE GROUPE EST LÀ !

■
■

Pour tous les bailleurs sociaux, la nouvelle année débute sous le signe de l'inquiétude : l'article 52 et la Loi de Finances 2018 suscitent de multiples interrogations. L'un et l'autre impliquent, il est vrai, un changement de paradigme dans nos rapports avec l'État. Mais ni l'un ni l'autre ne remettent en cause notre avenir. Par bien des traits, j'en suis certaine, c'est même tout le contraire.

Notre modèle est inédit. Il allie la puissance de la mutualisation des forces et des idées à la liberté née de l'autonomie de chaque membre du Groupe et du Réseau. Il est tout jeune, mais il a déjà fait ses preuves. « Grandir Ensemble », notre plan stratégique, notre vœu commun, est un défi : parce qu'il est toujours difficile, toujours un peu périlleux d'avancer en terre inconnue. « Grandir Ensemble » est surtout une solution contre les crises de toute nature, en raison d'une vérité fondamentale : l'union fait la force.

Le Groupe est là, et le Réseau toujours plus proche. Chaque jour qui passe les renforce et les enrichit davantage l'un et l'autre. Chaque jour les rapproche aussi. L'arrivée au sein du Groupe de cinq nouvelles entreprises en provenance du Réseau – L'Immobilière du Moulin Vert en Île-de-France début 2017 et tout récemment Famille & Provence, Habitations Haute-Provence et leurs filiales coopératives respectives – en constitue la preuve la plus évidente. Comme aussi bien sûr, pêle-mêle, l'appropriation exemplaire par chacun de nos réflexions communes, l'adhésion massive à nos clubs métiers, l'émulation collective autour de l'Académie, l'enthousiasme communicatif au sein de nos équipes.

Le Groupe est là – et de plus en plus. Nos entreprises sont présentes presque partout dans l'hexagone, riches d'origines, de trajectoires, de caractéristiques aussi diversifiées. Elles nourrissent pourtant une formidable communauté de vues que notre toute récente Convention nationale a encore mise en lumière. Et si nous nous entendons si bien, c'est que nous sommes tous, depuis toujours, profondément attachés aux mêmes valeurs.

Ne sommes-nous pas tous désireux de servir l'habitant et de promouvoir la cohésion sociale en cette période difficile où nombre de Français éprouvent tant de difficultés à se loger ? Avec une belle unité, ne manifestons-nous pas la volonté de servir l'intérêt général et la République, d'être des acteurs majeurs de la transformation des villes et des quartiers, d'explorer sans relâche les solutions les plus audacieuses pour faciliter les parcours de vie, d'apporter des solutions pour habiter aux plus fragiles de nos concitoyens ? Pour ce faire, n'avons-nous pas tous choisi la logique du dialogue, pratiquant la concertation systématique avec nos locataires, associant le plus largement possible nos partenaires, habitants, riverains, élus, associations... autour de chacun de nos projets ? Et ne sommes-nous pas tous décidés à conditionner notre performance économique à la performance sociale ? Enfin par-dessus tout, ne sommes-nous pas tous attachés à notre autonomie, à nos spécificités et à nos territoires – et tout à fait rétifs à la centralisation jacobine pourtant choisie pour modèle par nos concurrents dans leur ensemble ?

Aujourd'hui, deux conditions sont nécessaires pour dépasser la crise et continuer à nous développer : la solidarité et la capacité d'inventer des solutions d'avenir. Je suis tranquille : dans notre Groupe comme dans notre Réseau, nous ne manquons ni de l'une, ni de l'autre.

**Voilà pourquoi le Groupe est là.
Et pourquoi il le sera plus encore demain.**



VALÉRIE FOURNIER

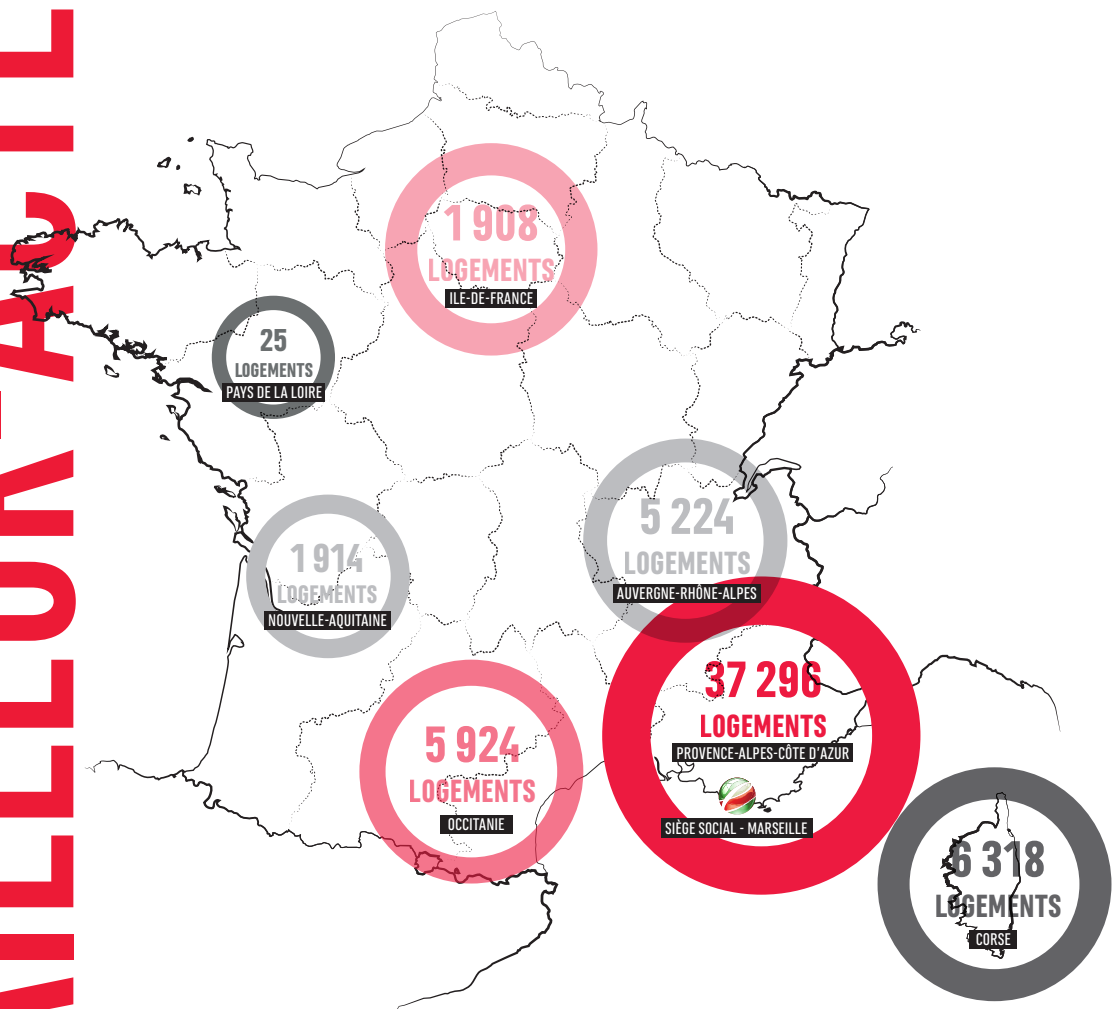
PRÉSIDENTE DU GROUPE HABITAT EN RÉGION

BAILLEUR-ACTEUR

ENRACINÉE DANS LES TERRITOIRES

Entreprise du Groupe Habitat en Région, Erilia est implantée au cœur des territoires. Depuis 60 ans, nous participons à l'action publique et à la volonté des élus de répondre aux attentes de leurs concitoyens en conciliant la production

de logements sociaux avec une qualité remarquable du cadre de vie. Au-delà de notre mission de bailleur, notre ambition est de servir l'intérêt général, comme de la République et de mettre l'habitant au cœur de tout.



AGIR AU CŒUR DES TERRITOIRES

17 AGENCES, 9 ANTENNES, UNE PRÉSENCE DANS 7 RÉGIONS,
37 DÉPARTEMENTS, 120 EPCI ET 295 COMMUNES.

58 609LOGEMENTS GÉRÉS
EN FRANCE**1 655**

LOGEMENTS LIVRÉS

**817**LOGEMENTS
VENDUS*(accession sociale, vente HLM et vente en bloc)***870**COLLABORATEURS
DONT **613**
AU PLUS PRÈS
DE NOS HABITANTS
ET DES TERRITOIRES**5 276**NOUVELLES
FAMILLES
LOCATAIRES**2 562**LOGEMENTS
RÉHABILITÉS LIVRÉS**383 M€**

CHIFFRES D'AFFAIRES

**120 422**

PERSONNES LOGÉES

2017
EN CHIFFRES



JANVIER

PLUS DE PROXIMITÉ

NOUVELLES REPRÉSENTATIONS DANS LES ALPES-MARITIMES

Création de la Direction Territoriale 06, d'une antenne dans le quartier de L'Ariane et ouverture de nouveaux locaux pour l'agence Erilia de Nice.



FÉVRIER

SENSIBILISER AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

LANCEMENT DE SUPER ÉCONOM'

Une campagne nationale de sensibilisation aux écogestes dédiée aux enfants.

L'enjeu : aider durant 7 mois nos habitants à réduire leurs consommations d'eau, d'électricité, de gaz et de chauffage.



MARS

AU SERVICE DU VIVRE ENSEMBLE

COHÉSION SOCIALE

Favoriser le lien social entre tous grâce à des animations organisées par 16 jeunes en service civique aux Logis des Pins et aux Logis d'Oc à Montpellier.



JUILLET

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

NOUVELLE AGENCE À AJACCIO

De nouveaux locaux plus fonctionnels pour offrir un accueil de qualité à nos clients.



AOÛT

RENFORCER NOTRE OFFRE DE LOGEMENTS

LIVRAISON

Résidence Villapollonia (41 logements) à Bordeaux.



SEPTEMBRE

METTRE SON ÉNERGIE AU SERVICE DU LOGEMENT SOCIAL

NOMINATION

Éric Pinatel devient le nouveau Directeur Général Délégué d'Erilia.

INAUGURATION

Erilia ouvre sa nouvelle agence à Gap.

BIM D'ARGENT

Erilia lauréate d'un BIM d'Argent pour son projet d'aménagement de l'Île de Moulin Galant à Villabé, réalisé en conception-réalisation.



Erilia est sur twitter
SUIVEZ-NOUS :
@ERILIA_OFFICIEL

UNE ANNÉE D'ACCOMPLISSEMENTS



AVRIL

PRODUIRE PLUS ET MIEUX

LIVRAISON

Résidence Les Dahlias (93 logements) à Castelnau-le-Lez.



MAI

INFORMER ET CRÉER DU LIEN

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES D'ERILIA

«9h15 - Bien Chez Soi», un journal conçu avec et pour nos habitants. *L'enjeu* : créer du lien et apporter une information utile, pratique et proche des habitants.

LES MERCREDIS D'ERILIA

En Avignon, aux Grands Cyprès, 4 journées d'activités en plein air et en pied d'immeubles placées sous le signe de l'art, de la musique et de la bonne humeur.



JUIN

RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS

SIGNATURE

Erilia renouvelle son partenariat avec HandiToit Provence. *L'enjeu* : intensifier l'offre de logements sociaux adaptée aux usagers en fauteuil roulant et aux seniors en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

INAUGURATION

113 logements pour jeunes actifs inaugurés à Clichy-la-Garenne. Ce foyer fait partie d'un vaste programme de 340 logements livrés par Erilia.



OCTOBRE

SE MOBILISER COLLECTIVEMENT

CONCERTATION

Ateliers de co-construction avec les habitants du 38, La Viste à Marseille pour définir collectivement les aménagements des espaces extérieurs.

SYMPHONIE DU BONHEUR

Erilia accueille sur les balcons de la résidence Michelet-Prado à Marseille un concert symphonique hors norme imaginé avec ses habitants et l'orchestre régional Avignon-Provence.



NOVEMBRE

RÉPONDRE AU DÉFI ÉNERGÉTIQUE

CENTRALE DE COGÉNÉRATION

À Marseille, Erilia Syndic, Logirem et ENGIE Cofely mettent en service une nouvelle centrale d'énergie au bénéfice des habitants de La Castellane (1236 logements) et de La Bricarde.



DÉCEMBRE

S'ENGAGER CONTRE L'EXCLUSION

NPNRU - SIGNATURE DU PROTOCOLE

DE PRÉFIGURATION

Erilia signe en présence du ministre de la Cohésion et des Territoires, Jacques Mézard, le protocole de préfiguration pour le NPNRU de la métropole Aix-Marseille-Provence.

CHARTRE « ENTREPRISES & QUARTIERS »

Dans le cadre de sa politique de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), Erilia signe et s'engage à favoriser l'accès à l'emploi aux jeunes des QPV (Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville).

NOS CONVIC- TIONS

NOUS PRÉPARONS
L'HABITAT SOCIAL
DE DEMAIN



Au-delà de sa mission première de bailleur, Erilia s'affirme en tant qu'acteur de la ville et de la cohésion sociale. C'est bien cette double ambition qui nous guide et constitue le socle de nos actions.

Une base sur laquelle nous nous appuyons pour créer des opérations en phase avec les aspirations de chacun et qui esquissent le visage de l'habitat social de demain.

CONVICTION 1

CONSTRUIRE PLUS QU'UN LOGEMENT

CONVICTION 2

LUTTER CONTRE LE MAL-LOGEMENT

CONVICTION 3

FAVORISER L'HARMONIE SOCIALE

CONVICTION 4


SATISFAIRE TOUJOURS PLUS

CONVICTION 5

S'INVESTIR DANS LES TERRITOIRES



CONVICTION 1



CONSTRUIRE USQU'À UN LOGEMENT



La mission d'Erilia ne se limite pas à une activité de production de logements. En tant qu'opérateur global en immobilier social, nous nous positionnons aussi comme un acteur de la construction de la ville. Illustration avec la métropole Aix-Marseille-Provence qui offre une vision complète de notre savoir-faire depuis 60 ans sur ce territoire.

DÉPLOYER TOUTE NOTRE EXPERTISE

L'exemple du territoire d'Aix-Marseille-Provence, deuxième métropole de France, illustre la force d'une relation partenariale avec les élus locaux ainsi que tout le spectre des compétences d'Erilia : construction neuve, acquisition-amélioration,

achat et conventionnement de patrimoine existant, réhabilitation ou encore rénovation urbaine avec la mise en place d'un important volet social, concourent à valoriser notre savoir-faire en matière de développement.

Nous sommes également partie prenante à la Conférence intercommunale du logement (CIL) de la métropole Aix-Marseille-Provence et contribuons au premier programme local de l'habitat (PLH) métropolitain à l'échelle des 92 communes réunies.

Notre patrimoine a évolué au fil du temps et de nos actions pour mieux accompagner le rythme de la métropole et de ses habitants. Il témoigne des transformations réalisées à l'aune de nos convictions pour imaginer la ville de demain.

RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES

Erilia développe sur l'ensemble du territoire national des programmes combinant logements spécifiques et équipements adaptés aux besoins des territoires de leurs habitants.

Avec la résidence Pythéas, à Marseille, Erilia entre de plain-pied dans la première opération majeure d'Euromed 2 qui vise la labellisation Écocité. Une démarche qui, au-delà de la plus-value environnementale, s'appuie sur plusieurs innovations en termes d'équipements et de services destinées à faciliter la vie des habitants.

Au programme : boucle de régulation thermique à l'eau de mer pour réduire de 30% la facture énergétique des logements, parkings mutualisés, pièce « évolutive » dotée d'une entrée indépendante et d'une salle



de bains, tablettes pour gérer la sécurité et la consommation d'énergie, e-conciergerie, magasins nomades, réseau LAN haut-débit, etc.

Parce que l'accès des jeunes au logement est également une priorité, Erilia apporte des réponses concrètes en développant des programmes spécifiques pour les étudiants et les jeunes actifs. En 2017, Erilia a livré 158 logements étudiants supplémentaires. En France, nous détenons au total 3 281 logements étudiants et jeunes actifs.

Erilia s'intéresse particulièrement à la notion du « bien vieillir » ainsi qu'à la question de l'accessibilité. Nos actions en matière d'adaptation de logements aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et aux Usagers en Fauteuil Roulant (UFR), aussi bien dans les constructions neuves que dans les opérations de réhabilitation, occupent une place importante.

Erilia dispose d'une charte de l'habitat adapté aux PMR et collabore depuis près de seize ans avec l'association HandiToit Provence afin que ses engagements aillent au-delà de ce qu'impose la loi.

EN 2017,
243 NOUVEAUX
LOGEMENTS
ADAPTÉS ONT
ÉTÉ LIVRÉS
PAR ERILIA



1 655

LOGEMENTS LIVRÉS
DONT **1 593** LOGEMENTS NEUFS
ET **62** EN ACQUISITION-
AMÉLIORATION

DIVERSIFIER L'OFFRE ET ACCOMPAGNER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Le dynamisme d'Erilia s'exprime dans des types d'opérations très variées. Mise en pratique dans le cadre d'opérations mixtes, l'accession sociale à coûts maîtrisés reste un élément clé du « parcours résidentiel » de nos habitants. Ainsi, pour sécuriser le financement des accédants, nous offrons des garanties de rachat et de relogement et nous proposons une assurance revente si des difficultés se présentent.

En 2017, nous avons commercialisé 20 logements en accession sociale et vendu 21 logements dans le cadre de la vente HLM. Parce que nous souhaitons que nos locataires puissent devenir propriétaires à leur rythme, Erilia s'attachera en 2018 à produire davantage de logements en accession notamment dans des contextes urbains difficiles et à intensifier la vente HLM.

DE NOUVEAUX PRODUITS POUR LES ACTIFS

Le crédo d'Erilia : l'immobilier social pour tous. Nous avons axé notre développement sur une offre de logements locatifs intermédiaires pour apporter une réponse durable aux actifs du secteur public ou privé qui n'ont pas nécessairement accès au logement social. En 2017, Erilia a acquis dans le 10^e arrondissement de Marseille, en pleine mutation, 56 logements (PLI). Livrée en 2019, la résidence Osmoz prendra place au cœur d'un nouveau quartier qui comprendra 16 000 m² de commerces et 1 200 logements à terme. En 2018, nous lancerons en construction 88 logements intermédiaires supplémentaires.



ACCOMPAGNER LES MUTATIONS URBAINES

Erilia est très impliquée aux côtés des collectivités et de l'ANRU dans les programmes de renouvellement urbain. Au titre de l'ANRU 1, nous sommes concernés par vingt opérations réparties sur tout le territoire national (348,6 millions d'euros alloués) en passant bien sûr par Marseille, où notre engagement, à hauteur de 112 millions d'euros, demeure important.

Et avec près de 200 millions d'euros estimés dans le cadre de l'ANRU 2, dont 61 millions dédiés aux projets marseillais, nous maintenons une politique de développement social et urbain qui se veut personnalisée, partenariale, globale et centrée sur l'habitant.

Notre posture : s'adapter au contexte du territoire en identifiant toujours les besoins et les enjeux auxquels il fait face par le biais, notamment, d'études patrimoniales et sociales.



Pour des projets complexes, les collectivités sollicitent Erilia, qui mène des opérations de démolition, réhabilitation, résidentialisation et diversification en cohérence avec les politiques des territoires. Pour répondre à l'objectif de diversification de l'offre de logements et de services dans ces quartiers en devenir, nous intervenons dans la production et la rénovation d'équipements et commerces. À titre d'exemple, dans le cadre du PRU de Plan d'Aou à Marseille, Erilia est maître d'ouvrage du Monticole, une opération de 36 logements PLS avec création d'une médiathèque, d'un restaurant, de bureaux et de locaux médicaux (livraison prévue en 2018).

En 2018, au cœur de l'ensemble immobilier de La Viste (15^e arrondissement de Marseille) classé QPV, Erilia débutera les travaux de construction de la résidence L'Eissero (24 logements en PLS) avec en rez-de-chaussée, une crèche de 42 berceaux.

Nous participons également activement à la reconstitution de l'offre de logements sociaux démolis. En 2018, au titre de l'ANRU 1, nous livrerons plus de 160 nouveaux logements sur les sites de Nice, Toulon, Marseille et de Corse.



NOS TERRITOIRES D'INTERVENTION

PNRU

20 conventions signées dont :

- Marseille : Plan d'Aou, Hauts de Mazargues, La Viste
- Toulon : Centre ancien
- Vaulx-en-Velin : Pré de l'Herpe
- Ajaccio : Les Salines
- Nice : Les Moulins et L'Ariane
- Fréjus : La Gabelle
- Vénissieux : Les Minguettes

NPNRU

Projets d'Intérêt National

- Marseille : La Castellane - La Bricarde, Air Bel
- Nîmes : Valdegour
- Avignon : La Rocade
- Rillieux-la-Pape : Les Alagniers
- Montpellier : La Mosson

Projets d'Intérêt Régional

- Avignon : Quartiers sud-est
- Arles : Barriol
- Porto-Vecchio : Pifano

348,6 MILLIONS D'EUROS ALLOUÉS
DANS LE CADRE DE L'ANRU 1

200 MILLIONS D'EUROS ESTIMÉS
DANS LE CADRE DE L'ANRU 2

6 PROTOCOLES
DE PRÉFIGURATION
SIGNÉS

6 PROJETS
D'INTÉRÊT
NATIONAL

3 SITES
D'INTÉRÊT
RÉGIONAL



GRAND TÉMOIN ARLETTE FRUCTUS

Vice-Présidente de la métropole Aix-Marseille-Provence, Conseillère régionale PACA, Présidente des GIP Marseille Rénovation Urbaine et Politique de la Ville.

« En tant que Vice-Présidente de la métropole, je souhaite que les opérations proposées par les bailleurs fassent l'objet d'une analyse fine des besoins et résultent d'un examen minutieux des équipements et service des sites d'implantation, en particulier leur desserte en transports en commun. Erilia, entreprise du Groupe Habitat en Région a bien compris que l'intégration urbaine du logement social n'est en effet réussie que lorsque son fonctionnement ultérieur est bien anticipé et que l'attribution des logements est réfléchi ».



ZOOM SUR... LA CASTELLANE, UN AVENIR EN CHANTIER

Erilia est engagée dans le projet de renouvellement urbain de La Castellane qui a été inscrit en 2017 au NPNRU. Rappelons-le, l'enjeu est de désenclaver cette cité labyrinthique des années 70 pour améliorer son fonctionnement, proposer un cadre de vie de qualité à ses habitants et diversifier les fonctions. Les grandes manœuvres sont actuellement en cours pour créer l'axe est-ouest indispensable

à l'ouverture de la cité. Dernier travaux en date conduit par Erilia : les aménagements provisoires de la place de la Tartane réalisés en 2017 par un chantier d'insertion (8 934 heures effectuées et 15 personnes mobilisées). Des aires de jeux et de pique-nique, ou encore des terrasses en gradins imaginées en concertation avec les habitants prendront place dès 2018 et pour une durée de 5 ans en attendant la grande rénovation. En cours également, le relogement des habitants de la tour K qui sera démolie en 2019.

PARTOUT, NOUS AGISSONS POUR FAVORISER L'URBANITÉ DES QUARTIERS SUR LE LONG TERME, TOUT AU LONG DES CHANTIERS DE RENOUVELLEMENT URBAIN, MAIS AUSSI AU-DELÀ, À TRAVERS UNE RÉFLEXION PROFONDE SUR LA MOBILITÉ, L'ACCÈS AUX SERVICES, LA CULTURE... NOTRE OBJECTIF : EN FAIRE DES LIEUX DÉSIRABLES, ATTRACTIFS, Y COMPRIS POUR CEUX QUI Y HABITERONT DEMAIN.



CONVICTION 2

LUTTER CONTRE LE MAL- LOGEMENT

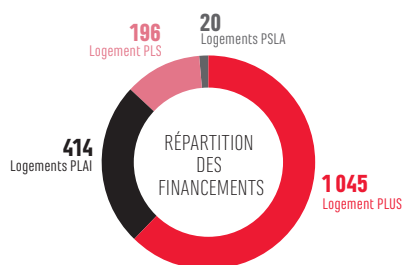


Afin de servir au mieux la cause de l'habitat social et réaliser notre mission d'intérêt général, nous devons favoriser l'accès au logement aux personnes les plus fragiles, notamment dans les secteurs les plus tendus, et contribuer à leur maintien dans les lieux.

SOUTENIR LA PRODUCTION DE LOGEMENT

Erilia est mobilisée pour répondre à l'effort national de production de logements nécessaire à l'équilibre des territoires. Avec 1 655 logements livrés en France en 2017 et 1 542 mis en chantier, nous développons des programmes adaptés à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leurs habitants. Par ailleurs, la proportion de PLAI produits a augmenté par rapport à 2016,

ce qui est une évolution particulièrement attendue pour les ménages les plus modestes. Dès 2018, nous poursuivrons le développement de notre offre sociale et très sociale pour soutenir la feuille de route du gouvernement qui place la solidarité au cœur de ses politiques publiques.



PRODUIRE DES LOGEMENTS DE QUALITÉ

Chez Erilia, la qualité de l'habitat est au cœur de nos préoccupations. Cette exigence transparaît sur le plan technique et fonctionnel (architecture, bâti, usage et respect de l'environnement). Pour garantir la pérennité de nos ouvrages, nous privilégions pour tous nos logements des matériaux et des prestations de qualité. Nous contribuons aussi fortement à l'émergence de réalisations correspondant aux nouvelles normes et aux standards les plus exigeants en matière d'environnement.

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

Erilia œuvre au quotidien pour plus de confort et de sécurité pour tous ses habitants. En 2017, nous avons poursuivi notre politique d'entretien et de rénovation dans notre parc existant. 50 millions d'euros (une dotation en hausse de plus 4% par rapport à 2016) 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... De quoi améliorer le cadre et la qualité de vie dans nos résidences ainsi que le confort d'usage des logements.

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Dans un contexte d'augmentation régulière du coût des énergies, la lutte contre la précarité est devenue un des enjeux majeurs d'Erilia. Cet engagement repose autant sur notre responsabilité environnementale que sociale pour réduire la facture énergétique de nos locataires. Dans le cadre de notre démarche RSE, nous nous mobilisons pour lutter activement contre l'inconfort thermique :

- constructions neuves de bâtiments performants – au 1^{er} janvier 2018, toutes nos constructions neuves livrées répondront à la certification NF Habitat et RT 2012 -10% ;
- réhabilitation de notre patrimoine existant ;
- stratégie d'achat groupé d'énergie au bénéfice de nos locataires ;
- sensibilisation de nos habitants aux économies d'énergie.

En 2017, nous avons consacré une part importante de nos investissements aux travaux de réhabilitation : 2 562 logements ont été réhabilités, des travaux sont en cours dans 1 174 logements et nous avons également déployé de nombreuses actions éco-citoyennes dans nos résidences.

Pour aider les foyers précaires à réduire leurs factures énergétiques, nous avons mis en œuvre en 2017 une stratégie de regroupement des contrats de chauffage et d'installation d'eau chaude sanitaire solaire sur l'ensemble de notre patrimoine national. Nous avons également placé dans nos 65 chaufferies des instruments de comptage et équipé des logements de sondes de température pour mesurer en temps réel les consommations. Quant aux systèmes solaires, ils seront instrumentés pour permettre un suivi de la performance à distance.



552
LOGEMENTS CERTIFIÉS
PAR UN LABEL ÉNERGÉTIQUE

69,46%
DU PATRIMOINE ERILIA EST
RÉPERTORIÉ EN CLASSES
ÉNERGÉTIQUES A, B ET C

1 151
FAMILLES SUIVIES DANS LE
CADRE DE LA PRÉVENTION DES
EXPULSIONS

52 932
FOYERS SENSIBILISÉS AUX
COMPORTEMENTS ÉCO-CITOYENS

Toutes ces mesures ont contribué à réduire les dépenses énergétiques de nos locataires de 17,84% (*économie théorique hors variation de la fiscalité et de la rigueur climatique durant l'année d'exploitation*) et à assurer un suivi de la qualité du service rendu à nos habitants.

En 2017, Erilia a mis en service à La Castellane, à Marseille, une nouvelle centrale d'énergie développée avec Engie Cofely. Cette installation produit de l'électricité revendue sur le réseau électrique et permet aux locataires de bénéficier de la chaleur de récupération issue du refroidissement du moteur. La centrale de cogénération va ainsi assurer, durant les cinq mois d'hiver, le chauffage et l'eau chaude sanitaire des 1 236 logements de La Castellane. Une économie importante pour l'environnement puisqu'elle équivaut à l'émission annuelle de CO₂ de 88 véhicules. Mais aussi et surtout une économie pour chacun de nos locataires : 66% de leurs besoins sont couverts par une énergie financée en partie par la revente d'électricité.

CONTRIBUER AU MAINTIEN DANS LES LIEUX

Pour prévenir les expulsions locatives, nous avons mis en place des dispositifs d'accompagnement tels que les aides sur quittances. Nos conseillères en économie sociale et familiale ont également un rôle majeur pour repérer les situations à risque et aider les familles en difficulté. Ainsi en 2017, 1 151 foyers ont été suivis dans le cadre de la prévention des expulsions. Nous avons aussi signé avec la Ville de Pantin, un protocole de veille et d'engagement qui doit permettre d'agir en amont : ce territoire totalise en effet 20% des expulsions nationales.

CONSTRUIRE PLUS ET MIEUX FOCUS SUR...

AVIGNON (84)

LES TREILLES BLANCHES

Réhabilitation en site occupé
156 logements

Architecte : Serge Vierin

CAGNES-SUR-MER (06)

HÉRAKLÉIA

Production en conception-réalisation

Financement : 9 PLAI, 26 PLUS

Crèche de 71 berceaux

Label environnemental :

Cerqual NF Habitat RT-10%

Architecte : Martial Gosselin

CLICHY-LA-GARENNE (92)

LA COURONNE DE CLICHY

Production en VEFA

Financement : 113 PLAI, 62 PLUS,
165 PLS

Label environnemental :

H&E Profil A - Option BBC Effinergie

Architecte : Atelier Brenac
& Gonzalez

ÎLE-ROUSSE (2B)

FIOR DI LISULA II

Production en maîtrise d'ouvrage
directe

Financement : 3 PLAI, 7 PLUS

Architecte : Paul Navarri

MARSEILLE (13)

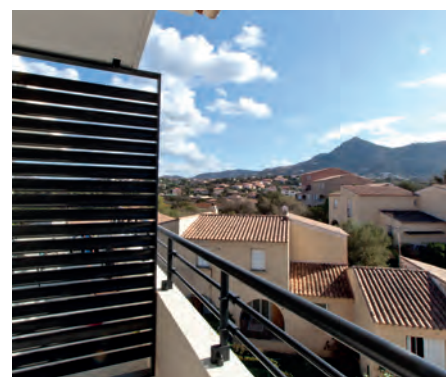
LES HAUTS DE LA CHARTREUSE

Production en conception-réalisation

Financement : 12 PLAI, 25 PLUS

Label environnemental : Promotelec
& RT 2012

Architecte : Atelier Khelif





MEYLAN (38)

LE PRAIRIAL

Production en VEFA

Financement : 6 PLAI, 15 PLUS

Label environnemental :

Qualitel & RT 2012

Architecte : Futur. A



SAUSSET-LES-PINS (13)

LES RESTANQUES DE SAUSSET

Production en maîtrise d'ouvrage directe

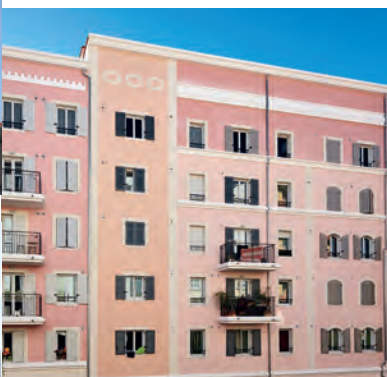
Financement : 21 PLAI, 48 PLUS

Label environnemental :

Bâtiments Durables

Méditerranéens niveau Bronze en phase conception et certification Habitat et Environnement profil A et Effinergie +

Architecte : Cabinet Carta



TOULON (83)

ALLÉES BUGEAUD

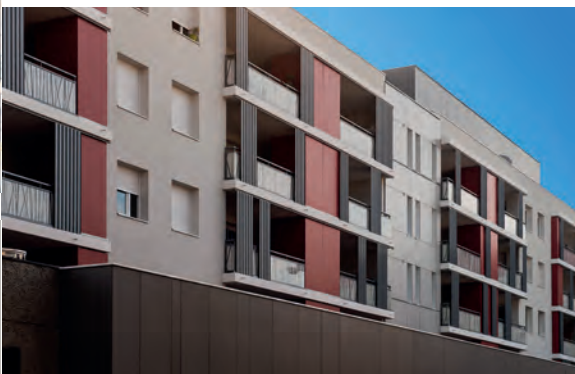
Production en maîtrise d'ouvrage directe

Financement : 13 PLAI, 40 PLUS

Label environnemental :

BBC Effinergie

Architecte : Cabinet A. Criado



VILLEURBANNE (69)

LE CLOS CAROLINE

Production en VEFA

Financement : 5 PLAI, 15 PLUS

Label environnemental :

Qualitel RT 2012

Architecte : Pierre Berne Architectes & Associés





CONVICTION 3

ORISER MONIE IALE

■
■

Pour répondre aux besoins actuels de nos habitants, il importe d'être à l'écoute de leurs aspirations au « bien vivre ensemble ». Mixité sociale et intergénérationnelle, dialogue, solidarité et cohésion entre voisins : sur ces enjeux forts, Erilia innove et agit.

ANIMER LA VIE LOCALE

Dans une société en pleine mutation, la réussite de notre mission passe par une prise en compte des paramètres de la cohésion sociale. Nous devons en effet faire des habitants des acteurs de leur cadre de vie. L'enjeu est de favoriser les interactions, l'autonomie de tous et la progression sociale. Notre conviction : passer d'acteur à concepteur de la cohésion sociale.

En 2018 nous expérimenterons, sur un panel de résidences, une plateforme d'échanges. L'objectif de ce réseau ? Créer du lien grâce à de l'entraide et des échanges de services entre voisins habitant la résidence et aussi le quartier. Les services aux seniors seront également au cœur de nos actions puisque nous développerons une conciergerie sur la résidence Prado-Michelet à Marseille, avec l'aide de l'association HandiToit Provence.

120 422
PERSONNES LOGÉES



75% DES FAMILLES
DISPOSENT DE REVENUS
INFÉRIEURS À 60% DES
PLAFONDS DES RESSOURCES

5 276
NOUVELLES
ATTRIBUTIONS

PAPA BOOM !

Partant du postulat que la mission parentale est complexe, mais déterminante pour enrayer la montée d'agressivité et cultiver le vivre ensemble, Erilia a déployé en 2017 avec le centre social de La Viste, à Marseille, une action de soutien à la parentalité dédiée exclusivement aux pères. L'enjeu : impliquer davantage les hommes dans leur vie de famille et dans l'éducation de leurs enfants. Il est ressorti de ces actions des bienfaits étonnants qui ont permis de prévenir les violences et de contribuer davantage à la vie éducative et sociale des enfants du quartier.

DES JEUNES AU SERVICE DU « VIVRE ENSEMBLE »

Erilia soutient l'association Unis-Cité qui offre aux jeunes de 18 à 25 ans la possibilité de réaliser un service civique volontaire dans des domaines liés à l'intérêt général. Ainsi, durant 8 mois à Montpellier, 16 jeunes sont intervenus dans deux de nos résidences.

Au programme : porte-à-porte, animations, échanges... Cette action a pour but d'aider les familles aux revenus modestes à adopter des écocgestes, mais aussi de créer encore plus de liens entre les locataires.





JARDINS PARTAGÉS, TERREAU DE CONVIVIALITÉ

Cultiver la terre en pied d'immeubles, embellir son cadre de vie, profiter des récoltes et des bons moments entre voisins... Les jardins partagés se multiplient et on en retrouve de toutes sortes dans les résidences d'Érilia. Des jardins en pied d'immeubles de la résidence Le Charrel, à Aubagne, aux jardins partagés de Fardeloup à La Ciotat réalisés dans le cadre du contrat de ville, les habitants entretiennent avec amour les parcelles que nous avons mises à leur disposition.



LES MERCREDIS D'ERILIA

En Avignon, l'agence et son équipe de proximité ont organisé en mai 2017 une série d'animations dans la résidence Les Grands Cyprès. Baptisés « Les mercredis d'Érilia », ces rendez-vous ont rencontré un franc succès auprès des enfants avec des activités en plein air, gratuites et en pied d'immeubles placées sous le signe de l'art, de la musique et de la bonne humeur.



DIVINE SYMPHONIE URBAINE

Grâce au soutien d'Érilia, une aventure musicale inédite s'est jouée sur les balcons de la résidence Michelet-Prado à Marseille les 7 et 8 octobre 2017. Une quarantaine de musiciens de l'orchestre régional Avignon-Provence ont pris place à différents étages de l'immeuble. La partition était tout aussi inédite puisqu'il s'agissait d'une composition musicale de 45 minutes où violons, harpes et timbales interagissaient avec les sons du quotidien de nos locataires préalablement enregistrés.



79 173 €
DE SUBVENTIONS EN FAVEUR
D'ACTIONS DE PROXIMITÉ
(CENTRES SOCIAUX)

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

2 RÉSIDENCES
RÉHABILITÉES ONT FAIT L'OBJET
DE RÉUNIONS D'INFORMATION
AUPRÈS DES LOCATAIRES

GRAND TÉMOIN MOHAMMED

*Habitant de la résidence
Gibbes-Duplessis à Marseille*

« On est vraiment bien ici. Dans notre immeuble, on s'entend bien, on s'entraide. Je travaille à l'hôpital. Je ne suis pas très bricoleur donc je reçois souvent un coup de main de mes voisins. En contrepartie, j'essaye de partager mes connaissances médicales lorsqu'ils en ont besoin »..

DES HABITANTS AUX MAINS AGILES

Cette année encore les Compagnons bâtisseurs sont à l'œuvre en Avignon. Grâce à un local prêté par Erilia, l'association aide les habitants des Grands Cyprès et de La Trillade à rénover leur logement. Au programme : diagnostics techniques, dépannages pédagogiques, ateliers de bricolage (papier peint, carrelage, électricité...). Et ça marche ! Une quinzaine de chantiers ont été réalisés depuis 2016 et une « outillthèque » (pour emprunter des outils) a même été créée. En 2018, nous engagerons avec les Compagnons bâtisseurs le programme Mut'Toit, pour aider nos locataires à rénover leur logement dans le cadre d'une mutation sociale.



**PRIX DE L'ACADÉMIE 2018
HABITAT EN RÉGION**

OREILLE ATTENTIVE

L'association École des Parents et Éducateurs (EPE13) a posé ses cartons en 2017 dans les locaux de l'ancienne agence d'Erilia à Marseille. Au service des parents et de leurs enfants, des professionnels les aident à surmonter les difficultés qui peuvent exister dans la famille : soucis quotidiens, problèmes de scolarité, de couple... Respect, ouverture et confidentialité sont les maîtres-mots de l'association, où chaque habitant bénéficie d'un suivi unique et adapté.

SOLIDARITÉ AVEC LES RÉFUGIÉS SYRIENS

Fin 2017 Erilia, avec le Groupe SOS Solidarités, a contribué à l'accueil d'une famille de réfugiés syriens. Désormais mise en sécurité dans un de nos logements loué en bail glissant à l'association, la famille pourra bénéficier du bail au terme d'un accompagnement social soutenu. Un bel exemple de solidarité avec le peuple syrien, qui en appelle d'autres.

LA MIXITÉ SOCIALE À TOUS LES ÉTAGES

Nous sommes depuis toujours particulièrement attentifs au bien vivre ensemble, une dimension clé de notre mission sociale. La diversité de notre offre permet justement de loger et de faire cohabiter différents profils d'habitants. Cependant, malgré un contexte de plus en plus contraint (augmentation continue de la pauvreté en France, pénurie de logements sociaux, Loi Égalité et Citoyenneté...), nous œuvrons au quotidien pour maintenir les équilibres sociaux dans notre parc. En 2017, nous avons accueilli une proportion plus importante de familles prioritaires-DALO (8,28% contre 7,51% en 2016).

NOS EFFORTS SONT DONC PERMANENTS ET SE CONCRÉTISENT AU SEIN DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DANS LESQUELLES LES OBJECTIFS SONT PARTAGÉS ET COMPRIS PAR NOS PARTENAIRES. NOUS TRAVAILLONS AU MAINTIEN DES ÉQUILIBRES RELATIFS À L'ACCUEIL DES LOCATAIRES ENTRANTS ET À NOTRE CAPACITÉ À LES MAINTENIR EN PLACE.

IMAGINER ENSEMBLE UN NOUVEAU CADRE DE VIE

En 2017, Erilia a déployé son nouveau processus d'ingénierie sociale fondé sur la concertation, la communication et la co-construction des projets pour créer les bases d'un mieux vivre ensemble. Cette démarche de recherche-action a été mise en place dans les quartiers d'intérêt national et aussi sur 9 réhabilitations hors ANRU engagées sur notre patrimoine.

Ces temps d'échanges avec nos locataires ont permis d'affiner les programmes de travaux, de rassurer sur leur modalité de réalisation et de mettre en œuvre un accompagnement social de chantier adapté.

Ainsi, durant l'année 2017, à La Viste à Marseille, nous avons engagé aux côtés de nos partenaires et du centre social Del Rio une démarche de concertation avec les habitants, pour imaginer de petits aménagements de convivialité (espaces de jeux, aire de sport et de musculation, tables de pique-nique, réaménagement d'espaces en pied d'immeubles...). Intitulés « Être dehors, avec plus de confort », les ateliers de co-construction ont rassemblé plus de 75 participants



et ont même fait émerger des chantiers participatifs (nettoyage, cours de jardinage, participation des jeunes du quartier...).

À La Ciotat, en lien direct avec la mairie, nous avons développé une réflexion avec les habitants des résidences Fardeloup, Les Logis de Brunet et Les Matagots autour des espaces extérieurs et de leurs potentiels afin de les valoriser et d'imaginer ensemble un nouvel usage de ces espaces. Les opérations s'enchaîneront, sur la base d'un financement pluriannuel obtenu auprès de la Politique de la Ville.



SA

CONVICTION 4



La volonté d'Erilia est de considérer ses habitants comme des clients à satisfaire. Au quotidien, nous nous appliquons à donner à la notion de service rendu tout son sens par une forte présence sur le terrain, du dialogue et des actions innovantes.

PLUS PROCHE DE NOS HABITANTS

Avec plus de 58 600 logements gérés en France, nous nous voulons toujours plus proches de nos habitants. Dans ce domaine, comment aller plus loin ? En alliant la proximité des valeurs à la proximité géographique. Notre réseau compte aujourd'hui 17 agences et 9 antennes en France.



**TISFAIRE
TOUJOURS
PLUS**

En 2017, Erilia a poursuivi sa politique de renouvellement de ses implantations initiée en 2015. L'enjeu : plus de visibilité et une meilleure accessibilité pour nos clients et nos partenaires.

À Ajaccio, l'agence est désormais installée de manière plus visible à proximité du quartier des Salines où se trouvent 2 000 des 2 800 logements gérés par Erilia en Corse du Sud, de sorte que les locataires puissent aisément y accéder. À Gap, l'agence a été déplacée dans le centre-ville, sur un des axes majeurs ; une position centrale au cœur d'un territoire qui s'étend sur deux départements (Alpes de Haute-Provence et Hautes-Alpes), ce qui simplifie notamment les rencontres avec tous les partenaires locaux. À Fréjus, nous avons créé une antenne pour encore plus de réactivité dans la gestion quotidienne de nos résidences dans l'est du département du Var.

À Nice, nous avons décidé d'aller plus loin dans la politique de proximité qui nous caractérise. Nous avons créé en 2017 une toute nouvelle direction territoriale qui a pour ambition de décliner la politique d'Erilia à l'échelle du département. Avec près de 9 000 logements gérés dans les Alpes-Maritimes et des prévisions de croissance importante dans les deux prochaines années, c'est naturellement que nous nous devons de repenser notre maillage pour améliorer notre qualité du service rendu : deux agences et deux antennes interviennent désormais sur ce territoire.

Dans ces nouvelles implantations, tout a été fait pour accueillir nos locataires dans des conditions de confort appréciables. Ils y trouvent l'ensemble des expertises nécessaires pour simplifier leur expérience client : attribution de logement, gestion locative, accompagnement social, prévention des impayés, traitement des réclamations... La proximité chez Erilia, c'est un état d'esprit et surtout un vrai plus pour tous les habitants.



VISER L'EXCELLENCE DU SERVICE RENDU

Erilia place la relation client au cœur de sa politique commerciale, avec la volonté d'établir une relation de confiance, fondée sur la satisfaction et l'écoute des besoins. Les bons résultats de la précédente enquête (82,1% des locataires satisfaits) s'expliquent par la bonne qualité de notre patrimoine, mais aussi par l'engagement quotidien des équipes sur le terrain.

En 2017, nous avons poursuivi notre démarche de progrès par des actions plus ciblées à l'échelle locale et travaillé sur des sujets sur lesquels la demande de nos habitants était forte :

- amélioration de l'accueil commercial et de la relation client ;
- déploiement de plans de propreté ;
- projet d'évolution de la grille de vétusté dans l'état des lieux et dans les accords collectifs ;
- amélioration qualitative des revêtements de sols ;
- remplacement optimisé des équipements de plomberie et de chauffage ;
- création d'espaces de convivialité dans nos résidences.

Nous avons également mis en place un suivi unifié des sollicitations pour l'ensemble de nos agences, système qui sera perfectionné en 2018 grâce aux nouveaux outils digitaux déployés dans le cadre de notre projet d'entreprise Cap Digital.



Erilia s'est aussi attachée durant l'année 2017 à prendre en compte de manière plus personnalisée les besoins de ses habitants. Des enquêtes de satisfaction auprès des nouveaux entrants ont ainsi été conduites. Les résultats pour les 1 289 logements enquêtés (logements neufs et existants) font apparaître une satisfaction globale de 90,4% avec 90,7% dans le cas de logements neufs (en hausse par rapport à 2016). Des appels téléphoniques de courtoisie auprès de 4 418 locataires d'Ajaccio, Nice, Antibes et des quartiers sud de Marseille ont aussi été réalisés. L'enjeu ? Apporter des informations utiles et pratiques, être à l'écoute des éventuelles difficultés rencontrées dans le logement ou dans la résidence, mais avant tout créer du lien et



LA PROXIMITÉ
CHEZ ERILIA,
C'EST UN ÉTAT D'ESPRIT,
UN VRAI PLUS POUR
TOUS LES HABITANTS.

des moments d'écoute pour recueillir les avis et les suggestions de nos résidents. Cette campagne d'appels demeure un acte fort et innovant dans notre approche de la relation client depuis 2016. Elle est d'ailleurs toujours particulièrement appréciée par les personnes interrogées.

TISSER DES LIENS FORTS AVEC NOS HABITANTS

610 collaborateurs œuvrent au plus près des territoires et de leurs habitants. Parmi eux, 260 gestionnaires d'immeubles, des hommes et des femmes de terrain, qui veillent à la qualité de service et au bon entretien des résidences, mais aussi au respect des règles de vie commune et du bien vivre ensemble. Présents au quotidien auprès de nos locataires, ils sont les pivots essentiels de la vie de nos résidences.

En 2017, un programme de réaménagement de nos bureaux de gestionnaires a été initié. Planifié jusqu'en 2020,

il permettra à nos 250 points d'accueil installés dans nos résidences de faire peau neuve pour mieux accueillir les résidents.

PROFESSIONNALISER LA GESTION LOCATIVE

Parce que le métier de bailleur évolue et que les attentes de nos habitants sont de plus en plus fortes, Erilia a formé en 2017 ses collaborateurs de terrain pour développer et acquérir des compétences, en particulier celles liées à la relation client, à l'accueil et à la médiation. Cette formation se poursuivra en 2018.

Pour professionnaliser les missions de nos gestionnaires d'immeubles et notamment les récents embauchés, nous avons poursuivi en 2017 le parcours certifiant. L'enjeu : donner les outils et les méthodes nécessaires à leur fonction au quotidien. Ce programme aura permis en 2017 à 10 gestionnaires d'immeubles d'obtenir un diplôme à l'issue des journées de formation.





GRAND TÉMOIN GWENOLA, AGENCE ERILIA AUBAGNE

« Une bonne énergie se dégage lors de chaque Conseil Citoyen, nous échangeons efficacement. Des balades urbaines sont aussi proposées pour que nous puissions tous ensemble – habitants, Politique de la Ville et Erilia – se rendre compte de la réalité du terrain. De leur côté, les résidents appréhendent beaucoup mieux nos contraintes en tant que bailleur ».

RENFORCER LE DIALOGUE ET L'ÉCOUTE

Si nous cultivons le dialogue avec nos locataires au travers des conseils de concertation locative, nous participons également activement aux Conseils Citoyens, véritables instances de participation citoyenne instaurées dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville. L'enjeu : favoriser les initiatives et l'expertise d'usage des habitants pour améliorer leurs conditions de vie.

Parce que nous sommes aussi dans une recherche constante de la satisfaction client et que nous estimons qu'il est important d'adapter nos services aux besoins de nos habitants, nous avons travaillé en 2017, main dans la main avec certains d'entre eux, pour élaborer notre offre digitale. Nous avons aussi décidé d'impliquer nos locataires, chaque trimestre, au comité de rédaction de notre nouveau magazine des locataires afin de créer une publication en phase avec leurs attentes.

En 2017, Erilia s'est également pleinement investie dans des démarches de construction partenariale. Illustration de cet engagement : notre présence aux conférences intercommunales du logement de la métropole Aix-Marseille-Provence et de Toulon-Provence-Méditerranée et aux Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD).



INFORMER PLUS ET MIEUX

Il était nécessaire de renforcer notre communication envers les habitants afin d'enrichir la relation bailleur-locataires et de créer une véritable proximité relationnelle. Notre volonté : concevoir un magazine dédié au « bien chez soi » et non un support d'information sur Erilia.

Son nom : « 9h15 – Bien chez soi » fait référence au temps moyen que chaque Français passe à son domicile chaque semaine (hors heures de sommeil et hors week-end). Le magazine traite donc de sujets variés pour répondre aux attentes de tous. Les textes se veulent courts et faciles d'accès pour parler au plus grand nombre (personnes âgées, en apprentissage de la langue etc.).

Pour que ce magazine ressemble à ses lecteurs, nous avons aussi choisi de faire participer les habitants dans la conception de chaque numéro :

- choix concerté des sujets lors du comité de rédaction ;
- photographie systématique d'un habitant en Une ;
- propositions de recettes de cuisine, conseils décoration ou « do it yourself » ;
- suggestions de sujets et questions via une adresse e-mail dédiée : 9h15@erilia.fr ;
- création d'un compte Instagram « 9h15bienchezsoi ».



MODERNISER NOTRE OFFRE DE SERVICES

Engagés dans une démarche de transformation digitale avec notre projet d'entreprise Cap Digital, nous avons en 2017 conduit d'importants chantiers.

L'enjeu : développer des outils digitaux pour améliorer et moderniser notre offre de services et réinventer la proximité.



Ainsi en 2018, Erilia mettra en ligne un nouveau site, un nouvel extranet et une application mobile « Bien chez Moi » pour faciliter la vie de ses habitants. Ils pourront ainsi accéder à une palette de services gratuits :

- effectuer des demandes et suivre leur traitement ;
- télécharger quittances, avis d'échéance, attestations de loyer ou derniers bulletins de régularisation de charges ;
- consulter le solde et le détail de leur compte ;
- payer leur loyer en ligne ;
- mettre à jour leur attestation d'assurance ;
- accéder à des informations pratiques sur leur logement : foire aux questions, écogestes, tutos, vidéo pour entretenir son logement...

La nouvelle offre digitale n'a pas vocation à se substituer à la relation de proximité chère à Erilia, bien au contraire ! Libérés en partie de certaines demandes notamment administratives, nos gestionnaires d'immeubles et nos collaborateurs en agence pourront ainsi pleinement se consacrer à l'accompagnement de nos locataires en difficulté, qui ont besoin plus que d'autres de temps et d'écoute.



CONVICTION 5

S'INVESTIR DANS LES TERRITOIRES



RES



Pour Erilia, être un bailleur social ne se limite pas à construire, entretenir, rénover des bâtiments et favoriser le parcours résidentiel de ses habitants. C'est aussi s'investir sur un territoire pour en développer les richesses économiques, sociales, humaines tout en respectant l'environnement. Des engagements forts qui créent de la valeur pour le plus grand nombre.

CRÉER DE LA VALEUR

Notre ambition, au-delà de la production de logements sociaux, est de créer de la valeur par l'habitat social. Nous entendons agir sur l'emploi dans les quartiers, lutter contre le délitement du lien social, accompagner le vieillissement de nos résidents ou encore proposer des logements énergétiquement performants.



ASSUMER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Consciente des enjeux du développement durable et assumant pleinement sa mission d'intérêt général, Erilia a placé la RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) au cœur de sa stratégie en déployant un programme d'actions à 360°.

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. Nous disposons à ce titre d'une véritable valeur ajoutée, que nous consolidons année après année en accélérant nos programmes d'actions, en poursuivant la sensibilisation de nos habitants et de nos collaborateurs et en impliquant nos fournisseurs et sous-traitants de manière plus prégnante.

MOTEUR DU SECTEUR DE LA CONSTRUCTION

Le logement social est un soutien essentiel pour l'économie du bâtiment. C'est ce que confirme l'étude réalisée en 2017 par la CERC à la demande de l'AR Hlm PACA & Corse et la Fédération du Bâtiment avec le soutien de l'État, de la Région et de la DREAL. Le chiffre d'affaires des entreprises de construction généré par les activités des organismes sociaux représente 1,2 milliard d'euros, issus en premier lieu de la construction neuve de logements collectifs, signe d'un investissement fort en faveur de la production (770 millions d'euros). Cela a permis de générer ou maintenir près de 19 300 emplois directs ou induits dans la filière. Erilia, avec 1 655 logements livrés cette année, a pleinement participé au maintien de l'activité du secteur puisque nous avons généré 178 millions d'euros de chiffre d'affaires au bénéfice du BTP.

À partir de 2018, avec la Loi ELAN, nous changeons de paradigme. Ses impacts sur notre activité de construction s'en fera ressentir et, par ricochet, sur celle des entreprises de construction. Toutefois, les mesures que nous avons prises nous permettront de maintenir un niveau de production significatif compte-tenu du contexte (plus de 7 800 logements sur la période 2018-2022) et de demeurer un acteur essentiel pour la filière du BTP.

CRÉATEUR D'EMPLOIS

Pour s'adapter aux nouveaux usages de nos clients en attente d'innovation et de réactivité, Erilia a dû réinventer ses pratiques et son approche du logement social. De nouveaux métiers sont ainsi apparus pour améliorer le service rendu et favoriser le mieux vivre ensemble. 160 métiers différents sont aujourd'hui exercés chez Erilia. Considérés comme un employeur de poids, nous avons recruté, en 2017, 159 nouveaux collaborateurs et nous capitalisons sur un effectif global de 870 personnes réparties sur l'ensemble du territoire national.

Erilia a d'ailleurs été distinguée par le magazine Capital comme faisant partie des « Meilleurs Employeurs 2017 » du secteur de l'immobilier en France. Ce classement souligne l'attractivité de notre marque employeur, la cohésion de nos équipes ainsi que notre expertise RH.

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Au-delà de sa mission d'intérêt général, Erilia joue un rôle important dans l'insertion par l'économie en tant que donneur d'ordre et employeur. Nous veillons ainsi au développement des clauses d'insertion des publics éloignés de l'emploi dans nos marchés de construction et de réhabilitation. En 2017, nos opérations ont permis de produire 41 217 heures d'insertion.

Plus globalement, Erilia participe aux dispositifs mis en œuvre par les pouvoirs publics dans le cadre de la politique de la ville. Dans le cadre de l'ANRU, nous avons ainsi capitalisé 7 738 d'heures d'insertion supplémentaires.

Fin 2017, à Toulon, Erilia a renouvelé son engagement, aux côtés d'autres acteurs économiques locaux, en faveur des jeunes des quartiers prioritaires de la politique de la ville, et sa volonté d'agir concrètement dans les domaines de l'emploi en signant la Charte Entreprises et Quartiers.

En 2018, nous soutiendrons l'opération « Make the Choice » organisée par l'UPE 13 pour aider 100 jeunes entrepreneurs sans réseau professionnel et peu formés à créer leur entreprise.

Un positionnement qui montre qu'au-delà de la production de logements sociaux, l'ambition d'Erilia est d'innover pour créer un cadre plus favorable à la cohésion sociale et à l'initiative économique dans les territoires.

178 M€

GÉNÉRÉS AU
PROFIT DU BTP

870

COLLABORATEURS
EN FRANCE



1 655

LOGEMENTS LIVRÉS



159

NOUVEAUX
RECRUTEMENTS





STIMULER L'ÉCONOMIE LOCALE

En créant des programmes de logements positionnés au cœur d'opérations mixtes, nous stimulons également l'économie grâce au développement de services de proximité : commerces, écoles, crèches...

Le logement social permet aussi aux locataires de gagner en pouvoir d'achat puisque leur loyer est minoré. Tout comme les dispositifs volontaristes que nous mettons en place : les nombreuses réhabilitations thermiques, notre exigence pour la qualité du bâti, nos stratégies d'achat d'énergie... sont autant d'efforts pour libérer du pouvoir d'achat, réinjecté dans l'économie locale.

Avec 50 millions d'euros de dépenses de maintenance du patrimoine engagés en 2017, nous créons également des débouchés économiques importants pour les PME locales.

De même, l'adaptation de l'habitat étend l'autonomie des personnes âgées et parvient à réduire les dépenses de prise en charge en résidences spécialisées. En proposant la vente de certains logements à leurs occupants, Erilia contribue à la constitution de leur patrimoine immobilier personnel. Enfin, en mettant aussi en œuvre des actions pour lutter contre les impayés et les expulsions, nous agissons aussi bien sur l'économique que sur le social. Nous avons même créé des fonds de dotations pour les familles en difficulté.

S'INVESTIR DURABLEMENT

La ville se transforme profondément, des contrats de ville de nouvelle génération voient le jour. Plus que jamais, Erilia travaille en partenariat étroit avec les métropoles



GRAND TÉMOIN PHILIPPE DEVEAU

PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DU BÂTIMENT
ET DES TRAVAUX PUBLICS DES BOUCHES-DU-RHÔNE

« Erilia est un partenaire indispensable des entreprises du BTP. Sur notre territoire, il demeure le plus important bailleur. Sa force de développement lui confère donc d'être un important pourvoyeur de marchés pour nous sans oublier qu'une partie de sa production de logements sociaux est le fruit de VEFA (Vente en l'état futur d'achèvement) et de l'achat en bloc de certaines parties de programmes de logements privés ».



21

LOGEMENTS HLM VENDUS

48 955

HEURES D'INSERTION RÉALISÉES

76

CONTRATS PASSÉS EN
PROCÉDURES FORMALISÉES
INTÈGENT DES EXIGENCES RSE

et intercommunalités pour bâtir le logement de demain. Pas moins de 348,6 millions d'euros ont été investis dans le cadre du PNRU et près de 200 millions d'euros dans le cadre du NPNRU permettant d'amorcer le changement d'image dans ces quartiers et d'envisager une valorisation du foncier, pour continuer la transformation et la mutation du patrimoine immobilier sur le long terme.

Notre patrimoine est concerné par 6 projets d'intérêt national et 3 projets d'intérêt régional. Erilia joue aussi la carte de la proximité en soutenant les initiatives d'habitants, créatrices de valeur et sources de développement économique local.



NOS AGENCES

AJACCIO

«Les Jardins de Bodiccione» - Bât. F
Boulevard Louis-Campi
CS 40004 - 20700 Ajaccio Cedex
T. 04 95 22 11 64
agence.ajaccio@erilia.fr

ANTIBES

« Les Jonquilles »
107, avenue Jules-Grec
06600 Antibes
T. 04 93 27 65 70
agence.antibes@erilia.fr

AUBAGNE

ZI Saint-Mitre
« Domaine de Provence »
135, avenue de la Rasclave
CS 70780 - 13681 Aubagne Cedex
T. 04 96 18 49 05
agence.aubagne@erilia.fr

Auvergne-Rhône-Alpes

55, avenue de l'Europe
B.P. 27 - 69141 Rillieux-la-Pape
T. 04 72 01 84 50
agence.auvergnerhonealpes@erilia.fr

AVIGNON

2 bis, avenue de la Synagogue
84000 Avignon
T. 04 32 74 32 90
agence.avignon@erilia.fr

BASTIA

« Le Séléna » - Bât. C
Rue Joseph-Multedo
20600 Bastia
T. 04 95 32 57 89
agence.bastia@erilia.fr

BIARRITZ

Résidence « L'Opernaritz » - Bât. C
18, rue Gabrielle-Chanel
CS 70338
64208 Biarritz Cedex
T. 05 59 23 10 38
agence.biarritz@erilia.fr

GAP

40, avenue Jean-Jaurès
CS 80055 - 05002 Gap Cedex
T. 04 92 53 15 70
agence.gap@erilia.fr

ÎLE-DE-FRANCE

49, rue d'Alleray
75015 Paris
T. 01 48 56 39 60
agence.idf@erilia.fr

ISTRES

104, boulevard Jean-Jacques-Prat
13800 Istres
T. 04 42 41 12 41
agence.istres@erilia.fr

MARSEILLE JOLIETTE

« Le Grand Large 2 » - Bât. B
9, boulevard de Dunkerque
CS 90427
13235 Marseille Cedex 02
T. 04 96 17 33 70
agence.marseillejoliette@erilia.fr

MARSEILLE LA POMME

46, boulevard de La Pomme
CS 70183
13396 Marseille Cedex 11
T. 04 96 11 57 00
agence.marseillelapomme@erilia.fr

MARSEILLE PRADO

165, avenue du Prado
CS 20005 - 13272 Marseille Cedex 08
T. 04 91 29 03 50
agence.marseilleprado@erilia.fr

MONTPELLIER

10 Ter, rue de Gignac
34080 Montpellier
T. 04 67 10 47 50
agence.montpellier@erilia.fr

NICE

« Crystal Palace »
369-371, Promenade des Anglais
CS 41021 - 06201 Nice Cedex 3
T. 04 93 27 65 20
agence.nice@erilia.fr

TOULON

« Espace Feniics » - 2^e étage
11, rue Nicolas-Appert
CS 90596
83041 Toulon Cedex 9
T. 04 94 93 61 70
agence.toulon@erilia.fr

TOULOUSE

« Les Anthémis »
6, rue Xavier-Darasse
31500 Toulouse
T. 05 61 80 81 98
agence.toulouse@erilia.fr

NOS ANTENNES

ANNEMASSE

8, passage Jean-Moulin
74100 Annemasse
T. 04 50 39 66 50

AUBAGNE LE CHARREL

« Le Charrel »
ZAC du Charrel
13400 Aubagne
T. 04 42 03 09 36

BORDEAUX-MÉRIGNAC

Parc d'activité Kennedy - Bât. C
5, avenue Rudolf-Diesel
33700 Mérignac
T. 05 57 21 04 50

CHAURAY-NIORT

« Le Domaine de Sèvre »
Rue des Bouleaux - 79180 Chauray
T. 05 49 26 45 98

FRÉJUS

8, rue Albert-Einaudi
83600 Fréjus
T. 04 94 51 86 76

LA CIOTAT

13, avenue de la Marine
13600 La Ciotat
T. 04 42 08 60 15

NICE L'ARIANE

« L'Ariane » - Bât. H2
12, rue Guiglionda-de-Sainte-Agathe
06300 Nice
T. 04 93 27 69 50

NÎMES

21, place Pythagore
30900 Nîmes
T. 04 66 62 90 80

VALLAURIS

« Les Hauts de Vallauris » - Bât. 5
Avenue Pourtalet
06220 Vallauris
T. 04 93 63 35 20

RAPPORT D'ACTIVITÉ ERILIA 2017

Directeur de la publication : Éric PINATEL

Ligne éditoriale : Service Communication Erilia

Maquette graphique : Agence Bastille

Mise en page : By Jö — www.edetjo.com

Crédits photos : BARGIN Adrien, BROD Nolween, CARPENTIER Marc, CHAUVIN Cyril, COMTE Henri, HELMAN David, Point Photo, KONG WIN CHANG Nans, MONGE Olivier, SEGUIN Teddy, TETU Stéphanie, Thinkstock, VAN DER STEGEN Anne pour Habitat en Région, Wallis.

ERILIA

72 BIS, RUE PERRIN-SOLLIERS - CS 80100 - 13291 MARSEILLE CEDEX 6
www.erilia.fr

Société anonyme d'HLM agréée par Arrêté Ministériel du 10.12.1958, renouvelé le 13.12.2005
RCS Marseille B 058 811 670 au capital de 4 454 775 €.