



**L'HABITAT SOCIAL  
VOUS SOURIT**



ERILIA

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2016



HABITAT  
EN RÉGION  
GROUPE

# 2016

**Acteur majeur de l'habitat social, Erilia gère un patrimoine de près de 58 000 logements sur l'ensemble du territoire national. Si notre vocation première est de loger convenablement les populations les plus modestes, nous n'entendons pas en rester là. Nous comptons nous rendre utiles aux territoires, à leurs habitants et plus largement à la société. Nous voulons être source de valeur, créateur de lien social et d'épanouissement individuel et collectif. Notre rapport d'activité 2016 incarne cette ambition et donne à voir les visages enthousiastes qui composent le logement social d'aujourd'hui : habitants, élus, fournisseurs, collaborateurs, partenaires, tous participent à réinventer notre métier. Avec Erilia, l'habitat social vous sourit !**

## SOMMAIRE

### P.4

2016, UNE ANNÉE CAPITALE POUR HABITAT EN RÉGION

### P.6

GOUVERNANCE ET PILOTAGE

### P.10

2016, EN CHIFFRES

### P.12

2016, EN ACTIONS

### P.14

SOURIRES D'HABITANTS

### P.22

BIEN LOGER POUR REDONNER LE SOURIRE

### P.30

SOUTENIR, SOURIRE AUX TERRITOIRES

### P.38

UN SOURIRE AFFICHÉ POUR RÉUSSIR

### P.42

UNE ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT PERFORMANTE

### P.47

FILIALES

#### RAPPORT D'ACTIVITÉ ERILIA 2016

Directeur de publication : Bernard Ranvier

Ligne éditoriale : Service Communication Erilia

Crédits photos : Guillaume Atger - Attik Images - Carta Architecte - Nolwenn Brod - Marc Carpentier - Cyril Chauvin - Compagnons Bâisseurs - Henri Comte - CPIE Bastia - Serge Demailly - Face Var - Fayat - Istock - Charles Manguin - Olivier Monge - NKWC - Olivier Digoit Agence Albatros - JC Pratt - Profilé A - Teddy Seguin - Service Renouvellement Urbain - Thinkstock - URM - Sidney Yassen

Design graphique : BY J0 - WWW.EDETIO.COM

ERILIA

72 BIS, RUE PERRIN-SOLLIERS - CS 80100 - 13291 MARSEILLE CEDEX 6

WWW.ERILIA.FR



# L'HABITAT SOCIAL VOUS SOURIT

## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

---

*L'Habitat social vous sourit est le thème de notre rapport d'activité 2016.*

*L'Habitat social vous sourit, c'est découvrir les visages des habitants, partenaires, collaborateurs qui participent à l'évolution du modèle du logement social de demain.*

*À l'aube d'une nouvelle phase de développement, avec la création du Groupe Habitat en Région, c'est un modèle plus ouvert et productif, centré sur le client, que nous souhaitons porter.*

*Un logement qui nourrit le lien social et améliore la vie quotidienne des habitants, un logement qui dynamise les territoires, un logement qui s'intègre dans les villes.*

*Attentive à ses clients-locataires comme à ses collaborateurs, Erilia est animée par des valeurs de proximité, de qualité, de service et s'appuie pour cela sur un ancrage local fort pour poursuivre une logique de développement qui reflète son plan à moyen terme.*

*Avec L'Habitat social vous sourit, Erilia se veut être source de valeur, créateur de lien social et d'épanouissement individuel et collectif, porteur de solutions pour un habitat plus durable.*

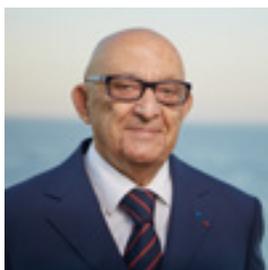
*Le rapport d'activité 2016 témoigne de la dynamique et de l'engagement de nos équipes au service de nos locataires et des territoires.*

*Il est un regard le plus objectif possible sur une année de travail soutenue par tous les collaborateurs, rythmée par une somme d'évènements marquants, qui ont ponctué et impacté l'activité et soulignent l'importance de travailler ensemble.*

*À cet effet, les résultats 2016 témoignent une nouvelle fois de la solidité des fondamentaux de la société et illustrent la place d'Erilia dans la construction du logement social.*

*Nul doute que les changements engagés depuis deux ans lui permettront davantage encore d'être génératrice de progrès et de résultats concrets, et porteur de la vision du Groupe Habitat en Région.*

---



**Hubert VOGLIMACCI**  
Président



**Bernard RANVIER**  
Directeur Général Délégué





2016

# UNE ANNÉE CAPITALE POUR HABITAT EN RÉGION

---

Depuis 2010, la dynamique d'Habitat en Région a toujours été forte et soutenue. De nombreux succès, comme l'étude logement, le Hab, le laboratoire d'innovation sociale ou encore la démarche RSE collective sont venus la nourrir au fil des années. En témoigne aussi l'adhésion de quatre nouveaux membres, portant à 244 000 le nombre de logements de notre collectif en 2016. C'était l'objectif fixé par les Caisses d'Épargne à Habitat en Région, qui s'impose désormais comme le 2<sup>e</sup> acteur du logement social en France.

---

Après cinq années d'existence, le collectif Habitat en Région passe la vitesse supérieure et se réorganise. Fruit d'un travail collaboratif conduit en 2016, cette réforme structurelle marque un nouveau cap et s'inscrit dans une stratégie plus volontariste au service du logement social. « **Nous créons aujourd'hui un groupe national charpenté, fort d'un outil de mutualisation, d'expertise et d'un plan stratégique baptisé "Grandir Ensemble 2020",** qui sera déployé d'ici à 2020. Cette réorganisation est née d'une réflexion partagée avec les Caisses d'Épargne et BPCE autour d'une double exigence : préserver un ancrage territorial fort et assurer le développement des filiales. Elle est aussi l'occasion de réaffirmer le positionnement d'Habitat en Région, centré sur sa mission sociale : sécuriser et rendre possibles les parcours de vie de ses locataires », déclare Valérie Fournier, Présidente d'Habitat en Région. En structurant un groupe national, Habitat en Région entend renforcer ses positions stratégiques et sa capacité d'investissement en lien avec les Caisses d'Épargne et à leurs côtés.

Habitat en Région chapeaute désormais deux structures fortement complémentaires réunies sous une seule marque : un groupe national Hlm et un réseau d'organismes, tous adhérents à un GIE de moyens. Resserrées, optimisées, toutes deux visent à gagner en efficacité au service des entreprises qui les composent. La nouvelle identité visuelle qu'elles partagent témoigne de leur profonde communauté.

## LES CHIFFRES

**3 173**

LOGEMENTS LIVRÉS  
EN 2016

**139 694**

LOGEMENTS GÉRÉS

**2 036**

COLLABORATEURS

**3 364**

LOGEMENTS MIS EN  
CHANTIER EN 2016

**10**

SOCIÉTÉS



## LE GROUPE HABITAT EN RÉGION

Le Groupe est constitué des seules filiales, entreprises sociales pour l'habitat, regroupées autour d'Erilia en qualité de société faitière, dont l'actionnariat de référence est assuré par la holding SAS HRS, filiale de BPCE et des dix-sept Caisses d'Épargne. Plus que jamais, l'équilibre entre le national et les territoires est préservé. Si la dynamique globale est celle d'une mutualisation des expertises au bénéfice de tous, le principe de décentralisation est pleinement conservé : chaque filiale demeure à ce titre une société de plein exercice sur son territoire. **Le Groupe Habitat en Région, représentant 2 026 collaborateurs et 139 694 logements sociaux,** poursuit un double objectif : élaborer la stratégie, mettre en œuvre

ses actions et développer toutes ses missions d'intérêt général, dans un modèle de co-construction basé sur le dialogue. Les deux organes de décision qui chapeautent le Groupe traduisent cet équilibre. Son Comité de direction générale comprend la présidente d'Habitat en Région, les trois directeurs généraux des principales entreprises (Bernard Ranvier pour Erilia, Marie-Hélène Foubet pour le Groupe SIA et Éric Pinatel pour Logirem). Outre ces mêmes membres, son Comité exécutif rassemble en plus les directeurs généraux des autres filiales.



## LE RÉSEAU HABITAT EN RÉGION

Hérité de l'ancienne association Habitat en Région, le Réseau Habitat

en Région rassemble, au sein d'un GIE, les filiales du Groupe et le cercle d'influence plus large que constituent les 29 organismes de l'ancienne association. Cette structure va permettre aux 29 organismes de logement social et aux 9 filiales qui composent le Groupe de gagner en efficacité au service des habitants. Le Réseau poursuit bien sûr les mêmes missions d'analyse et de prospective couvrant les dimensions économique, politique, sociétale et environnementale du logement social.

Ainsi, Habitat en Région conserve intacte sa volonté résolue de réinventer l'habitat social et invite chaque entreprise à l'enrichir à travers son plan stratégique et sa participation au projet collectif Grandir Ensemble 2020.



# **■ GOUVERNANCE ET PILOTAGE**

# LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ERILIA

AU 31/12/2016

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Président :** Hubert VOGLIMACCI

**Directeur Général :** Valérie FOURNIER

**Directeur Général Délégué :** Bernard RANVIER

**Directeur Général Délégué :** Éric PINATEL

**Directeur Général Délégué :** Christophe CAPPE

## ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE

**HABITAT EN RÉGION SERVICES**

représentée par Cédric MIGNON

## COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET EPCI (Catégorie 2)

**MÉTROPOLE GRAND LYON**

représentée par André GACHET

**MÉTROPOLE NICE CÔTE D'AZUR**

représentée par Dominique ESTROSI-SASSONE

**MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE**

## REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES (Catégorie 3)

Jacques GLEYE, **CLCV**

Christian THÉRY, **CNL**

Georges-Claude TROVA, **FLAM**

## PERSONNES MORALES (Catégorie 4)

**CAISSE D'ÉPARGNE CEPAC**

représentée par Alain LACROIX

**CAISSE D'ÉPARGNE NORD FRANCE-EUROPE**

représentée par Alain DENIZOT

**CAISSE D'ÉPARGNE CÔTE D'AZUR**

représentée par Christophe PINAULT

**CAISSE D'ÉPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON**

représentée par Christine FABRESSE

**CAISSE D'ÉPARGNE NORMANDIE**

représentée par Joël CHASSARD

**CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE-ALPES**

représentée par Stéphanie PAIX

...

## CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-DRÔME-ARDÈCHE

représentée par Pascal REBILLARD

**CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE**

représentée par Pierre ARNOULD

**TOIT ET JOIE (SA d'HLM)**

représentée par Yves ROLAND

**VILLE DE MARSEILLE**

représentée par Arlette FRUCTUS

## COLLÈGE DE CENSEURS

**CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE-PAYS DE LOIRE**

représentée par Jean-Marc CARCÈLÈS

**BPCE** représentée par Laurent ROUBIN

**BPCE** représentée par Fabrice GOURGEONNET

Jean VOINSON, Jean BASCOU, Jean-Claude PASSIER

## REPRÉSENTANTS DU COMITÉ D'ENTREPRISE

Richard ANSOURIAN

Yves BESSONE

Pierre DUBET

Michèle PUGLIESI

## COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES

**COFIMEC**

représenté par Daniel MANDRAGOLA

**MAZARS**

représenté par Julien MARIN-PACHE

Le 26 avril 2016, Erilia est devenue la société faîtière du Groupe Habitat en Région, groupe national HLM des Caisses d'Épargne par apports en nature des actions des SA d'HLM Logirem, SIA Habitat et LTO, détenues jusqu'ici par la SAS Habitat en Région.

Dans sa séance du 7 octobre 2016, Valérie Fournier a été nommée Directrice Générale d'Erilia. Elle est investie des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société.

Le Conseil d'Administration a nommé au cours de la même séance, sur proposition de Valérie Fournier, trois Directeurs Généraux Délégués chargés de l'assister :

- Bernard Ranvier assure directement la gestion opérationnelle d'Erilia et est chargé, dans le cadre du fonctionnement du Groupe des « finances Groupe », des nouveaux produits financiers et des relations Erilia/Logirem et Erilia/SIA Habitat, jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice 2018. Il dispose pour mener à bien ses missions des mêmes pouvoirs que la Directrice Générale à l'égard des tiers.
- Christophe Cappe assiste la Directrice Générale exclusivement dans le cadre du fonctionnement du Groupe et spécifiquement sur les sujets relatifs au « Développement Groupe » ainsi que dans la gestion des relations SIA Habitat/Erilia, pour une durée de 3 ans. Christophe Cappe a démissionné de ses fonctions au sein de la SA d'HLM SIA Habitat le 17 février 2017 et de toutes ses autres fonctions. Il sera prochainement remplacé dans ses fonctions de Directeur Général Délégué d'Erilia.
- Éric Pinatel assiste la Directrice Générale exclusivement dans le cadre du fonctionnement du Groupe et spécifiquement sur les sujets relatifs à l'« exploitation et les prospectives sur les nouveaux métiers » ainsi que dans la gestion des relations LOGIREM/Erilia, pour une durée de 3 ans.

## COMITÉS SPÉCIALISÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2016

### COMITÉ D'AUDIT

- Présidence - Caisse d'Épargne Nord France-Europe représentée par **Alain Denizot**
- Habitat en Région Services représentée par **Cédric Mignon** (BPCE)
- Caisse d'Épargne Provence-Alpes-Corse représentée par **Alain Lacroix**
- Caisse d'Épargne Côte d'Azur représentée par **Christophe Pinault**
- Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon représentée par **Christine Fabresse**
- Caisse d'Épargne Bretagne - Pays de Loire représentée par **Jean-Marc Carcélès**
- Caisse d'Épargne Normandie représentée par **Joël Chassard**
- BPCE représentée par **Laurent Roubin**
- **Jean-Claude Passier**, Censeur
- **Jean Voinson**, Censeur
- **Hubert Voglimacci**, Président du Conseil d'Administration

### COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

- Présidence - Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon représentée par **Christine Fabresse**
- Habitat en Région Services représentée par **Cédric Mignon** (BPCE)
- Caisse d'Épargne Côte d'Azur représentée par **Christophe Pinault**
- Caisse d'Épargne Nord France-Europe représentée par **Alain Denizot**
- Caisse d'Épargne Provence-Alpes-Corse représentée par **Alain Lacroix**
- **Jean Voinson**, Censeur
- **Hubert Voglimacci**,  
Président du Conseil d'Administration

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

Notre stratégie affiche une dynamique de développement ambitieuse mais réaliste basée sur une valeur : la qualité. C'est un atout et une priorité pour Erilia.



N°1

## POURSUIVRE LES EFFORTS DE PRODUCTION

PAR UNE OFFRE DIVERSIFIÉE POUR SOUTENIR LES TERRITOIRES DANS LEUR POLITIQUE DE LOGEMENTS



N°2

## RENFORCER LE PARTENARIAT AVEC LES TERRITOIRES

ET LES COMMUNES SUR NOS BASSINS DE DÉVELOPPEMENT



N°3

## SOUTENIR NOTRE NIVEAU D'EXCELLENCE

DANS LA QUALITÉ DE LA GESTION DE NOS LOGEMENTS POUR SATISFAIRE AUX BESOINS D'UNE PLUS GRANDE DIVERSITÉ DE LOCATAIRES



N°4

## POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE NOTRE PATRIMOINE

POUR RÉPONDRE AU CONTEXTE ÉCONOMIQUE, ENVIRONNEMENTAL, RÉGLEMENTAIRE ET POUR PRÉSERVER LE CADRE DE VIE DE NOS HABITANTS



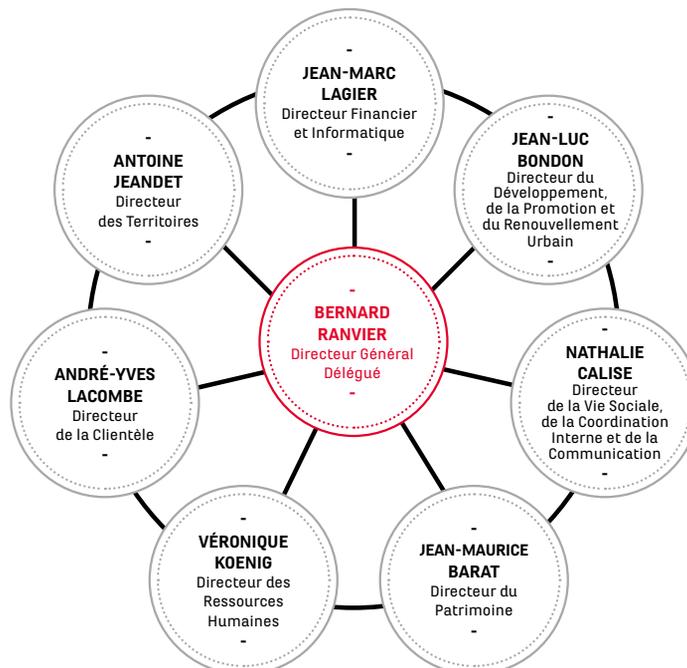
N°5

## POURSUIVRE LA PROGRESSION CONTINUE

DE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

# LES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Composé des sept directions de l'entreprise et de son Directeur Général Délégué, le Comité de Direction d'Erilia élabore la stratégie et garantit le fonctionnement régulier de la société.



# 2016

## EN CHIFFRES



### UNE SOLIDITÉ CONFIRMÉE

**376 M€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES**  
(371 M€ en 2015)

**53 M€ DE RÉSULTAT NET**  
(36.9 M€ en 2015)

**37,7 M€ D'AUTOFINANCEMENT NET**  
(Identique en 2015)

**277 M€ INVESTIS**  
dans la construction et les acquisitions

**48 M€ DE DÉPENSES**  
de maintenance du patrimoine



### POSITIONNEMENT

### UN ANCRAGE TERRITORIAL FORT

#### UNE COMPÉTENCE NATIONALE

avec une présence dans 7 régions,  
38 départements, 135 EPCI, 283 communes

**UN PATRIMOINE GÉRÉ DE 57 716 LOGEMENTS**  
(56 821 en 2015)

**815 COLLABORATEURS,**  
dont 566 au plus près de nos clients  
et des territoires  
(762 collaborateurs en 2015 dont 535 sur le terrain)



### PRODUCTION & DÉVELOPPEMENT

### UNE STRATÉGIE DE CROISSANCE DYNAMIQUE

**1 056 LOGEMENTS LIVRÉS**  
(1 637 logements en 2015)

**3 145 DOSSIERS DE FINANCEMENT DÉPOSÉS**  
(2 723 dossiers en 2015)

**1 429 LOGEMENTS MIS EN CHANTIER**  
(1 719 logements en 2015)



## UN POSITIONNEMENT MAINTENU

### 34 LOGEMENTS CONSTRUITS ET VENDUS

en accession sociale  
(79 logements en 2015)

88 LOGEMENTS CONSTRUITS ET VENDUS en bloc

### 33 LOGEMENTS HLM VENDUS

(28 logements en 2015)



## DES INDICATEURS MAÎTRISÉS DANS UN ENVIRONNEMENT CONTRAINT

### TAUX DE VACANCE COMMERCIALE : 1,03 %

(0,85% en 2015)

### TAUX DE ROTATION : 8,5 %

(8% en 2015)

### TAUX DE DETTE LOCATIVE : 6 %

(identique à 2015)

### TAUX DE RECOUVREMENT : 98,1%

(99,4% en 2015)



## UN ENGAGEMENT SOUTENU

### 2 496 LOGEMENTS LANCÉS en réhabilitation

(2 793 logements en 2015)

### 3 688 LOGEMENTS RÉHABILITÉS LIVRÉS

(2 245 logements en 2015)



## UNE MISSION SOCIALE AFFIRMÉE

### 4 810 NOUVEAUX LOCATAIRES

entrés en 2016

75% DES FAMILLES ENTRÉES EN 2016  
disposent de revenus inférieurs à 60%  
des plafonds de ressources

### 118 436 PERSONNES LOGÉES

(113 492 personnes en 2015)

# 2016

## EN ACTIONS

### JANVIER



**CÉRÉMONIE DES VŒUX**  
aux collaborateurs d'Erilia,  
Palais du Pharo, Marseille.



**INAUGURATION**  
à Cagnes-sur-Mer (06)  
de la résidence Massenet  
(17 logements).

### FÉVRIER



**INAUGURATION**  
à Ghisonaccia (2B)  
de la résidence Le Patio  
(18 logements individuels).



**INAUGURATION**  
à Cagnes-sur-Mer (06)  
de la résidence Val des  
Ange (30 logements).

### MARS



**LIVRAISON**  
à Castelnau-le-Lez (34)  
de la résidence Via Domitia  
(36 logements).

### AVRIL

**ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
EXTRAORDINAIRE**  
Erilia devient  
la structure faitière du groupe  
national HLM des Caisses  
d'Épargne, Habitat en Région.



**POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE**  
à Sausset-les-Pins (13)  
de la résidence  
Les Restanques de Sausset  
(69 logements - opération certifiée  
Bâtiments Durables Méditerranéens  
niveau Bronze, Habitat et  
Environnement profil A et Effinergie +).

### MAI



**POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE**  
à Villenave d'Ornon (33)  
de la résidence L'Or Tensia  
(174 logements).

**JUIN**

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
mise en œuvre opérationnelle  
du Groupe Habitat en Région et  
adaptation de la gouvernance d'Erilia  
à sa nouvelle dimension.



**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.

**SÉMINAIRE MÉTIER  
RECOUVREMENT**

organisé par la Direction  
de la clientèle.



**INAUGURATION**  
à Cagnes-sur-Mer (06)  
des Jardins d'Auguste  
(112 logements).

**JUILLET**



**POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE**  
à La Farlède (83)  
de la résidence  
Les Terrasses du Coudon  
(28 logements).

**AOÛT**

**CAP  
DIGITAL**

Dématérialisation des factures au  
siège et en agence.

**SEPTEMBRE**



**CÉRÉMONIE DE REMISE  
DES DIPLÔMES**

de la formation certifiante des  
gestionnaires d'immeubles.

**SÉMINAIRE MÉTIER ATTRIBUTION**

organisé par la Direction de la  
clientèle. Un événement placé  
sous le signe de l'échange et de  
le co-construction pour favoriser  
le partage des acquis  
professionnels de nos 55 chargés  
d'attribution.



**INAUGURATION**  
Erilia inaugure sa nouvelle  
agence à Toulon.

**OCTOBRE**



**CONSEIL D'ADMINISTRATION  
D'ERILIA**

**OCTOBRE**



**INAUGURATION**  
Erilia inaugure sa nouvelle  
agence Marseille Prado.

**NOVEMBRE**



**RÉUNION DES CADRES  
MANAGERS D'ERILIA**

Présentation des résultats  
de l'enquête de satisfaction  
locataires et de la charte de  
déontologie élaborée dans le  
cadre de notre démarche RSE.



**DIFFUSION DU FILM** dédié au métier  
de gestionnaire d'immeubles.  
**FLASHEZ ET DÉCOUVREZ LE FILM**  
«Des vies, 1 métier : Gestionnaire  
d'immeubles chez Erilia».

**DÉCEMBRE**



**PREMIÈRE CONVENTION  
GROUPE HABITAT EN RÉGION**

Elle a réuni 320 cadres et  
managers à Lille. La nouvelle  
identité et la stratégie du  
Groupe ont été dévoilées aux  
équipes.

**Erilia a déposé 3 145  
dossiers de financement.**



# ■ SOURIRES D'HABITANTS

[ Charlotte, locataire à Montpellier ]

# ■ ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET SATISFAIRE NOS CLIENTS

En 2016, Erilia a poursuivi son processus de transformation soutenu par l'évolution de son approche client. Objectifs : améliorer la qualité de service, développer une véritable culture client et se mobiliser en faveur des plus fragiles. Le sourire affiché de nos habitants témoigne de cet engagement au quotidien.

## SATISFAIRE TOUJOURS PLUS

La dernière enquête montre que la satisfaction globale de nos locataires est de 82,1%, en hausse de 1,6 points par rapport à 2013. 86% d'entre eux jugent la qualité de leur logement comme satisfaisante avec une part de locataires « très satisfaits » élevée. Le taux de recommandation d'Erilia par ses locataires abonde également dans ce sens, puisque 85,6 % de nos clients proposeraient Erilia comme bailleur à l'une de leurs connaissances.

Dans la profession, cet indicateur se situe aux environs de 79 %. Ce bon résultat s'explique par l'engagement des équipes sur le terrain et la bonne qualité du patrimoine au vu des efforts d'entretien engagés par Erilia depuis de nombreuses années.

Enfin, 79,6% des locataires jugent positivement le rapport qualité/prix du logement, ce qui traduit un bon positionnement au regard des standards de la profession, accompagné d'une meilleure perception des charges par rapport à la précédente enquête.

**86%**  
DE NOS LOCATAIRES  
SONT SATISFAITS  
DE LEUR LOGEMENT

Grâce à cette enquête et à la précision de ces résultats, Erilia va poursuivre sa démarche de progrès, par des actions plus ciblées à l'échelon local, et travailler pour 2017 sur les sujets à forte demande de la part de nos locataires : la professionnalisation de la relation client, l'entretien des parties communes ou encore la rénovation des revêtement de sols, des équipements de plomberie et de chauffage.

## OBJECTIFS 2017



FACILITER LE SUIVI ET LA GESTION DES DEMANDES DES LOCATAIRES



AMÉLIORER L'ACCUEIL COMMERCIAL ET LA RELATION CLIENT



DÉVELOPPER LES SERVICES EN LIGNE



DÉPLOYER UN SYSTÈME D'ÉVALUATION DES INTERVENTIONS RÉALISÉES PAR NOS FOURNISSEURS



SENSIBILISER LES LOCATAIRES AUX INCIVILITÉS



AMÉLIORER L'ÉTAT DES REVÊTEMENTS DE SOLS À LA RELOCATION OU EN FIDÉLISATION CLIENT



REMPLENER LES ÉQUIPEMENTS DE PLOMBERIE ET DE CHAUFFAGE VÉTUSTES

## MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES

Erilia place la relation client au cœur de sa stratégie commerciale, avec la volonté d'établir une relation de confiance, fondée sur la satisfaction et l'écoute des besoins. Au-delà de l'enquête de satisfaction triennale demandée par la profession, Erilia s'est attachée durant l'année 2016 à prendre en compte de manière plus ciblée les besoins de ses habitants.

Des enquêtes de satisfaction auprès des nouveaux entrants ont ainsi été conduites. Les 996 logements enquêtés (logements neufs et existants) font apparaître une satisfaction globale de 87,2% avec 94,8% dans le cas de logements neufs.

### Une étude post réhabilitation

a été menée dans 10 résidences (essentiellement situées dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville) pour mesurer la satisfaction des locataires au regard des travaux effectués dans leur logement et/ou résidence. 77,9% des locataires se sont déclarés globalement satisfaits de la réhabilitation. Des actions de progrès ont été identifiées et seront engagées en 2017.

### Des visites téléphoniques de courtoisie

auprès de 5 311 locataires de l'aire marseillaise ont été réalisées. **L'ENJEU ?** Informer de l'ouverture des nouvelles agences, rappeler l'existence de services en ligne mais avant tout, créer du lien et des moments d'écoute pour recueillir les avis et les suggestions de nos locataires. Cette campagne d'appels demeure un acte fort et innovant dans notre approche de la relation client. Elle a d'ailleurs été particulièrement appréciée par les personnes interrogées.



## RENFORCER LE DIALOGUE ET L'ÉCOUTE

C'est dans une dynamique de dialogue et d'écoute réciproque que se sont tenus à Marseille, les 22 mars, 21 juin et 12 octobre 2016, les Conseils de Concertation Locative (CCL). Les directions d'Erilia étaient présentes autour des associations et fédérations des représentants des locataires (AFOC, CGL, CLCV, CNL 06/13, CSF et FLAM). Si ces trois CCL ont permis de présenter les travaux en cours et d'échanger sur l'actualité d'Erilia et celle du secteur, ils ont surtout été **l'occasion de démontrer notre volonté de transparence et de partage.**

Parce nous sommes aussi dans une recherche constante de la satisfaction client et que nous estimons qu'il est important de co-construire certains projets avec les représentants des locataires, nous les avons invités à participer en 2017, aux côtés des experts métiers d'Erilia, à l'élaboration de nouveaux outils d'information.

## PAROLE À CHRISTIAN THÉRY



Membre de la Fédération CNL Bouches-du-Rhône

Membre du Conseil de Concertation Locative et administrateur d'Erilia

*« Depuis ces dernières années, nous avons perçu une évolution dans nos relations avec Erilia. Je peux même parler d'avancée positive. Les échanges sont courtois et empreints d'ouverture et d'écoute mutuelle. Nous ressentons qu'Erilia est attentive à nos remarques et nous souhaitons que cette posture perdure.*

*Les dialogues sont de qualité et constructifs. Le bailleur a eu à cœur de nous mobiliser sur des sujets intéressants pour 2017 et nous attendons beaucoup de ces prochaines échéances. »*

## OFFRIR UN SERVICE DE PROXIMITÉ DE QUALITÉ

En 2016, Erilia a continué de déployer son nouveau concept d'agence. Plus visibles et plus accessibles pour nos clients et prospects, **ces nouvelles implantations sont à l'image de la stratégie client déployée**. L'accent a été mis sur l'accueil. Les différents espaces agréables, lumineux et chaleureux contribuent à réserver aux visiteurs un accueil de qualité. Mais aussi, pour l'agence Marseille Prado, un système dynamique d'affichage des annonces immobilières mis à jour en temps réel. En 2017, de nouvelles ouvertures d'agence sont prévues. Une autre façon de montrer que nous savons nous mobiliser pour nos clients.

## SE RÉORGANISER POUR PLUS D'EFFICACITÉ

À noter qu'en 2016, toutes les agences Erilia se sont inscrites dans une nouvelle organisation. Plus vertueuse, elle contribue à accroître la qualité du service rendu. Désormais organisé en pôles d'activité (exploitation, commercial, recouvrement et technique), **le fonctionnement des agences s'en trouve optimisé**. Parallèlement à la création d'un référentiel agence, des outils métiers, de pilotage et de suivi de l'activité ont été développés pour permettre aux directeurs d'agence d'améliorer leur gestion de proximité et patrimoniale.

Pour soutenir son développement, Erilia se devait aussi de repenser son maillage. Sur le département des Alpes-Maritimes notamment, elle a mis en place une Direction Territoriale, chargée de décliner la politique de l'entreprise à l'échelle du département. De nouvelles implantations — la nouvelle agence Alpes-Maritimes Ouest et les antennes d'Annemasse, de Chauray-Niort et de L'Ariane (Nice) — sont venues également étoffer le réseau d'Erilia, faisant passer à 17 le nombre des agences et à 9 celui des antennes.

*En 2017, de nouvelles ouvertures d'agence sont prévues. Une autre façon de montrer que nous savons nous mobiliser pour nos clients.*



FLASHZ ET DÉCOUVREZ  
LE FILM «DES VIES, 1 MÉTIER :  
GESTIONNAIRE D'IMMEUBLES CHEZ ERILIA».



## OBJECTIFS 2017



RÉPONDRE SOUS 3 JOURS AUX  
SOLLICITATIONS TECHNIQUES



MODERNISER LA SIGNALÉTIQUE  
DES BUREAUX DES  
GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES



GÉNÉRALISER LE POSTE DE  
RESPONSABLE D'EXPLOITATION  
DANS TOUTES LES AGENCES

## LES CHIFFRES

**57 716**

LOGEMENTS GÉRÉS

**118 436**

PERSONNES LOGÉES

**17** AGENCES

ET **9** ANTENNES DE PROXIMITÉ

**8,5%**

TAUX DE ROTATION MOYEN

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Erilia s'est dotée de nouveaux outils pour permettre aux équipes de proximité d'accroître leur réactivité, notamment dans la gestion des réclamations techniques relatives aux réparations et aux travaux. Depuis juin 2016, toutes les agences Erilia utilisent **un nouvel outil qui permet de faciliter le suivi et la gestion des demandes des locataires** et d'améliorer le temps de traitement. Toute demande d'un locataire appelle une réponse dans les 72 heures et un règlement de la réclamation dans les 7 jours (sauf urgence). Erilia a également développé en 2016 un nouveau module de gestion de la commercialisation. Il permet de faciliter les procédures liées à la commercialisation du logement et de mener des actions plus efficaces sur la vacance.

## ASSURER UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LE TERRAIN

566 collaborateurs œuvrent quotidiennement au plus près des territoires et de leurs habitants. Parmi eux, nos 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. Ils sont les pivots essentiels de la vie de nos résidences. **Erilia a choisi de professionnaliser la fonction en créant un référentiel métier.**

**L'ENJEU ?** Valoriser le poste de gestionnaire d'immeubles et accroître la qualité du service rendu à nos clients. **Pour accompagner la diffusion de ce référentiel métier, un film a été réalisé.** Il traduit la réalité des missions du gestionnaire et permet de mieux comprendre la polyvalence de ce métier, mais aussi l'implication quotidienne de ces femmes et de ces hommes de terrain.

## DYNAMISER NOTRE ACTION SOCIALE

Face à un contexte social de plus en plus difficile et à la hausse du nombre de familles présentant des fragilités sociales et économiques, Erilia a eu plus que jamais à cœur d'être à l'écoute de ses clients. Sur le terrain, dans nos agences, la présence et l'expertise de nos 10 Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) s'avèrent indispensables. **Au quotidien, elles interviennent auprès des locataires pour repérer et analyser leurs difficultés** : difficulté à payer son loyer, séparation, licenciement, maladie, nécessité de changer de logement, besoins d'aménagement liés à la perte de mobilité...

Depuis septembre 2016, toutes les CESF d'Erilia sont basées en agence. Elles sont épaulées par une chargée de Mission Sociale ; garante des procédures, elle œuvre également pour le déploiement des projets sociaux innovants en lien avec la politique client d'Erilia, pour améliorer le lien social et l'entraide au sein de nos ensembles immobiliers. Par exemple, sur l'aire marseillaise, Erilia a signé une convention de partenariat avec le PACT des Bouches-du-Rhône (association humanitaire d'entraide sociale) pour la mise en place d'accompagnements sociaux de locataires débiteurs en grande difficulté (8 familles ont été prises en charge en 2016). 67 logements ont aussi été attribués à des associations et 16 glissements de baux d'associations en faveur des ménages occupants ont été accordés.



**861 familles suivies dans le cadre de la prévention de l'expulsion**

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

**361 logements attribués dans le cadre du DALO (Droit au logement opposable)**

OBJECTIFS 2017



**ENGAGER UNE RÉFLEXION SUR L'ACCOMPAGNEMENT ET LA MOBILITÉ DES SÉNIORS**



**PROPOSER DES PROJETS AU FONDS D'INNOVATION SOCIALE DE LA FÉDÉRATION DES ESH**



## MAINTENIR LES ÉQUILIBRES SOCIAUX

Les évolutions socio-économiques défavorables, la pénurie de logements sociaux sur certains territoires et la mise en place de politiques publiques en faveur du droit au logement impliquent une attention particulière pour préserver la mixité sociale.

Pour preuve, en 2016, nos attributions s'en sont trouvées impactées : 75% (73% en 2015) des familles entrées disposaient de revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources. Malgré ce contexte contraint, **les agences d'Erilia œuvrent au quotidien pour tenter de maintenir les équilibres sociaux dans notre parc.**

Ces efforts sont permanents et se concrétisent au sein des commissions d'attribution dans lesquelles les objectifs sont partagés et compris par nos partenaires. Notre valeur ajoutée est de travailler au maintien des équilibres relatifs à l'accueil des locataires entrants et à notre capacité à les maintenir en place.



[Résidence Le Charrel - Aubagne]

## LES CHIFFRES

**75%**

DES FAMILLES ENTRÉES EN 2016 DISPOSENT DE REVENUS INFÉRIEURS À 60% DES PLAFONDS DE RESSOURCES

**+ 50%**

D'ATTRIBUTIONS RÉALISÉES AU PROFIT DE CLIENTS SANS REVENU

**4 810**

NOUVELLES ATTRIBUTIONS

**98.10%**

TAUX DE RECouvreMENT (EN % DES LOYERS)

**44.5%**

DES ANNUITÉS D'EMPRUNTS SONT COUVERTS PAR LE MONTANT DES LOYERS (44.3% EN 2015)





**BIEN LOGER  
POUR REDONNER  
LE SOURIRE**

[ Zamaba, locataire à Marseille ]

# RÉNOVER, DYNAMISER ET IMAGINER ENSEMBLE UN NOUVEAU CADRE DE VIE

Erilia agit chaque jour pour améliorer le cadre et la qualité de vie dans ses résidences. Nous nous engageons dans la vie de la cité et nous favorisons la cohésion autour de projets partagés. De quoi redonner le sourire à nos habitants !

## ENTREtenir LE PATRIMOINE

Erilia veille à élever le niveau de qualité de son patrimoine et œuvre au quotidien pour plus de confort et de sécurité pour ses habitants. En 2016, nous avons poursuivi notre politique d'entretien et de rénovation dans notre parc existant. 48 millions d'euros (une dotation en hausse de 4,3% par rapport à 2015) 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.

## RÉHABILITER ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Une part importante de nos investissements a été consacrée aux travaux de réhabilitation : 3 688 logements ont été réhabilités en 2016 (en hausse de 64% par rapport à 2015) et des travaux sont en cours sur 2 496 logements.

**3 688**

LOGEMENTS  
RÉHABILITÉS  
LIVRÉS EN 2016

[ Le Charrel - Aubagne ]

[ La Viste - Marseille ]

OBJECTIFS 2017



POUR SUIVRE NOTRE POLITIQUE  
D'INVESTISSEMENT POUR  
AMÉLIORER LE CONFORT D'USAGE



LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ  
ÉNERGÉTIQUE



MIEUX MAÎTRISER LES DÉPENSES  
ÉNERGÉTIQUES



RENFORCER LA TRANQUILLITÉ  
DES HABITANTS

Erilia a livré en fin d'année la réhabilitation générale du Charrel à Aubagne. Très belle réussite pour cette rénovation d'envergure qui comptait 992 logements et un centre commercial. Les travaux ont porté sur les façades, les toitures et les 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 faire baisser la facture énergétique des habitants, des fenêtres en double vitrage et un nouveau système de fermeture pour les loggias ont été posés. Parallèlement, Erilia a procédé à la rénovation des installations de production de chauffage : mise en place de chaudières à condensation et renouvellement du système de cogénération. Durant les travaux, les habitants ont bénéficié d'un conséquent dispositif

d'accompagnement social (mise en place d'une maîtrise d'œuvre sociale). Enfin, cinq logements ont été totalement réaménagés pour les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et pas moins de 185 aménagements spécifiques ont été réalisés pour les séniors.

À Marseille, Erilia a livré durant l'été 2016 la réhabilitation du 38, La Viste (685 logements). Après la réhabilitation de La Viste Provence (306 logements) en 2015, cet ambitieux projet de rénovation urbaine d'un coût total de 42 millions d'euros, conventionné ANRU, s'est clôturé par la résidentialisation des espaces extérieurs. En Arles, Erilia a procédé à une réhabilitation générale de la résidence Les Peupliers (518 logements) ainsi qu'au ravalement de ses façades.

**RSE**

**68,51%**  
du patrimoine est répertorié  
en classes énergétiques  
A, B et C

**4 résidences**  
réhabilitées ont fait l'objet  
de réunions d'information  
auprès des locataires

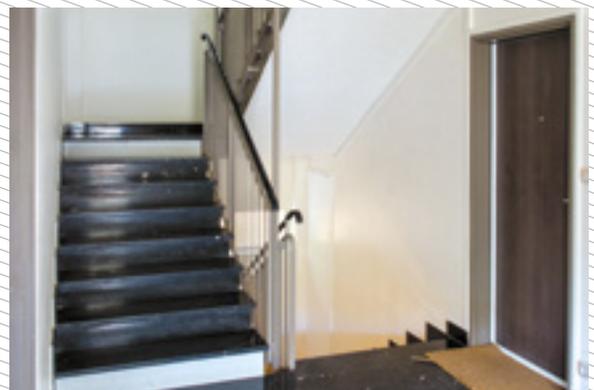
**378 052,5 MWh**  
Cumac valorisés\*

\*Unité de mesure des Certificats d'Économies d'Énergie  
(Énergie finale cumulée et actualisée)

## FOCUS SUR ...

### LE DOMAINE DE L'ÉTANG SEC, LA CELLE-SAINT-CLOUD

*Dans cette résidence de l'ouest parisien, de six bâtiments, gérée par trois bailleurs distincts (Erilia, IRP et Toit & Joie), les travaux de réhabilitation engagés ont consisté à améliorer l'isolation thermique du bâti. L'isolation extérieure des façades a été réalisée pour assurer un chauffage efficace et une facture de charges allégée. Dans la foulée, balcons et persiennes ont été modifiés, en même temps que les cages d'escalier et halls d'entrée prenaient un coup de jeune. À l'intérieur des logements, la ventilation basse pression (VMC) a été remplacée tandis que, pour certains, fenêtres et/ou sanitaires ont été changés.*





## IMPLIQUER ET ASSOCIER LES HABITANTS

Erilia a formalisé en 2016 un processus d'ingénierie sociale fondé sur la concertation et la co-conception de projets **pour créer les bases d'un mieux vivre ensemble, notamment dans les quartiers d'intérêt national majeur**. Les habitants sont également associés lors de réhabilitations lourdes engagées sur notre patrimoine. Ces temps d'échange avec les locataires permettent d'affiner les programmes de travaux et de rassurer sur leur modalité de réalisation.

Ainsi, tout au long de l'année 2016, à Marseille, dans la cité de La Castellane, une démarche de concertation et de co-production a été engagée pour définir avec les habitants le projet d'aménagement transitoire de la place de La Tartane. Porté par Erilia, en tant que syndic, et animé par des prestataires experts, un processus itératif a été mis en place avec les usagers de la cité (habitants, commerçants, association...), avec l'appui du centre social et le soutien des partenaires institutionnels et élus. Ateliers, maquette, exposition, forum pour choisir les aménagements (jeux, mode d'éclairage...) ont été autant de moments pour échanger, fédérer et mobiliser.

Toujours dans les quartiers nord de Marseille, au Plan d'Aou, et dans la continuité du dispositif EUROPAN (biennale de jeunes architectes de moins de 40 ans, invités à présenter des projets urbains et architecturaux innovants sur différents sites européens), Erilia réalise l'aménagement transitoire d'un espace de loisirs. Les habitants ont été associés sur des temps de concertation, pour convenir de l'organisation (jeux pour enfants et adolescents, terrain de pétanque...). À Rillieux-la-Pape, dans le cadre de l'étude patrimoniale de la résidence Le Mont Blanc, un dispositif d'enquête et un micro-trottoir ont été initiés pour identifier le plus finement possible les attentes des habitants et cibler les actions prioritaires à engager dans le cadre de la réhabilitation.

## LES CHIFFRES

# 34

NOUVEAUX LOGEMENTS ADAPTÉS LIVRÉS

# 505

LOGEMENTS ADAPTÉS AUX UFR

# 195

LOGEMENTS ONT BÉNÉFICÉ DE TRAVAUX D'AMÉNAGEMENTS SPÉCIFIQUES POUR PERMETTRE LE MAINTIEN À DOMICILE DES PMR

## FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

La question de l'accessibilité est, depuis de nombreuses années, au cœur des préoccupations d'Erilia. 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 aussi d'une charte de l'habitat adapté aux PMR et collabore depuis près de quinze ans avec l'association HandiToit afin que nos engagements aillent au-delà de ce qu'impose la loi.



## RÉDUIRE LES CHARGES DES LOCATAIRES

Après une procédure de mise en concurrence, un nouveau marché passé avec Direct Energie pour l'achat d'électricité a généré une économie théorique de 20% par rapport au tarif historique en vigueur en 2015. À noter, l'ensemble de nos implantations de gestion sur le terrain comme au siège ont été alimentées en électricité d'origine 100% renouvelable (soit une consommation de 668 MWh pour 228 locaux). Cette disposition a été étendue à la totalité de l'électricité achetée en 2017.

Pour alimenter 58 chaufferies en gaz naturel, un nouveau contrat national a été passé en 2016 avec Gaz de Bordeaux. Cet accord nous a permis de bénéficier de tarifs inférieurs au tarif réglementé (15,6% d'économie au profit de nos clients).

Dans la continuité de notre politique de renouvellement de nos installations de cogénération, Erilia a signé en 2016 un nouveau contrat pour la construction d'une installation de cogénération et d'un réseau de chaleur à Marseille. Cet établissement permettra de réaliser une économie d'énergie de 15% sur la facture énergétique de 1 926 foyers des ensembles immobiliers de La Castellane et La Bricarde, concernés au titre des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). La chaleur issue de la cogénération permettra de couvrir à terme une partie des besoins des logements en chauffage et eau chaude sanitaire.

Pour sensibiliser nos clients et les responsabiliser face à leur consommation d'eau et d'énergie, nous travaillons sur l'installation de compteurs en télé relève. Ce système, programmé au titre d'un appel d'offres lancé avec Habitat en Région, sera déployé en 2017 sur trois nouvelles résidences pilotes. 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 nos patrimoines anciens.

Erilia a également engagé en 2016 un important travail de modernisation de sa gestion des charges. Les agences peuvent désormais répondre avec beaucoup plus de réactivité aux demandes de justificatifs et décomptes de charges.

RSE

**32 565 familles**  
sensibilisées aux  
comportements écocitoyens

**159 161 €** de subventions  
accordés aux associations  
et aux centres sociaux

## FAIRE ÉVOLUER LES COMPORTEMENTS DOMESTIQUES

Erilia actionne de nombreux leviers auprès de ses locataires pour favoriser l'écocitoyenneté avec des effets pédagogiques : compréhension du développement durable, sensibilisation à la gestion des déchets dans l'habitat collectif, promotion des écogestes... Pour soutenir notre démarche RSE, toutes les agences sur le terrain se sont activement mobilisées en 2016 sur ce sujet. Les nombreuses actions engagées sous forme de partenariats associatifs sur les territoires ont apporté une réponse d'utilité sociale.

Erilia a participé cette année encore au dispositif HAPI (Habitat Pédagogique Itinérant), pour sensibiliser nos locataires aux économies d'énergies sur les ensembles immobiliers de La Viste et de La Moularde à Marseille. Un projet similaire labellisé Eco-Box a également été déployé sur le groupe du Charrel à Aubagne pendant la semaine du développement durable. Plusieurs familles ont pu bénéficier de visites socio-énergétiques et d'un suivi de leurs consommations.

Plus largement, dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie, **nous avons proposé gratuitement à nos clients des kits d'économie d'énergie pour réduire leurs consommations énergétiques.** Près de 24 000 locataires des agences d'Aubagne, Auvergne-Rhône-Alpes, Gap, Marseille Prado, Marseille La Pomme, Montpellier et Toulon ont donc reçu ce kit composé de cinq ampoules Led, d'une pomme de douche économique et de deux systèmes hydro-économiques permettant à terme 1 765 058 Kg CO<sub>2</sub>/an d'économie\* et surtout de faire évoluer les comportements domestiques. D'autres actions similaires ont été déployées sur les territoires couverts par nos agences d'Avignon, Ajaccio, Bastia, Nice et Toulouse.

\*Source ADEME



[ Jardins partagés aux Logis de Montesoro, Bastia ]



Les jardins partagés sont aussi très en vogue dans nos quartiers. À La Ciotat, les habitants de la résidence Fardeloup ont travaillé à la mise en culture d'une parcelle d'oliviers et à la création de potagers, tout comme à Bastia aux Logis de Montesoro et en Avignon, aux Grands Cyprès, à La Trillade et dans la résidence Parrocel.

À Montpellier, sous l'impulsion de l'association Unis-Cité et en partenariat avec notre agence, huit volontaires en service civique, « les Médiaterre », ont accompagné les habitants de nos résidences LeTrident et le Saint Guilhem, situées en QPV, pour les sensibiliser aux éco-gestes. **L'ENJEU ?** Lutter contre la précarité énergétique, réduire les factures et changer durablement les comportements. La présence régulière des huit volontaires a permis un suivi et une évaluation des comportements écocitoyens de nos locataires. La relation de confiance qui s'est tissée est un moyen de dynamiser et de maintenir le lien social au sein de nos résidences.

OBJECTIFS 2017



ANIMER LA VIE LOCALE



IMPLIQUER LES LOCATAIRES DANS  
LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES  
NATURELLES



DÉPLOYER UNE CAMPAGNE DE  
COMMUNICATION EN FAVEUR  
DES ÉCOGESTES EN CIBLANT  
PRINCIPALEMENT LES ENFANTS



[ Semaine du développement durable du Charrel - Aubagne ]

## CRÉER LES CONDITIONS D'UNE MEILLEURE COHÉSION SOCIALE

Dans une société en pleine mutation, dans des paysages urbains qui se reconfigurent, la réussite de notre mission passe par une prise en compte des paramètres de la cohésion sociale. Nous devons en effet replacer les habitants comme acteurs de leur cadre de vie. L'enjeu est de favoriser les interactions, l'autonomie de tous et la progression sociale. Erilia s'emploie donc à développer la solidarité et les liens sociaux entre ses locataires en soutenant des projets qui leurs sont destinés. Le renforcement de la cohésion se traduit aussi par l'aide apportée aux associations et aux amicales de locataires : mise à disposition de moyens, de locaux, de matériel... En 2016, nous avons aussi permis d'occuper certains de nos locaux à titre gracieux et alloué des subventions aux associations et aux centres sociaux actifs dans nos quartiers.

En Avignon, dans le cadre du nouveau programme national de renouvellement urbain, les Compagnons Bâtisseurs ont organisé des ateliers « Do it yourself » et des chantiers pour les habitants des Grands Cyprès et La Trillade. **LE CONCEPT ?** Rénover l'intérieur de leur logement par l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA). Concrètement, ce projet soutenu par Erilia propose aux locataires d'être acteurs de la transformation de leur habitat et de leur cadre de vie dans une logique de participation et de responsabilisation. Des pratiques solidaires, l'implication dans un projet collectif, l'investissement de soi dans la transformation de son environnement sont autant de dimensions de l'ARA qui dépassent les seuls aspects techniques et en font un bel exemple de citoyenneté active.



[ Les chantiers d'ARA organisés en Avignon par les Compagnons Bâtisseurs ]

À Marseille, nos locataires de La Viste Provence et du 38, La Viste se sont vus proposer l'opération « Découverte du rugby en pied d'immeuble ».

**L'ENJEU ?** Développer et encadrer la pratique du sport dans un esprit de responsabilisation, de fair-play, de respect des autres et de citoyenneté. Couplé à l'installation de l'Habitat Pédagogique itinérant (cf page 27), cet événement a permis de rassembler dans la bonne humeur plus de 400 locataires.

Toujours à Marseille, dans le quartier d'Air Bel, l'Association de la fondation étudiante pour la ville (Afev) a sollicité Erilia dans le cadre du projet « Kolocations à projets solidaires » (Kaps). Nous avons mis à disposition des étudiants un appartement meublé de 4 pièces pour un loyer modéré. Il s'agit d'une démarche innovante qui permet l'ouverture du parc de logements sociaux à des jeunes (étudiants, apprentis, volontaires) impliqués dans la vie du quartier, favorisant ainsi une cohabitation solidaire et intergénérationnelle.

À Nice, Erilia a conçu avec les médiateurs sociaux de l'association Paje une Charte du bien vivre ensemble, pour rappeler les règles de vie en collectivité aux habitants de la résidence Via Réale.

### PAROLE À CATHERINE PETIT

Chef de projet Compagnons  
Bâtisseurs Provence



« Lorsque nous avons déployé notre projet expérimental d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) sur Avignon, Erilia a très rapidement répondu présent. Un logement a notamment été mis à disposition des Compagnons Bâtisseurs afin d'y accueillir les ateliers et les permanences. Nous avons vraiment perçu de l'enthousiasme pour la démarche. Il y a eu aussi une excellente articulation entre notre animateur technique et les gestionnaires d'immeubles de La Trillade et des Grands Cyprès, favorisant ainsi l'implication des habitants. Pour 2017, le partenariat est renouvelé, signe que notre action trouve tout son sens dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. »



*Replacer les habitants comme acteurs de leur cadre de vie pour une meilleure cohésion sociale.*



**SOUTENIR,  
SOURIRE  
AUX TERRITOIRES**

*[ André, collaborateur d'Erilia ]*

# ■ TRANSFORMER, CONSTRUIRE ET CRÉER DE LA VALEUR POUR LES TERRITOIRES

Adapter l'offre aux besoins des collectivités et de leurs habitants, reconquérir les quartiers dégradés, produire une offre diversifiée de logements en associant qualité architecturale et performance énergétique... Erilia maintient le cap pour soutenir le développement des territoires.

## ACCOMPAGNER LES MUTATIONS URBAINES

Très impliquée dans le premier volet du renouvellement urbain qui entre désormais dans sa phase de clôture, Erilia poursuit son engagement aux côtés des collectivités et de l'ANRU dans le cadre du nouveau programme (NPNRU). Près de 30 conventions signées dans le cadre de l'ANRU 1 ont donné lieu à des opérations fondamentales pour transformer en profondeur les quartiers en décrochage : 5 opérations de démolition, 20 opérations de résidentialisation, 39 opérations de construction neuve et d'acquisition-amélioration...

Les dépenses totales allouées aux projets de renouvellement urbain atteignent à fin 2016 un montant de 343 millions d'euros. 13 programmes d'intervention sont aujourd'hui achevés ou le seront en 2017. Au regard des projets menés et des avancées, Erilia s'inscrit pleinement dans une démarche partenariale et développe les processus d'écoute et d'implication des habitants, déclinés sur l'ensemble des projets de rénovation (cf page 25).

### L'année 2016 a été marquée par :

- le démarrage des relogements des ménages de la tour K de La Castellane à Marseille (64 ménages)
- la poursuite du processus de relogement des familles du Hameau des Pins - La Cayolle à Marseille (15 ménages)
- la livraison de l'îlot Baudin à Toulon
- la livraison de la réhabilitation du 38, La Viste à Marseille (cf page 24).

Avec le NPNRU, Erilia est impliquée aux côtés des collectivités dans les protocoles de préfiguration, dans des quartiers d'intérêt national majeur (La Castellane et Air Bel à Marseille, Valdegour à Nîmes, Mont Blanc à Rillieux-la-Pape, Rocade Sud à Avignon) et également dans des quartiers d'intérêt régional (Barriol à Arles et Pifano à Porto Vecchio). 95,8% du montant des subventions attendues dans le cadre de l'ANRU 1 ont été notifiées, pour un montant total de 99,3 millions d'euros. Dans ces phases de protocole, étapes préalables aux futures conventions, il s'agit pour Erilia de repositionner les logements sociaux existants au cœur des projets et du marché de l'habitat.

## OBJECTIFS 2017



CONTRIBUER À L'ÉLABORATION  
DES PROJETS



FACILITER LES RELOGEMENTS



ÊTRE À L'ÉCOUTE DES PARTIES  
PRENANTES

L'amélioration et la diversification de l'offre doivent permettre de répondre au mieux aux besoins des habitants actuels et à venir. Des études patrimoniales sous maîtrise d'ouvrage Erilia ont été validées par l'ANRU (Mont Blanc à Rillieux-la-Pape, La Castellane à Marseille, Valdegour à Nîmes). À terme, elles devront permettre d'aboutir à un consensus d'intervention avec les porteurs de projet et de conventionner les opérations qui en découleront.



**343 M€**

ALLOUÉS DANS LE  
CADRE DU PNRU

[ Signature le 09/11/2016 en Avignon du protocole de préfiguration. ]

## FOCUS SUR ...

### LA CASTELLANE, MARSEILLE



En 2016, avec le passage en Comité National d'Engagement ANRU, le PRU (Projet de Renouveau Urbain) de La Castellane, à Marseille, avance à grands pas. Rappelons-le, l'enjeu de ce projet, piloté par Marseille Rénovation Urbaine, est de désenclaver cette cité labyrinthique des années 70 pour améliorer son fonctionnement et de proposer un habitat et des espaces de vie de qualité aux locataires. La première étape en cours s'articule autour de la création d'un axe est/ouest avec, en préambule, plusieurs actions clés. Ainsi, dans la foulée des travaux de démolition du bâtiment G exécutés pour le compte de la Phocéenne d'Habitation dans le cadre de sa mission de maîtrise d'ouvrage déléguée, Erilia a commencé en adéquation avec leur souhait, le relogement des familles de la Tour K (soit 92 logements) vouée à disparaître à son tour, à l'horizon 2019. Outre le diagnostic social, réalisé au domicile des locataires de la Tour K, une équipe dédiée (maîtrise d'œuvre urbaine et sociale) est en charge de les accompagner avant, pendant et après le relogement, et de faire des propositions en adéquation avec les souhaits des ménages. Dans la cité, une permanence hebdomadaire a aussi été mise en place afin que chacun puisse être plus amplement informé et rassuré. Erilia, en tant que syndic, est également fortement engagée aux côtés des autres bailleurs dans la réalisation d'un aménagement transitoire de qualité, en lieu et place des garages démolis place de La Tartane (cf page 25).

impliquée dans le cadre des projets de renouvellement urbain, je souhaite qu'Erilia participe à l'ambition de développer notre centre-ville et devienne partenaire à part entière de la transformation du parc privé dégradé par des opérations d'acquisition-amélioration. Les opérations de logements sociaux réalisées dans la dernière décennie sont de grande qualité, bien insérées dans le tissu urbain et de taille adaptée. Aujourd'hui, en tant que Vice-Présidente de la Métropole Aix-Marseille Provence, j'ai la responsabilité d'agrèer les opérations des années à venir. Je souhaite mettre en place de véritables lieux d'échanges avec les bailleurs afin que les opérations proposées fassent l'objet d'analyses fines des besoins et résultent d'un examen minutieux des équipements et service des sites d'implantation, en particulier leur desserte en transports en commun. L'intégration urbaine du logement social n'est réussie que lorsque son fonctionnement ultérieur est bien anticipé et que l'attribution des logements est réfléchi. »

### ÎLOT BAUDIN, TOULON



La réhabilitation de l'Îlot Baudin s'inscrit dans un vaste projet de rénovation urbaine du centre historique de Toulon lancé en 2006 par la ville et Toulon Provence Méditerranée (TPM), en partenariat avec l'ANRU. TPM a confié à Erilia la réalisation de 106 logements étudiants, 42 logements sociaux, de commerces et d'une micro-crèche. Le projet vise à améliorer l'habitat, à aménager la voirie et les lieux publics et à développer les services à la population.

Les contraintes de cette rénovation en plein centre ancien de Toulon, sous l'œil des Bâtiments de France qui imposaient de conserver des murs datant du Moyen Âge, n'ont pas bridé la créativité architecturale ni le confort. Dans la foulée de ces travaux techniquement complexes, une placette pavée a été créée au cœur de l'Îlot Baudin.

## PAROLE À ARLETTE FRUCTUS



Vice-présidente de la Métropole Aix-Marseille Provence  
Adjointe au Maire de Marseille, déléguée au Logement,  
à la Politique de la Ville et à la Rénovation Urbaine

« Erilia est un bailleur qui dispose d'une compétence reconnue et avec lequel nous échangeons beaucoup. Le travail conduit sur les PRU a permis écoute et échanges et le développement de projets cohérents en termes urbain, social et patrimonial. Déjà très

## SOUTENIR LA PRODUCTION DE LOGEMENTS

Le développement du logement social doit être maintenu face aux besoins des populations toujours plus nombreuses à ne pouvoir se loger aux conditions du marché. Erilia est mobilisée pour répondre à l'effort national de production de logements, nécessaire à l'équilibre des territoires.

Construction neuve en maîtrise d'ouvrage directe, acquisition en VEFA, acquisition-amélioration en centre ville, achat et conventionnement de patrimoine existant privé, ou encore acquisition en démembrement de propriété, nous actionnons tous les leviers pour parvenir à nos objectifs de développement, notamment sur les territoires tendus. Dans un contexte difficile et contraint (baisse des aides publiques, recours sur les permis de construire, reports de programmes en VEFA, sur-réglementation...), **Erilia a livré 1 023 logements neufs, mis en chantier 1 049 logements et obtenu 2 960 agréments de financement** sur des territoires à fort enjeu pour les collectivités territoriales.

Soucieux de préserver notre expertise en maîtrise d'ouvrage directe et donc de réduire la part de VEFA dans nos modes de production, nous avons réorganisé notre direction sur la base de deux activités distinctes : le développement et la maîtrise d'ouvrage.

**L'ENJEU ?** Contenir les coûts et les délais de production, respecter notre cahier des charges en matière de qualité du bâti et franchir d'ici 2018 le cap des 50% de livraisons en maîtrise d'ouvrage directe.

Nous demeurons, cette année encore, un acteur majeur du logement social en Provence-Alpes-Côte d'Azur, notamment dans le département des Alpes-Maritimes et en Corse, avec respectivement 255 et 189 logements livrés. Un autre motif de satisfaction réside dans la belle progression de notre offre en Île-de-France (+193 logements livrés).

Pour les années à venir, nos efforts se concentreront sur le territoire métropolitain Aix-Marseille Provence (dix nouveaux projets verront le jour en 2017 dans les Bouches-du-Rhône contre trois en 2016) et sur la région Auvergne-Rhône-Alpes. Avec plus de 5 000 logements gérés sur ce territoire, nous avons pour ambition de confirmer cet ancrage.

En 2017, sept nouvelles opérations seront livrées en Rhône-Alpes et un poste de responsable de développement créé. Le bassin aquitain demeure également une importante source de développement pour 2017, avec une prévision de livraison de plus de 410 logements.

Pour proposer de véritables parcours résidentiels à nos clients, nous avons également déposé en 2016 trois dossiers de financement pour 101 logements intermédiaires (10 logements à Fréjus, 35 à Lieusaint et 56 à Marseille).



[ Résidence Cœur Pégomas... Pégomas. ]

## LES CHIFFRES

**1 056**

LIVRAISONS EN 2016  
DONT

**1 023** LOGEMENTS NEUFS ET  
**33** LOGEMENTS EN ACQUISITION-AMÉLIORATION

**3 145**

DOSSIERS DE FINANCEMENT DÉPOSÉS

## OBJECTIFS 2017



ACCROÎTRE ET DIVERSIFIER NOTRE PRODUCTION DE LOGEMENTS



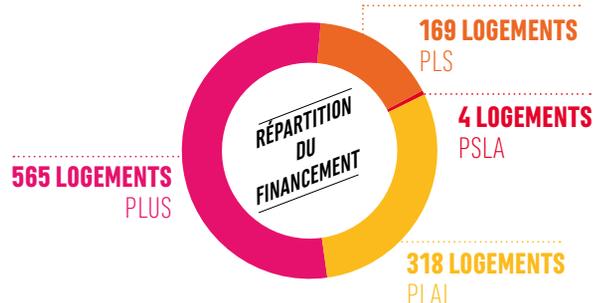
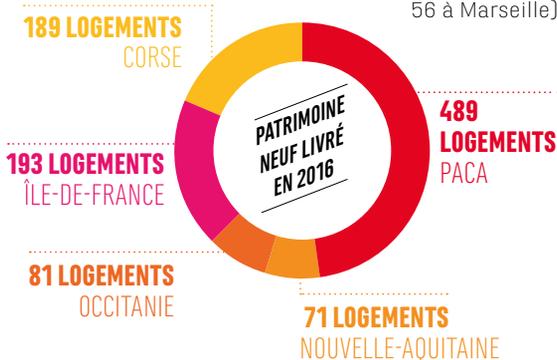
RÉDUIRE DE 20% LA PART DE LA VEFA



RÉAFFIRMER NOTRE ANCRAGE HISTORIQUE EN RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR ET AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



DÉVELOPPER NOTRE OFFRE EN RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



## FOCUS SUR ...



### CAGNES-SUR-MER (06)

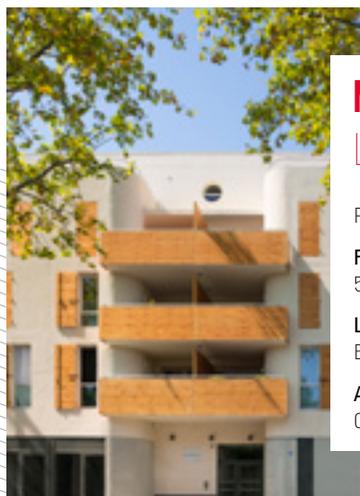
#### GREEN DOMAINE

Production en VEFA

**Financement :**  
10 PLAI, 41 PLUS, 49 PLS

**Label environnemental :**  
BBC Effinergie

**Architecte :**  
Wilmotte & Associés



### MONTPELLIER (34)

#### LE ROYAL

Production en VEFA

**Financement :**  
5 PLAI, 11 PLUS

**Label environnemental :**  
BBC Effinergie

**Architecte :**  
CoO Architectes



### MARSEILLE (13)

#### LES GABIANS

Production en maîtrise  
d'ouvrage directe

**Financement :**  
19 PLAI

**Label environnemental :**  
Cerqual

**Architecte :** Serge Vierin



### LYON 7<sup>e</sup> (69)

#### LE LOUIS LUMIÈRE

Production en maîtrise  
d'ouvrage directe

**Financement :**  
8 PLAI, 21 PLUS

**Label environnemental :**  
Qualitel BBC Effinergie

**Architecte :** Samuel Borrel



### ROYAN (17)

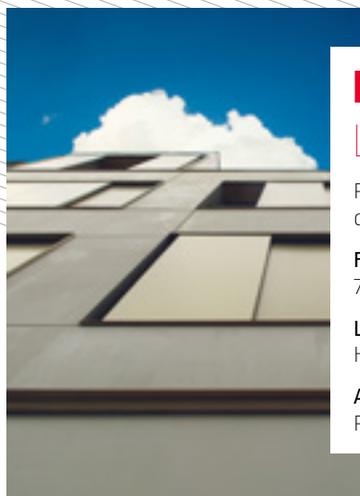
#### LE HENRI III

Production en VEFA

**Financement :**  
12 PLAI, 40 PLUS

**Label environnemental :**  
BBC Effinergie

**Architecte :**  
Jean de Ligondes



### PARIS 20<sup>e</sup> (75)

#### LE DIRIGEABLE

Production en maîtrise  
d'ouvrage directe

**Financement :**  
7 PLUS, 4 PLS

**Label environnemental :**  
H&E Profil - BBC Energie

**Architecte :** Agence  
Philippon & Kalt

## DÉVELOPPER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE ET DURABLE

Grâce à sa taille et son implantation nationale, Erilia propose une offre de logements adaptée à chaque clientèle (jeunes actifs, étudiants, familles, militaires, seniors, publics en insertion ou encore gens du voyage) avec un souci d'exigence en matière de qualité de vie, architecturale et environnementale.

Parce que l'accès des jeunes au logement est aussi une priorité, Erilia s'efforce d'apporter des réponses concrètes, en développant des programmes spécifiques pour les étudiants et les jeunes actifs. Les résidences étudiantes et foyers qu'elle conçoit en partenariat avec les organismes spécialisés répondent à ces nouveaux besoins. En France, Erilia détient 3 123 logements étudiants et jeunes actifs dont 113 livrés en 2016 (Foyer Yves-Diethelm à Clichy-la-Garenne).

Erilia s'intéresse particulièrement à la notion du « bien vieillir » pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées, autour de projets spécifiques. À Fréjus, par exemple, nous innovons en nous associant au label « Les Maisons de Marianne » pour la construction future de 80 logements qui proposeront des services à la carte pour les seniors. Intégrant la dimension intergénérationnelle, ce projet novateur sera livré fin 2019.

À Villabé, au bord de l'Essonne, nous démarrerons fin 2017 les travaux de 156 logements dont 66 à vocation intergénérationnelle, en liaison avec un centre de services à la personne dédié au troisième âge. Ce projet fait partie d'une opération d'envergure de requalification de l'île du Moulin Galant réalisée en conception-réalisation, qui verra le jour fin 2019.



[ L'île du Moulin Galant - Ville de Villabé ]

Nous concevons aussi des programmes combinant logements et équipements spécifiques. En 2016, à Toulon, Erilia a livré une micro-crèche dans le cadre d'un vaste projet de rénovation urbaine du centre historique de Toulon en collaboration avec l'ANRU (cf page 32) : 106 logements étudiants, 42 logements sociaux et des commerces.

À Cagnes-sur-Mer, nous avons lancé les travaux de la résidence Hérakléia. Il s'agit d'un ensemble immobilier de 35 logements locatifs sociaux disposant d'une crèche de 60 berceaux. À Marseille, dans le cœur du noyau villageois de La Viste, classé QPV, nous commencerons en 2017 les travaux de construction d'une crèche de 42 berceaux.

Grâce à l'expertise et au dynamisme de ses équipes, Erilia est mobilisée pour accroître la production de logements pour les salariés. Sur la programmation 2016, 420 logements ont bénéficié d'un financement d'Action Logement et 1 130 logements ont été attribués en désignation unique sur le patrimoine existant.



**491** logements ont été certifiés par un label énergétique

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

### FOCUS SUR ...

#### LA RÉSIDENCE SOCIALE JEUNES DE L'UNIVERSITÉ RÉGIONALE DES MÉTIERS, MARSEILLE

*Erilia a été retenue par la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et la Chambre Régionale des Métiers & de l'Artisanat pour réaliser, en maîtrise d'ouvrage directe, 150 logements (PLAI) pour les jeunes apprentis de la future Université Régionale des Métiers (URM). Ce pôle d'excellence, qui verra le jour en 2019 à proximité du quartier d'affaires de La Joliette à Marseille, a pour ambition d'accueillir 1 200 jeunes par an. L'originalité du projet : une formule de location à la carte.*

*Les studios de 20 à 22 m<sup>2</sup> et les 48 places de stationnement seront loués aux étudiants pour une nuit ou à l'année. De quoi satisfaire ces jeunes en recherche de solutions de logement flexibles.*

*À noter : Ce projet a obtenu une subvention de la Commission du Fonds d'Innovation pour l'Habitat de Marseille Provence Métropole.*

## ACCOMPAGNER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

En totale cohérence avec son positionnement, Erilia développe des opérations mixtes, associant logements locatifs sociaux et accession sociale 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. Pour sécuriser le financement des accédants, Erilia s'engage sur une garantie de rachat, de relogement ou de maintien dans les lieux en cas d'accident de la vie et propose un contrat d'assurance.

En 2016, nous avons livré à Biarritz, dans la résidence Le Couloum, 15 nouveaux logements en accession. Trois autres opérations seront livrées en 2017 dans le quartier Kléber et permettront à 35 nouvelles familles de devenir propriétaires. À Roquefort-les-Pins, nous avons lancé la commercialisation de 25 logements en accession encadrée et dix logements en PSLA.



[ Résidence Le Cailletier - Roquefort-les-Pins ]

### OBJECTIFS 2017



**DÉVELOPPER L'OFFRE  
DE LOGEMENTS EN ACCESSION SOCIALE**



**RÉORGANISER LES EXPERTISES MÉTIER  
EN PROMOTION-DOMMAGE-OUVRAGE**

## GÉRER DAVANTAGE DE COPROPRIÉTÉS

Erilia détient une solide expérience en matière d'administration et de gestion de biens en copropriété. Partout en France, nos équipes construisent avec les copropriétaires une relation de proximité adaptée à leurs besoins. Erilia est syndic de 54 copropriétés (soit 5 037 lots) et assure la gestion locative de 19 439 lots répartis dans 409 copropriétés.

En 2016, afin de répondre au développement de l'activité sur les territoires des Bouches-du-Rhône et des Alpes-Maritimes et **pour mieux satisfaire nos clients-copropriétaires, nous avons structuré le Syndic Erilia en trois pôles et renforcé nos équipes.** Un intranet métier a également été créé pour fluidifier le partage d'expériences entre les agences et le service Syndic.

En 2017, nous déploierons le métier de gestionnaire de copropriété sur nos trois agences de l'aire marseillaise, et sur l'agence de Nice, puis en 2018 sur l'agence de Toulon, identifiée également comme un territoire à fort potentiel.

## FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE SUR NOS TERRITOIRES

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 2016, 10 opérations ont été concernées et ont permis de produire 44 167 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. À titre d'exemple, dans le cadre du projet d'aménagement transitoire de La Tartane (La Castellane, Marseille), 12 habitants sont mobilisés pour réaliser le projet.

À Toulon, Erilia a signé, aux côtés de 28 autres acteurs économiques locaux, la Charte Entreprises et Quartiers, témoignant de son **engagement en faveur des jeunes résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, et de sa volonté d'agir concrètement dans les domaines de l'emploi.**

En 2016, près de 21 contrats de ville ont ainsi été signés et des engagements forts ont été pris en matière de cohésion sociale et d'insertion professionnelle des habitants des quartiers. Un positionnement qui montre la détermination d'Erilia à agir en tant qu'entrepreneur socialement responsable.

## DÉVELOPPER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

L'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 réglementent désormais la commande publique des Entreprises Sociales pour l'Habitat. Dans ce cadre et aussi parce que nous sommes engagés dans une démarche RSE à 360°, nous nous devons de développer une nouvelle politique dans le but de :

- développer un achat innovant et responsable ;
- assurer la sécurité juridique de nos processus d'achats ;
- améliorer la qualité des relations avec nos fournisseurs ;
- rechercher une optimisation financière.

L'enjeu d'une telle politique d'achats est d'impliquer nos fournisseurs et sous-traitants de manière plus active, notamment par l'intégration de critères liés au développement durable et aux règles éthiques dont l'objectif est notamment de favoriser l'accès de nos marchés aux acteurs économiques locaux.



[ Chantier d'insertion à La Castellane. ]



[ Signature de la Charte Entreprises et Quartiers ]



A close-up portrait of a man with a shaved head, wearing black-rimmed glasses and a goatee. He is smiling broadly, showing his teeth. He is wearing a blue and white patterned shirt. The background is a solid red color. The image is partially overlaid by a white text box on the left side.

# UN SOURIRE AFFICHÉ POUR RÉUSSIR

[ Madjid, collaborateur d'Erilia ]

# ■ ACCOMPAGNER, FÉDÉRER ET MOBILISER NOS COLLABORATEURS

Poursuivre la transformation, moderniser et simplifier les procédures, anticiper les évolutions futures, être une entreprise plus responsable... autant de défis qu'Erilia et ses collaborateurs se donnent les moyens de relever.

## POURSUIVRE LA MODERNISATION

**OBJECTIF** : tendre vers le «zéro papier», telle est la mission qu'Erilia s'est lancée avec le grand projet « Cap Digital », dont le 1<sup>er</sup> volet s'est concrétisé durant l'été 2016 pour la dématérialisation des factures. Cette évolution des procédures a été accompagnée à plusieurs niveaux par : l'installation d'un nouveau logiciel sur tous les postes informatiques, la formation de référents et la mise en place d'une adresse TSA (Tri Service Arrivée). Une nouvelle équipe de quatre collaborateurs a été installée dans une salle spécialement conçue pour le travail en position debout. Les conditions sont ainsi réunies pour la numérisation et le traitement de 600 factures par jour (en moyenne).

## RENFORCER NOTRE ORGANISATION, ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Réduire progressivement la part de livraisons de logements en VEFA au profit de la maîtrise d'ouvrage directe et poursuivre la décentralisation des responsabilités, tels étaient les enjeux des changements structurels qui ont concerné, en 2016, deux Directions d'Erilia. La Direction du Développement de la Promotion et

du Renouveau Urbain a été réorganisée et les agences Erilia, sous l'égide de la Direction des Territoires, structurées par pôles d'activités. Le rôle de la Direction des Ressources Humaines a été déterminant dans l'accompagnement de ces changements. En effet, de nouveaux métiers ont été créés et certaines fonctions ont vu leurs missions évoluer. Il a donc fallu redéfinir le rôle de chacun, renforcer les équipes avec des mobilités internes, des recrutements et des formations.

Le plan de formation d'Erilia va bien au-delà du cadre réglementaire et s'articule sur plusieurs années. La formation agit ainsi comme un véritable soutien aux grands projets d'entreprise tels que la dématérialisation et la satisfaction client.

### OBJECTIFS 2017



**POURSUIVRE LES FORMATIONS AU MANAGEMENT**



**FORMATION DE 506 COLLABORATEURS À LA RELATION CLIENT**



**ANALYSER LES COMPÉTENCES POUR CRÉER DES PASSERELLES EMPLOIS**



**CRÉER UN NOUVEAU SITE INTERNET ERILIA ET DES APPLICATIONS MOBILES**



**POURSUIVRE LA DÉMATÉRIALISATION : LE COURRIER, LES DOSSIERS DES LOCATAIRES, LES ÉTATS DES LIEUX ...**

### FOCUS SUR ...



#### LE PARCOURS CERTIFIANT DES GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES

*Dans le cadre du plan de formation volontariste d'Erilia, 2016 a vu émerger le 1<sup>er</sup> parcours certifiant dédié aux gestionnaires d'immeubles. Il était important de professionnaliser les missions de ces hommes et femmes de terrain (notamment pour les récents embauchés chez Erilia) pour leur donner les outils et méthodes nécessaires à leur fonction au quotidien. Fruit d'une collaboration avec l'AFPOLS, le programme élaboré sur-mesure a permis à dix gestionnaires d'immeubles Erilia d'obtenir un diplôme à l'issue de 26 journées de formation.*



[ Séminaire de cohésion des managers –  
Activité de team cooking ]

## DYNAMISER LA GESTION DES CARRIÈRES

En 2016, Erilia poursuit la modernisation de la gestion des carrières avec pour seul mot d'ordre : la projection.

**L'ENJEU ?** Anticiper, ouvrir des perspectives aux collaborateurs et bénéficier d'une visibilité transversale des compétences disponibles au sein de l'entreprise.

Plusieurs outils ont ainsi été déployés : un entretien annuel digitalisé, un logiciel enrichi de nouvelles fonctionnalités, une charte de mobilité interne, une procédure d'attribution des primes d'objectifs équitable et l'organisation de revues de carrière. Celles-ci permettent aux cadres-managers de prendre du recul sur les profils qui composent leurs équipes. Avec l'appui de la Direction des Ressources Humaines, ils ont ainsi pu identifier les potentielles évolutions à venir mais aussi les accompagnements ou réorientations nécessaires à moyen terme.

## FAVORISER LES ÉCHANGES ET LA CO-CONSTRUCTION

Deux séminaires organisés par la Direction de la Clientèle ont renforcé la relation entre les fonctions supports et les fonctions opérationnelles. Au-delà de cet objectif, il s'agissait aussi de développer une dynamique métier, favoriser l'échange des savoirs et harmoniser les pratiques. De plus, fédérer les équipes c'est d'abord créer de la cohésion entre les managers. Ces derniers ont donc été invités à participer à un séminaire placé sous le signe du « mieux travailler ensemble ». L'occasion de co-construire un plan d'action et des outils pour fluidifier les échanges mais aussi de créer une véritable communauté des cadres-managers d'Erilia. Ces liens ont également été tissés tout au long de l'année lors d'ateliers de co-développement de la pratique managériale.

**LE CONCEPT ?** Se nourrir de l'expérience des autres managers pour dénouer une problématique réelle. Expérience réussie qui sera renouvelée en 2017.

## GARANTIR DES CONDITIONS DE TRAVAIL DE QUALITÉ

Plan de prévention des risques professionnels, site intranet dédié, création d'un livret sécurité pour les personnels de terrain... Le service Qualité de Vie au Travail d'Erilia déploie de nombreux outils pour garantir de bonnes conditions de travail aux collaborateurs.

**L'ENJEU ?** Distiller les bonnes pratiques et les intégrer dans le quotidien. Dans nos agences, vingt référents Santé Sécurité au Travail (SST) ont été sélectionnés et formés : de par leur présence au plus proche des postes de travail, ils informent les équipes, les conseillent, veillent au respect des conditions de sécurité et contribuent à l'élaboration du document unique d'évaluation des risques. En 2017, des référents SST seront également mis en place au siège social d'Erilia.

## SÉCURISER NOTRE ACTIVITÉ

Le Service Audit Interne veille à la maîtrise des risques qui pourraient impacter l'activité d'Erilia. En 2016, il a consolidé l'architecture de contrôle et de maîtrise des risques de l'entreprise, tout en intégrant ces problématiques au cœur de la culture managériale, grâce à des ateliers auprès des cadres-managers. De plus, toutes les agences Erilia ont été auditées, l'occasion d'accompagner les changements qu'induit la transformation amorcée par la Direction des Territoires.

Un dispositif de gestion de crise a également été initié par la Direction de la Vie Sociale, de la Coordination Interne et de la Communication, avec pour appui l'expertise d'une société conseil et des étudiants de l'Université Panthéon-Sorbonne. Une démarche innovante qui aboutira à la création d'une cellule de crise puis, en 2017, à un exercice grandeur nature afin de gagner en réactivité et performance en cas de situation critique.

OBJECTIFS 2017



DÉPLOYER UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AU HANDICAP



SENSIBILISER LES MANAGERS AUX RISQUES PSYCHO-SOCIAUX



FAIRE DE LA RSE UN OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION  
POUR LE COMITÉ DE DIRECTION

## CONCRÉTISER NOTRE DÉMARCHE RSE, ÊTRE RESPONSABLES ENSEMBLE



Erilia réaffirme et structure sa démarche RSE. En effet, un référentiel RSE a été conçu pour définir et mesurer chaque indicateur RSE, deux référents Développement Durable ont été nommés et 14 ambassadeurs pilotent des sous-groupes de travail.

Une des réalisations phares co-construite par les ambassadeurs RSE : **la charte**

**de déontologie.** Elle a été présentée aux représentants du personnel, validée en Conseil d'Administration et signée par les collaborateurs d'Erilia : un acte de cohésion et d'adhésion aux valeurs de l'entreprise.

Intégrité, neutralité et confidentialité, trois maîtres-mots qui concernent aussi bien le respect mutuel et la bienveillance des salariés que leur attitude dans les relations avec fournisseurs, partenaires et clients-locataires. Un correspondant déontologie a également été nommé, il s'agit du Responsable de l'Audit Interne, garant de la neutralité et de la confidentialité comme l'impose sa fonction.

## BÂTIR PLUS VERT

En 2016, le programme d'ingénierie d'Erilia a été adapté pour être plus respectueux de l'environnement. Ainsi, le cahier des préconisations architecturales et techniques d'Erilia a été mis à jour pour intégrer les thèmes suivants : chantiers propres, étanchéité à l'air, qualité de l'air intérieur. Près de 50% de logements neufs livrés en 2016 ont reçu la certification d'un label énergétique.

Notre politique d'achats se met également en ordre de marche en intégrant de nouvelles exigences dans les cahiers des clauses techniques particulières. À titre d'exemple, les méthodes et outils générant des niveaux sonores faibles sont choisis prioritairement.

### LES CHIFFRES

# 143

RECRUTEMENTS

# 10 956

HEURES DE FORMATION  
DISPENSÉES

# 1 341

COLLABORATEURS  
FORMÉS

# 55

PROMOTIONS  
LIÉES À LA RÉORGANISATION  
DE L'ENTREPRISE

2015 : 136 RECRUTEMENTS

5 994 HEURES DE FORMATION DISPENSÉES

496 COLLABORATEURS FORMÉS

## ÉCONOMISER LES ÉNERGIES

L'adhésion des collaborateurs d'Erilia à la démarche RSE passe, notamment, par les économies d'énergie. Ainsi, une semaine de concours photo sur le thème des écocostes a été organisée pour les collaborateurs d'Erilia. Baptisée « Semaine écolo-défi », cette action de communication sur la RSE a remporté un franc succès : plus de 25 équipes de collaborateurs, 100 participants, 130 photos postées et 4 500 « likes ». Un engouement très encourageant qui pousse Erilia à multiplier ce type d'actions de communication interne. Par ailleurs, pour aller plus loin dans la démarche d'économie de nos consommations d'énergie, Erilia a souscrit à un contrat de fourniture d'électricité d'origine 100 % renouvelable pour les bureaux occupés par les collaborateurs.



[ Les équipes gagnantes de la semaine écolo-défi. ]



**UNE ENTREPRISE  
SOCIALE POUR L'HABITAT  
PERFORMANTE**

## UNE STRUCTURE FINANCIÈRE SOLIDE

	2015	2016
<b>ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES</b> <i>(EN MILLIONS D'EUROS)</i>	<b>371 M€</b>	<b>376 M€</b>
<b>ÉVOLUTION DU RÉSULTAT</b> <i>(EN MILLIONS D'EUROS)</i>	<b>36,9 M€</b>	<b>53 M€</b>
<b>AUTOFINANCEMENT NET HLM</b> <i>(EN MILLIONS D'EUROS)</i>	<b>37,7 M€</b>	<b>37,7 M€</b>

## BILAN ACTIF

EN MILLIERS D'EUROS

	EXERCICE 2016		EXERCICE 2015	
ACTIF IMMOBILISÉ	BRUT	AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS	NET	NET
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>				
Baux emphytéotiques	33 412	9 646	23 766	23 876
Autres	3 748	2 620	1 127	960
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>				
Terrains nus, terrains aménagés, loués, bâtis	489 203	472	488 731	460 644
Constructions locatives sur sol propre	3 745 011	1 339 015	2 405 997	2 332 444
Constructions locatives sur sol d'autrui	358 992	124 333	234 660	233 187
Bâtiments administratifs	19 507	9 762	9 745	9 693
Installations techniques, matériel et outillage et autres	9 021	5 486	3 535	2 510
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS</b>				
Terrains	83 889	-	83 889	60 369
Constructions et autres immobilisations corpo. en cours	265 091	-	265 091	255 077
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>				
Participations	11 083	-	11 083	1 514
Titres immobilisés	4	-	4	4
Autres	16 447	-	16 447	21 585
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ (1)</b>	<b>5 035 408</b>	<b>1 491 333</b>	<b>3 544 074</b>	<b>3 401 863</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
	BRUT	AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS	NET	NET
<b>STOCKS ET EN-COURS</b>				
Terrains, immeubles, approvisionnements	19 492	-	19 492	21 621
Immeubles achevés	-	-	-	420
<b>FOURNISSEURS DÉBITEURS</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>557</b>
<b>CRÉANCES D'EXPLOITATION</b>				
Créances locataires et comptes rattachés	46 370	18 510	27 861	26 488
Créances sur acquéreurs	1 431	-	1 431	895
Autres	110 131	-	110 131	119 867
<b>CRÉANCES DIVERSES</b>	<b>2 768</b>	<b>711</b>	<b>2 056</b>	<b>2 889</b>
<b>VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT</b>	<b>10 519</b>	<b>-</b>	<b>10 519</b>	<b>9 905</b>
<b>DISPONIBILITÉS</b>	<b>218 758</b>	<b>-</b>	<b>218 758</b>	<b>198 264</b>
<b>CHARGES CONSTATÉES D'AVANCE</b>	<b>16 448</b>	<b>-</b>	<b>16 448</b>	<b>14 012</b>
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT (2)</b>	<b>425 934</b>	<b>19 221</b>	<b>406 713</b>	<b>394 917</b>
<b>TOTAL DES CHARGES À RÉPARTIR (3)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1 903</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3)</b>	<b>5 461 342</b>	<b>1 510 554</b>	<b>3 950 788</b>	<b>3 798 683</b>

## BILAN PASSIF

EN MILLIERS D'EUROS

	EXERCICE 2016	EXERCICE 2015
<b>CAPITAL ET RÉSERVES</b>		
Capital	4 455	117
Réserves et primes	378 758	414 743
Report à nouveau	-	2 962
Résultat de l'exercice	53 027	36 864
<i>Sous-total</i>	436 240	454 686
Subventions d'investissement	516 956	481 317
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES (1)</b>	<b>953 196</b>	<b>936 003</b>
<b>PROVISIONS</b>		
Provisions pour risques	3 397	2 248
Provisions pour gros entretien	61 763	68 333
Autres provisions pour charges	10 050	3 926
<b>TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (2)</b>	<b>75 209</b>	<b>74 507</b>
<b>DETTES FINANCIÈRES</b>		
Participation des employeurs à l'effort de construction	266 549	262 185
<b>EMPRUNTS AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT</b>		
Caisse des Dépôts et Consignations	1 668 165	1 575 075
C.G.L.L.S	4 095	5 855
Autres établissements de crédit	646 677	651 915
<b>DÉPÔTS ET CAUTIONNEMENTS REÇUS</b>	<b>21 880</b>	<b>21 242</b>
<b>EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES DIVERSES</b>		
Concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques	49 998	49 998
Intérêts courus	20 760	22 581
Intérêts compensateurs	1 450	1 903
<b>CLIENTS CRÉDITEURS</b>	<b>20 722</b>	<b>16 902</b>
<b>DETTES D'EXPLOITATION</b>		
Fournisseurs	29 338	27 891
Dettes fiscales et sociales et autres	23 089	20 901
<b>DETTES DIVERSES</b>		
Fournisseurs sur immobilisations	43 424	28 089
Autres dettes	1 859	668
<b>TOTAL DETTES (3)</b>	<b>2 917 950</b>	<b>2 782 454</b>
<b>PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE (4)</b>	<b>4 433</b>	<b>5 719</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3+4)</b>	<b>3 950 788</b>	<b>3 793 683</b>

# COMPTE DE RÉSULTAT

EN MILLIERS D'EUROS

	EXERCICE 2016	EXERCICE 2015
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>		
Ventes d'immeubles	7 368	14 775
Variation de stocks	- 2 131	8 342
Récupération des charges locatives	62 947	62 209
Loyers	304 454	293 646
Autres produits divers	49 187	44 042
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>421 825</b>	<b>423 014</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>		
Achats stockés et variation de stocks	4 812	21 074
Achats non stockés	18 920	19 298
Services extérieurs	106 943	97 115
Impôts, taxes et versements assimilés	38 118	36 923
<i>Charges de personnel :</i>		
- Salaires et traitements	27 960	26 409
- Charges sociales	15 185	14 463
<i>Dotations aux amortissements et aux provisions</i>		
- Dotations aux amortissements des immobilisations et baux à long terme	89 203	97 424
- Autres dotations aux amortissements des immobilisations	1 392	1 140
- Dotations aux provisions sur actifs circulants	19 036	15 167
- Dotations aux provisions pour gros entretien	18 285	25 258
- Autres dotations aux provisions pour risques et charges	5 119	1 827
- Autres charges	3 535	6 118
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>348 508</b>	<b>362 216</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION (1)</b>	<b>73 317</b>	<b>60 798</b>
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>		
Produits autres immobilisations financières	7	8
Produits autres créances et valeurs mobilières de placement	4 899	4 982
Autres produits financiers	10	11
Produits de cessions des valeurs mobilières de placement	710	9
<b>TOTAL PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>5 626</b>	<b>5 010</b>
<b>CHARGES FINANCIÈRES</b>		
Dotations aux amortissements et aux provisions	-	1 059
Charges d'intérêts	49 403	50 925
Autres charges financières	349	504
<b>TOTAL CHARGES FINANCIÈRES</b>	<b>49 752</b>	<b>52 488</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER (2)</b>	<b>- 44 126</b>	<b>- 47 478</b>
<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>		
Sur opérations de gestion	2 867	2 765
Sur opérations en capital	28 885	33 478
Reprises sur provisions et transferts de charges	1 186	-
<b>TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>	<b>32 938</b>	<b>36 243</b>
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>		
Sur opérations de gestion	1 795	679
Sur opérations en capital	7 307	12 020
<b>TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>9 102</b>	<b>12 699</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (3)</b>	<b>23 836</b>	<b>23 544</b>
<b>RÉSULTAT DE L'EXERCICE (1+2+3)</b>	<b>53 027</b>	<b>36 864</b>

# ACTIVITÉ DES FILIALES

## LOGIREM

### ACTIVITÉ

	2016	2015
Nombre de lits / logements	23 865	23 188
Construction / achat (0S) *	412	453
Réhabilitation (0S)	675	617
Personnel	458	449

### FINANCIER

	2016	2015
Chiffre d'affaires (M€)	153.740	133.389
Résultat Net (M€)	21.883	16.488
Autofinancement net HLM (M€)	15.333	9.439

\* 2015 proforma (Samopor + Logirem)

LOGIREM est une société anonyme d'habitations à loyer modéré exerçant son activité sur la région PACA et détenant près de 23.000 logements dont ERILIA détient 97,5% du capital social depuis l'apport réalisé par HABITAT EN RÉGION SERVICES, apport ayant été suivi du renouvellement d'agrément de cette société par arrêté ministériel du 16 décembre 2016.

Au cours de l'exercice 2016, LOGIREM a procédé à l'absorption de sa filiale SAMOPOR. Elle a également cédé les actions de sa filiale UTPT à ERILIA dans le cadre de la structuration du Groupe HABITAT EN RÉGION. De par son histoire, LOGIREM est très présente dans les quartiers ANRU de Marseille.

Cet exercice est également guidé par le souci du respect d'une structure financière équilibrée qui intègre la maîtrise des coûts sur les axes définis dans son Plan de Performance :

- Un poids important des opérations de l'ANRU, dans un contexte de tension sur les relogements à réaliser. Sur l'année 2016, on décompte sur les conventions de l'ANRU 1, 133 relogements effectués, 179 logements livrés, 386 logements réhabilités et 31 M€ investis. L'intégration du nouveau plan de renouvellement urbain (NPNRU) identifiant 6 nouvelles résidences LOGIREM et une extension à deux conventions actuelles est en cours de négociation avec

les collectivités et l'État. Les protocoles de préfiguration sur les communes en dehors de Marseille ont été signés.

- Un niveau élevé d'offre nouvelle diversifiée, permettant la reconstitution des recettes locatives par 456 ordres de service de mise en chantier de logements et par trois opérations d'acquisition en bloc représentant 233 logements.

- La poursuite du développement du patrimoine, en réponse aux attentes des partenaires, sur des zones très tendues, notamment dans les EPCI fléchées par le PSP : 55% des logements lancés en 2016 sont situés dans les Alpes-Maritimes et le Var, représentant un investissement de 41 M€, et 16% à Marseille, en reconstitution des opérations ANRU menées.

- Des programmes de qualité à coût maîtrisé. Le coût de production moyen s'élève à 155 K€ par logement. Il tient compte de l'évolution des normes environnementales et du coût du foncier plus élevé dans les zones tendues qui correspondent aux objectifs de développement de LOGIREM.

- L'amélioration de la qualité du parc locatif existant : LOGIREM a consacré 46 M€ en 2016 à la maintenance du parc. Le plan de réhabilitations lourdes, conforme aux critères du PSP, représente 25 M€ cette année, dont 17 M€ pour des opérations de renouvellement urbain, en hausse de 3 M€ par rapport à l'exercice précédent. Au total, plus de 1400 logements sont en cours de réhabilitation.

- Les besoins en fonds propres des investissements de la production nouvelle et le parc existant en 2016 s'élèvent à 22 M€. Ces besoins en fonds propres ne sont couverts qu'à hauteur de 64% par les ressources générées par l'exploitation du parc locatif existant.

- S'inscrivant dans la démarche dynamique de recomposition du patrimoine définie dans le PSP, en 2016 les cessions aux locataires et les ventes en bloc représentent 496 logements et génèrent une ressource de 14 M€, qui permet de répondre à la totalité des besoins en fonds propres des investissements réalisés. Les ventes aux locataires s'inscrivent dans l'accompagnement des clients dans un parcours résidentiel.

- Une structure de gestion réorganisée et adaptée à la complexité de l'environnement, tournée vers le service aux clients et l'adéquation des équipes aux enjeux actuels de production, de réhabilitation et de gestion, qui doit allier proximité et réduction de la vacance, maîtrise des impayés et baisse des frais d'entretien courant au regard des réhabilitations menées. La baisse des frais de gestion en 2016 illustre cette dynamique.

L'exercice se solde par un résultat de 21.88 M€.

## SOLEIL LOGIS

SOLEIL LOGIS est une coopérative Hlm (scic d'HLM), filiale d'ERILIA qui contrôle 99,74% de son capital social.

### SYNTHÈSE CHIFFRÉE

En 2016, SOLEIL LOGIS a attribué en pleine propriété un logement, qui a donné lieu au remboursement de l'action.

Il reste à attribuer 23 logements sur une production, depuis 1970, de 1 389 logements et 3 parkings.

À ce jour, SOLEIL LOGIS compte 87 coopérateurs répartis dans 5 Collèges :

- Accédants (ancien et nouveau régimes, nouvelle accession) : 68

- Salarié : 1

- Organisme HLM : 1

- EPCI : 1

- Partenaires financiers et autres : 16

### FAITS MARQUANTS

SOLEIL LOGIS n'a pas eu d'activité de promotion en 2016 en raison de difficultés à lancer un programme de 24 logements en accession sociale à la propriété. Depuis 2014, la coopérative tente de lancer cette opération située dans un cadre privilégié de la commune de La Ciotat.

Ce projet a subi les réticences des avoisinants, et successivement un refus de permis de construire puis son annulation. Le 3<sup>e</sup> permis de construire déposé le 2/12/2016 a été obtenu fin décembre 2016. La consultation des entreprises aura lieu au 2<sup>e</sup> trimestre 2017 pour un lancement de la commercialisation au 2<sup>e</sup> semestre.

En parallèle, des recherches foncières sont en cours afin de respecter la programmation d'environ 30 logements en 2018, 30 en 2019 et 2020, 40 en 2021 et 50 en 2022. Soit une prévision de 214 logements sur la période 2017-2022.

L'exercice 2016 se solde par un résultat de -18 €.

## SIA HABITAT

### ACTIVITÉ

	2016	2015
Nombre de lits / logements	43 576	43 131
Construction / achat (OS) *	653	681
Réhabilitation (OS)	1 092	993
Personnel	589	601

### FINANCIER

	2016	2015
Chiffre d'affaires (M€)	236.057	233.473
Résultat Net (M€)	42.501	34.462
Autofinancement net HLM (M€)	30.457	27.070

\* 2015 proforma (Sia + Lto)

#### FAITS MARQUANTS

Erilia est devenue l'actionnaire de référence de SIA HABITAT à hauteur de 94,24 % par suite de l'apport qui lui a été fait par HABITAT EN RÉGION SERVICES en juin 2016 et qui a donné lieu au renouvellement de l'agrément de SIA HABITAT en tant que société anonyme d'habitations à loyer modéré par arrêté ministériel du 26 septembre 2016.

SIA HABITAT est une société anonyme d'habitations à loyer modéré exerçant son activité sur la région des Hauts-de-France détenant un patrimoine de plus de 43 000 logements.

SIA HABITAT a absorbé sa filiale Lto Habitat le 1<sup>er</sup> juin 2016, avec un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

L'opération de fusion s'est accompagnée :

- du rapprochement des équipes des deux sociétés au sein de directions territoriales fortes,
- du regroupement des moyens financiers pour faire face aux besoins de réhabilitations du parc existant,
- du renforcement des synergies ainsi que d'une refonte de la gouvernance du nouveau SIA HABITAT.

SIA HABITAT a poursuivi son fort engagement en faveur de sa présence territoriale forte et proche de ses clients et partenaires, se positionnant comme la troisième ESH des Hauts-de-France. L'exercice se solde par un résultat de 42 M€.

### LES CHIFFRES

**4 211** NOUVEAUX MÉNAGES ACCUELLIS DANS LE PARC

**591** MÉNAGES SENSIBILISÉS À L'ÉCORESPONSABILITÉ ET ACCOMPAGNÉS DANS LA MAÎTRISE DE LEURS CHARGES ÉNERGÉTIQUES

**413** LIVRAISONS ET LANCEMENTS DE LOGEMENTS AMÉLIORÉS THERMIQUEMENT, DONT **416** RÉNOVATIONS THERMIQUES LOURDES

**1.39%** TAUX DE VACANCE COMMERCIALE

**43.8%** DES LOCATAIRES AYANT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 40% DES PLAFONDS PLUS\*  
(58,8% DES NOUVEAUX ENTRANTS EN 2016)  
\* près locatif à usage social

**144** LOGEMENTS VENDUS À LEURS OCCUPANTS

**52** RÉSERVATIONS DE LOGEMENTS NEUFS EN ACCESSION SOCIALE

**589** SALARIÉS

## ESCAUT HABITAT

ESCAUT HABITAT est une coopérative Hlm (scp) qui livre chaque année entre 50 et 100 logements neufs en accession à la propriété et dont l'associé principal est l'ESH SIA HABITAT à hauteur de 99.64% du capital. Elle propose également des terrains à bâtir ainsi que des formules spécifiques pour faciliter l'acquisition au plus grand nombre.

L'année 2016 a été marquée par une amélioration de la marge et des résultats d'ESCAUT HABITAT. La société consolide ainsi sa situation financière avec, pour le deuxième exercice successif, un résultat d'exploitation positif de 613 K€.

### LES CHIFFRES

**9 M€** DE CHIFFRE D'AFFAIRES

**64** LOGEMENTS LIVRÉS AUX CLIENTS

**48** LOGEMENTS LANCÉS

**7** COLLABORATEURS

**100%** DES ACQUÉREURS PROPRIÉTAIRES COUVERTS PAR LA SÉCURISATION HLM

## UN TOIT POUR TOUS

### ACTIVITÉ

	2016	2015
Nombre de lits / logements	8 872	8 624
Construction / achat (OS)	319	404
Réhabilitation (OS)	142	200
Personnel	146	152

### FINANCIER

	2016	2015
Chiffre d'affaires (M€)	44.841	43.220
Résultat Net (M€)	6.433	4.316
Autofinancement net HLM (M€)	4.404	2.854

### FAITS MARQUANTS

UN TOIT POUR TOUS est une société anonyme d'habitations à loyer modéré dont le siège est à Nîmes, filiale d'ERILIA depuis décembre 2016, Erilia contrôlant 59,1% du capital social.

UN TOIT POUR TOUS gère aujourd'hui un parc locatif de 8 500 logements principalement dans le Gard et l'Hérault. Au cours de l'exercice 2016, la société a livré 250 logements et s'est fixé comme objectif sur la période 2017-2020 de produire 1 200 logements.

L'exercice 2016 se solde par un résultat de 6.43 M€.

### LES CHIFFRES

44.8 M€ DE CHIFFRES D'AFFAIRES

45 M€ D'INVESTISSEMENTS

1.33% DE VACANCE COMMERCIALE

963 LOGEMENTS ATTRIBUÉS

9,56% DE TAUX DE ROTATION

56% DES LOCATAIRES AYANT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 40% DES PLAFONDS PLUS

146 SALARIÉS

## LA MAISON POUR TOUS

LA MAISON POUR TOUS est une coopérative Hlm (scp) dont l'associé principal est UN TOIT POUR TOUS qui détient 94.63 % de son capital social. Elle développe une activité de production de logements en accession sociale à la propriété et en PSLA.

L'exercice 2016 a été marqué par le lancement de 20 premiers logements et se solde par un résultat de 22,3 K€.

## SA BESSÈGES ET SAINT-AMBROIX

LA SA BESSÈGES et SAINT-AMBROIX est une ESH contrôlée par UN TOIT POUR TOUS et LA MAISON POUR TOUS.

## HABITAT GUYANAIS

ERILIA contrôle 95 % du capital de cette ESH depuis décembre 2016 et en assure l'actionnariat de référence avec la CEPAC.

HABITAT GUYANAIS est une société anonyme d'habitations à loyer modéré constituée en 2012 à l'effet de porter un projet de développement du logement locatif social sur le département de la Guyane. Ce projet est en cours de reconfiguration compte-tenu des difficultés rencontrées

localement pour l'obtention de financements. Cette ESH ne détient aucun patrimoine à ce jour et le résultat de l'exercice se solde par une perte de 63 K€.

## AXENTIA

### ACTIVITÉ

	2016	2015
Nombre de lits / logements	5 324	4 732
Construction / achat (OS)	551	287
Réhabilitation (OS)	NS	NS
Personnel	23	21

### FINANCIER

	2016	2015
Chiffre d'affaires (M€)	26.323	25.185
Résultat Net (M€)	0.498	0.024
Autofinancement net HLM (M€)	4.259	3.235

### FAITS MARQUANTS

L'actionnaire de référence d'AXENTIA est HABITAT GUYANAIS qui contrôle 92.96 % de son capital social.

AXENTIA, société anonyme d'habitations à loyer modéré à compétence nationale, initialement spécialisée dans la réalisation de résidences médico-sociales pour personnes âgées dépendantes et pour personnes handicapées, développe désormais son activité sur le champ du logement thématique.

Elle poursuit sa croissance forte et durable par une année 2016 qui a été, une nouvelle fois, une année de développement significatif avec la livraison de 6 établissements et l'acquisition d'un Ephad de 46 lits. En 2016, 7 nouvelles opérations ont été engagées représentant 550 nouveaux lits. L'activité de l'exercice se solde par un bénéfice de 0.49 M€.

# 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](mailto:agence.ajaccio@erilia.fr)

## ALPES MARITIMES OUEST

« L'Ariane » - Bât. H2  
12, rue Guiglionda-de-Sainte-Agathe  
06300 Nice  
T. 04 93 27 65 70  
[agence.alpesmaritimesouest@erilia.fr](mailto:agence.alpesmaritimesouest@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](mailto: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](mailto:agence.auvergnerhonealpes@erilia.fr)

## AVIGNON

2 bis, avenue de la Synagogue  
84000 Avignon  
T. 04 32 74 32 90  
[agence.avignon@erilia.fr](mailto:agence.avignon@erilia.fr)

## BASTIA

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

## BIARRITZ

Résidence « L'Opéraritz » - Bât. C  
18, rue Gabrielle-Chanel  
CS 70338  
64208 Biarritz Cedex  
T. 05 59 23 10 38  
[agence.biarritz@erilia.fr](mailto:agence.biarritz@erilia.fr)

## GAP

40, avenue Jean Jaurès  
CS 80055 - 05002 Gap Cedex  
T. 04 92 53 15 70  
[agence.gap@erilia.fr](mailto:agence.gap@erilia.fr)

## ÎLE-DE-FRANCE

49, rue d'Alleray  
75015 Paris  
T. 01 48 56 39 60  
[agence.idf@erilia.fr](mailto:agence.idf@erilia.fr)

## ISTRES

104, boulevard Jean-Jacques-Prat  
13800 Istres  
T. 04 42 41 12 41  
[agence.istres@erilia.fr](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:agence.marseilleprado@erilia.fr)

## MONTPELLIER

10 Ter, rue de Gignac  
34080 Montpellier  
T. 04 67 10 47 50  
[agence.montpellier@erilia.fr](mailto: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](mailto:agence.nice@erilia.fr)

## TOULON

Espace Feniics - 2<sup>e</sup> étage  
11, rue Nicolas-Appert  
CS 90596  
83041 Toulon Cedex 9  
T. 04 94 93 61 70  
[agence.toulon@erilia.fr](mailto:agence.toulon@erilia.fr)

## TOULOUSE

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

The logo for ERILIA, featuring a stylized square icon with a smaller square inside, followed by the word "ERILIA" in a bold, sans-serif font.The text "EN FRANCE" in a large, bold, sans-serif font, positioned below the ERILIA logo.

# 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

120, rue Abbé-de-l'Épée  
33000 Bordeaux  
T. 05 56 23 11 52

## CHAURAY-NIORT

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

## NICE-L'ARIANE

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

## LA CIOTAT

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

## NÎMES

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

## SAINT-ÉTIENNE

21, avenue de Rochetaillée  
42100 Saint-Étienne  
T. 04 77 57 31 31

## VALLAURIS

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



ERILIA

**ERILIA**

72 bis, rue Perrin-Solliers - CS 80100 - 13291 Marseille Cedex 6

[www.erilia.fr](http://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 €.

Ligne éditoriale : Service communication Erilia / Design by jü -- edetjo



**HABITAT  
EN RÉGION  
GROUPE**