ERILIA

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018
BIEN CHEZ SOI

BIEN CHEZ SOI

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

ERILIA

SOMMAIRE

6

GROUPE HABITAT
EN RÉGION

12

AGIR POUR
+ DE COHÉSION SOCIALE

18

INNOVER POUR
+ DE PROXIMITÉ

24

SE MOBILISER POUR
+ DE SATISFACTION

30

ŒUVRER POUR
UN CADRE DE VIE
+ APAISÉ

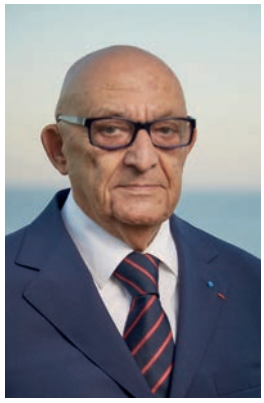
34

S'ENGAGER POUR
+ DE LOGEMENTS
DE QUALITÉ

42

DES COLLABORATEURS
TOUJOURS + INVESTIS

BIEN CHEZ SOI : NOTRE CONCEPTION DE L'HABITAT SOCIAL



HUBERT VOGLIMACCI
PRÉSIDENT D'ERILIA

VALÉRIE FOURNIER
PRÉSIDENTE DU GROUPE HABITAT EN RÉGION
DIRECTRICE GÉNÉRALE D'ERILIA

Depuis plus de 60 ans, Erilia se donne les moyens d'agir au plus près des réalités de l'habitat social : être en capacité de s'adapter, d'évoluer au rythme des usages, de stimuler les initiatives locales. Nous sommes devenus en quelques années, avec l'impulsion du Groupe Habitat en Région, un concepteur de la cohésion sociale.
Notre leitmotiv : faire en sorte que chacun vive bien chez soi, aussi bien dans son logement qu'en dehors. Qualité du service rendu, qualité d'usage, proximité des services et des équipements, animations dans les quartiers… nous favorisons les démarches inclusives pour le bien de tous.

En 2018, malgré le contexte économique et réglementaire défavorable qui s'est imposé au secteur HLM, Erilia s'est employée à maintenir ses objectifs de développement dans les territoires à forts besoins (1 633 nouveaux logements livrés et 5 273 nouvelles familles accueillies) et s'est mobilisée pour proposer un habitat sur-mesure, qui réponde à l'exigence des territoires et de ses habitants.
La diversité des projets en faveur de la cohésion sociale, du bien vivre ensemble et de l'intergénérationnel (Mut'Toit, Voisin'âge, Papa Boom, La Mode, La Viste, La République…) est l'illustration de notre capacité à innover dans tous les domaines de notre activité ; elle fait la fierté des femmes et des hommes de l'entreprise.

2018 a également été l'année des innovations digitales au service de la proximité (site, extranet, application mobile « Bien chez Moi ») et l'occasion d'expérimenter de nouvelles modalités de production pour proposer un habitat toujours plus performant aux plans économique, architectural et énergétique (BIM, coût global…).
Notre implication sans faille dans les grands projets de rénovation urbaine, notre ancrage dans les territoires, notre proximité et le dialogue permanent entretenu avec les acteurs locaux nous ont aussi permis de défendre notre vision pour l'habitat et pour l'habitant.

Enfin, cette année 2018 a été l'occasion de remercier les 874 collaborateurs d'Erilia pour leur engagement et leur professionnalisme. Chaque jour, depuis 60 ans, au siège comme dans nos 17 agences, ils s'investissent pleinement dans leur mission d'intérêt général avec pour fil rouge la satisfaction des partenaires et des habitants.

« Bien chez soi », telle est la signature de ce rapport d'activité 2018 qui présente l'activité d'Erilia fidèle à ses engagements et qui esquisse notre conception de l'habitat social.

GROUPE HABITAT EN RÉGION

RÉAF-FIRMONS NOTRE AMBITION

VALÉRIE FOURNIER
PRÉSIDENTE DU GROUPE HABITAT EN RÉGION

L'année 2018 s'est écoulée dans une conjoncture économique très mouvementée pour le secteur du logement social. La réduction de loyer de solidarité (RLS) et le relèvement de la TVA à 10% prévus par la Loi de finances 2018 d'une part et d'autre part la loi Elan, adoptée au Sénat le 16 octobre 2018, qui vise la consolidation du secteur, la simplification du cadre juridique des groupes HLM ainsi que la valorisation du patrimoine à travers un recours accru aux ventes, vont considérablement modifier notre écosystème et impacter les entreprises du secteur.

D'abord la pression financière provoquera la perte nette de 50% de leur capacité d'autofinancement. Ensuite, l'obligation pour les organismes d'appartenir à des regroupements supérieurs à 12 000 logements à partir de janvier 2021 renforcera le rôle des groupes HLM considérés comme les interlocuteurs clés pour les acteurs publics.

C'est dans ce contexte d'économie et de relatif désengagement de la puissance publique et pour répondre aux exigences de la loi que Habitat en Région a conduit une réflexion aux côtés des Caisses d'Épargne et du Groupe BPCE. Cette réflexion s'est traduite par la nouvelle feuille de route, validée en septembre 2018 par les présidents de directoires des Caisses d'Épargne qui réaffirment ainsi le rôle majeur que notre actionnaire entend garder dans le secteur du logement social. Notre organisation évoluera donc dans le courant de l'année 2019 vers une société de coordination (SAC).

Cette nouvelle structure qui nous conduira à prendre et à respecter un certain nombre d'engagements vis-à-vis de l'État ne modifiera pas l'ADN d'Habitat en Région. Plus que tout, je tiens à conserver ce modèle original et différenciant, hérité des Caisses d'Épargne, que nous avons bâti ensemble ces dix dernières années et qui laisse à chaque entreprise l'expertise et la responsabilité de son territoire. Chacune aura ainsi sa propre feuille de route, sera l'interlocutrice unique de ses clients habitants et des collectivités locales de son territoire, tandis que le Groupe interviendra pour renforcer l'efficience des actions et structurer la mutualisation des activités dans un souci d'économie et d'efficacité. Tout l'enjeu de cette organisation sera de trouver notre point d'équilibre entre cette autonomie et les remontées d'informations vers le Groupe selon les exigences de l'État.

Le choix de ce modèle régionalisé, appuyé sur un maillage territorial fort répond à une conviction qui nous est chère, que c'est au plus près des territoires que nous pouvons le mieux répondre aux besoins de nos clients, locataires comme pouvoirs publics. Il n'a d'autre raison d'être que de favoriser l'exercice et le déploiement de l'intelligence territoriale, laquelle est le véritable moteur de l'action en matière de cohésion sociale. Cette organisation laisse donc toute latitude aux filiales dans ce domaine qui ne peut être que le leur. Il nous permet de réaffirmer haut et fort notre mission d'intérêt général et notre volonté d'être des concepteurs de cohésion sociale.

2018 EN CHIFFRES

DEPUIS PLUS DE 60 ANS, NOUS SOMMES UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE DE L'HABITAT SOCIAL.

1 633
LOGEMENTS LIVRÉS

5 273
NOUVELLES FAMILLES LOCATAIRES

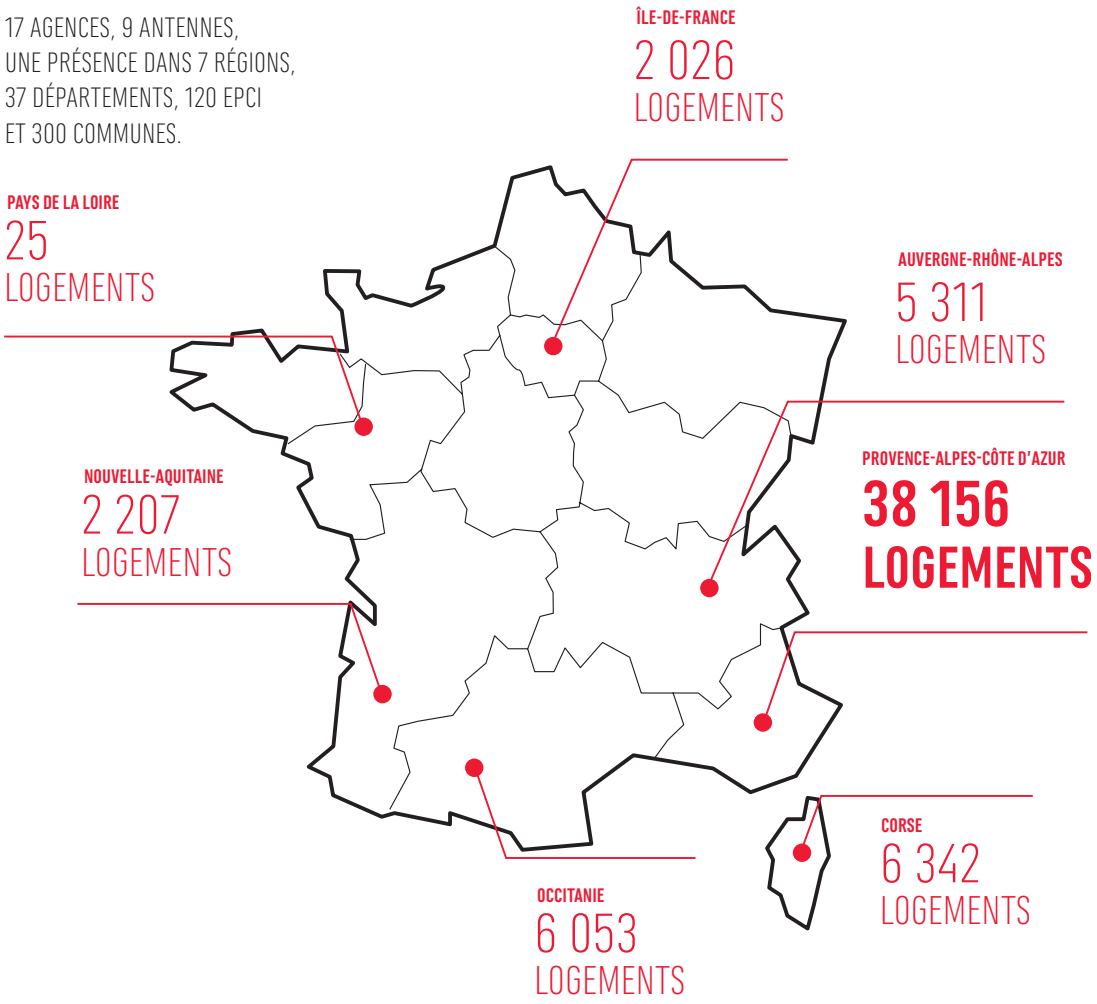
129
LOGEMENTS VENDUS
(Vente HLM et vente en bloc)

56
LOGEMENTS COMMERCIALISÉS EN ACCESSION SOCIALE

1 492
LOGEMENTS RÉHABILITÉS LIVRÉS

AGIR AU CŒUR DES TERRITOIRES

17 AGENCES, 9 ANTENNES,
UNE PRÉSENCE DANS 7 RÉGIONS,
37 DÉPARTEMENTS, 120 EPCI
ET 300 COMMUNES.



874
COLLABORATEURS DONT 603 AU PLUS PRÈS DE NOS HABITANTS ET DES TERRITOIRES

386 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

124 884
PERSONNES LOGÉES

60 120 **LOGEMENTS GÉRÉS**
EN FRANCE

#HASHTAG 2018

Erilia 60 ans
LES HABITANTS AU COEUR DE NOTRE HISTOIRE

ERILIA EST SUR TWITTER

SUIVEZ-NOUS :
@ERILIA_OFFICIEL

DÉCOUVREZ NOTRE RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE

JANVIER

La nouvelle offre digitale d'@Erilia_Officiel est en ligne ! Et une chose est sûre, elle va sacrément faciliter la vie de nos habitants ! C'est par ici : http://www.erilia.fr #HabitatenRegion #digital #logementsocial

FÉVRIER

Des bambins pour voisins ? C'est le cas pour les nouveaux locataires d'@Erilia_Officiel. Bienvenue aux habitants de la résidence Hérakléia et aux bébés de la crèche de 71 berceaux livrée @VilledeCagnes

MARS

@marseille, le #chantier de la résidence L'Eissero sort officiellement de terre avec la pose de la 1ère pierre. C'est l'occasion aussi d'inaugurer la place du 38 La Viste avec les habitants et les enfants du centre social.

AVRIL

@Erilia_Officiel est sur tous les fronts ! Ce soir nous signons avec @Prefet13 la charte « entreprise et quartiers » pour favoriser l' #accesalemploi, la #formation et la #creationdentreprises #quartierspopulaires #interetgeneral #cohesionsociale

MAI

[60 ans Erilia] Quand la mode fait entrer la #République au cœur de la cité #samiaziadi #vivreensemble #cohésionsociale #anti_fashion @SophieFontanel #38laviste #LaFranceUneChance

JUIN

@Erilia_Officiel et @Gendarmerie_83 baptisent et inaugurent le groupement de Gendarmerie du Var Caserne #gendarmefrancoisduchatel à #lavaletteduvar

JUILLET

#proximité Le nouveau numéro du magazine des locataires d'@Erilia_Officiel est sorti ! Au sommaire : du street art, les 60 ans d'Erilia, des recettes pour fabriquer ses produits d'entretien «maison». #9h15 #logementsocial #habitat #édition

AOÛT

[60 ans Erilia] Chers habitants, si nous profitions de l'été pour partir à la recherche de trésors enfouis ? Envoyez-nous vos plus belles photos d'instants de vie dans nos résidences ! Fêtons ensemble les #60ans

SEPTEMBRE

[60 ans Erilia] Vernissage de l'exposition photographique PASSAGE(S) de @teddyseguin avec les #habitants de La Castellane - Tour K : s'offrir une #mémoire pour #avenir #partage #bienvivreensemble @AnruOfficiel #cohésionsociale

OCTOBRE

Sur le #pavillondelexposition du #CongrèsHlm de l' @UnionHlm @Erilia_Officiel avec Claire Maquart et @envirobatBDM présentent la démarche « gain en coût global des logements sociaux passifs ». #logementsocial

NOVEMBRE

#60ans au service des habitants, ça se fête ! Voyage dans le temps aujourd'hui chez @Erilia_Officiel à l'occasion de notre semaine #anniversaire. Bravo à tous les collaborateurs pour leur #engagement au quotidien #grandirensemble !

DÉCEMBRE

Toujours plus d'accueil et de #proximité pour nos habitants ! Inauguration de la nouvelle agence #Erilia @antibes_jlp en présence de @JeanLeonetti. Des nouveaux locaux à la hauteur de l'implantation historique d'Erilia dans les @AlpesMaritimes #logementsocial

AGIR POUR + DE COHÉSION SOCIALE

FAVORISER LA CONVIVIALITÉ, PROMOUVOIR LE BIEN VIVRE ENSEMBLE, PRÉVENIR L'EXCLUSION, LA PRÉCARITÉ ET L'ISOLEMENT... SUR CES ENJEUX FORTS, ERILIA INNOVE ET AGIT.

Dans une société en pleine mutation, la réussite de notre mission de bailleur implique une nouvelle façon d'appréhender le logement en proposant des réponses à la hauteur des attentes de nos habitants.
Il importe d'être à l'écoute de leurs aspirations au bien vivre ensemble en favorisant les interactions, les initiatives en faveur de la cohésion sociale et en déployant nos efforts pour accompagner les publics les plus fragiles. Dans ce domaine, les équipes de nos 17 agences, comme celle du siège, s'appuient sur leur expertise et des partenariats forts et pérennes avec les associations, avec pour objectif partagé le soutien et la participation des locataires aux projets de transformation de leur cadre de vie.

En 2018, l'année des 60 ans d'Erilia, cela s'est notamment traduit par la mise en œuvre d'actions de solidarité et d'événements fédérateurs orchestrés dans nos territoires. Le fil rouge de ces festivités : culture, dialogue, ouverture et diversité ! Retour sur les moments forts qui ont animé la vie de nos quartiers, créateurs de valeur pour tous.

PROMOUVOIR LES VALEURS DE LA RÉPUBLIQUE

Erilia a organisé le 31 mai 2018 dans le quartier de La Viste à Marseille une performance imaginée par la styliste Samia Ziadi. Le concept ? Proposer aux habitants un événement conjuguant mode, musique et slam, conclu par la révélation d'une robe monumentale symbolisant la République.
Les habitants du quartier ont été associés à cette représentation originale en participant à des ateliers de couture, de dessin et d'écriture sur le thème de la République.

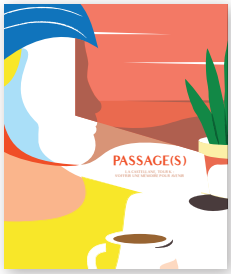
DÉCOUVREZ LE FILM « LA MODE, LA VISTE, LA RÉPUBLIQUE »

DÉGUSTER POUR MIEUX SE CONNAITRE

En Avignon, les habitants et riverains du quartier de la résidence « Le Méditerranée » ont été invités le 27 juin 2018 à un voyage gustatif où les saveurs méditerranéennes étaient à l'honneur.
Au cœur de la résidence, restaurateurs locaux, partenaires et résidents ont partagé une soirée festive et conviviale autour de dégustations.
Plaisir des papilles et plaisir des yeux, avec également un concours de dessin pour les enfants et plusieurs expositions artistiques. Les fonds récoltés au cours de cette soirée ont été reversés à l'association Semailles qui œuvre notamment à la mise en place de jardins partagés et à l'animation d'ateliers avec les habitants dans nos résidences.

PERPÉTUER LA MÉMOIRE COLLECTIVE

À La Castellane, à Marseille, pour rendre hommage aux 70 familles de l'emblématique Tour K qui sera prochainement démolie dans le cadre de l'opération de Renouvellement Urbain, Erilia a fait appel au photographe Teddy Seguin qui, durant 18 mois, a réalisé un travail photographique et de collecte de témoignages.



Portraits et tranches de vie se sont affichés sur les grilles du centre social de La Castellane pour mettre en lumière le cheminement de ces familles vers leur relogement. Les habitants, venus nombreux, ont découvert avec plaisir et émotion le travail de mémoire dont rend compte l'exposition Passage(s) et le livre éponyme qui leur a été offert.

NICOLE,

ANCIENNE HABITANTE DE LA TOUR K

« LA TOUR K C'EST TOUTE MA VIE ET C'EST DIFFICILE DE TOURNER LA PAGE. MERCI POUR CES PHOTOS, L'EXPOSITION ET LE LIVRE, C'EST MERVEILLEUX. C'EST UNE RECONNAISSANCE DE MON HISTOIRE ET DE MES SOUVENIRS, CELA ME REDONNE DE L'ESPOIR POUR L'AVENIR.»

Erilia 60 ans
LES HABITANTS AU COEUR DE NOTRE HISTOIRE

60 ANS DE SOUVENIRS COMMUNS

Parce que l'histoire d'Erilia est aussi celle de ses habitants, nous avons fait appel durant l'année à leurs souvenirs en collectant des photos d'époque. En famille, entre amis, entre voisins, chez eux, en pied d'immeubles... toutes les photos prises dans nos résidences par des habitants ont été les bienvenues. Les photos recueillies ont fait l'objet d'une publication spéciale dans le numéro d'automne du magazine des locataires d'Erilia «9h15 - Bien chez soi».

PROMOUVOIR L'ART AU BÉNÉFICE DE TOUS

Améliorer le cadre de vie de nos habitants et favoriser les rencontres grâce à l'art, voici l'objectif de la fresque monumentale et colorée réalisée sur un bâtiment Erilia à Saint-Julien-en-Genevois. Cette œuvre de 14 mètres créée par le collectif artistique Glicht, et qui a pour thème le vivre ensemble, a été l'occasion de réunir tous les acteurs de la ville et les résidents autour d'un projet commun et fédérateur.

Les ateliers de peinture destinés aux enfants du quartier du Plan d'Aou à Marseille ont repris au printemps 2018 pour le plus grand plaisir des habitants. Ce projet pensé par l'artiste Emmanuel Gleizes et l'association Arts et Développement a amené les enfants du quartier à réfléchir et échanger sur le thème de la nature, des paysages et des animaux. Soutenus par Erilia, ces rendez-vous réunissent toujours plus de participants et ont été complétés par l'organisation d'expositions et de sorties culturelles.

AIDER À RECRÉER DES LIENS

À La Ciotat, Erilia a développé une nouvelle forme d'habitat partagé, dédié aux adultes fragiles, atteints de troubles psychiques. L'idée ? Recréer un lien familial pour des personnes très isolées. Après une première expérience réussie à Marseille dans le 11e arrondissement, Erilia renouvelle son soutien à l'Udaf (Union départementale des associations familiales) en mettant à disposition de l'association deux nouveaux logements adaptés dans la résidence « Campagne Dulac » récemment livrée à La Ciotat. L'objectif est d'accueillir des personnes trop autonomes pour vivre en établissement spécialisé mais pas assez pour habiter seules. Cette réponse souple, concrète et immédiate permet de rompre de l'isolement et de maintenir dans le tissu social des personnes fragiles, voire marginalisées et en grande difficulté relationnelle.

À Marseille, soutenir les parents pour prévenir les violences et cultiver le vivre ensemble est devenu une réalité à La Viste.

Grâce à l'association « Et les pères » et à nos gestionnaires d'immeubles très impliqués sur le sujet, nous avons poursuivi, en 2018, les ateliers de discussion dédiés exclusivement aux hommes de cette cité des quartiers nord. L'enjeu ? Impliquer davantage les pères dans leur vie de famille et dans l'éducation de leurs enfants. Le projet « Papa Boom » a ainsi permis de rendre les papas acteurs de leur foyer et de leur quartier.

DÉCOUVREZ EN VIDEO LES PORTRAITS DE CES « PAPA BOOM »

107 132€
DE SUBVENTIONS EN FAVEUR D'ACTIONS DE PROXIMITÉ

+ DE 50
ACTIONS MENÉES DANS LES QUARTIERS POUR FAVORISER LE LIEN SOCIAL

802
FAMILLES SUIVIES DANS LE CADRE DE LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

404 828€
ENGAGÉS EN FAVEUR DU MAINTIEN À DOMICILE DES SÉNIORS ET DES PMR/UFR*

7,05%
TAUX DE ROTATION

0,90%
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE

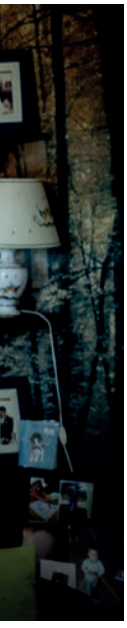
73%
DES FAMILLES DISPOSENT DE REVENUS INFÉRIEURS À 60% DES PLAFONDS DE RESSOURCES

*PMR : Personnes à mobilité réduite. UFR : Usagers en fauteuil roulant

CITOYENNETÉ
LIENSOCIAL
CONVIVIALITÉ

RENDRE LES FAMILLES ACTRICES DE LEUR PROJET DE VIE

Au départ, il y a un constat : un défaut d'entretien locatif peut bloquer la demande de mobilité d'une famille. Et si la solution était Mut'Toit ?
C'est-à-dire apprendre aux habitants, grâce à l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA), à réaliser de petits travaux d'entretien dans leur logement et les sensibiliser à leurs droits et à leurs devoirs de locataires tout en les rendant acteurs de leur projet. De l'identification des ménages éligibles jusqu'à l'installation dans le nouveau logement en passant par la phase de travaux, les habitants sont accompagnés à chaque étape par nos équipes.
Lauréat du fonds d'innovation sociale des ESH, Mut'Toit est un projet initié en 2018 et co-construit par Erilia et Logirem, en partenariat avec les Compagnons Bâtisseurs Provence. En 2019, Mut'Toit sera expérimenté pendant trois ans sur les communes de Marseille, Aubagne et La Ciotat.



DÉVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

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 plus que jamais à cœur d'être à l'écoute de ses locataires. Sur le terrain, dans nos 17 agences, la présence et l'expertise de nos 12 Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) s'avèrent encore et toujours indispensables et irremplaçables !

Elles interviennent auprès des résidents pour repérer et analyser leurs difficultés (incapacité à payer son loyer, séparation, licenciement, maladie, nécessité de changer de logement, besoins d'aménagement liés à la perte de mobilité) et elles les accompagnent pour les aider à trouver des solutions.

En 2018, sur trois résidences récemment livrées, Erilia a expérimenté avec l'ADAI 13 et Médiance 13 un dispositif d'accompagnement des nouveaux entrants pour les guider dans leur nouveau lieu de vie.

L'objectif ? Intervenir le plus en amont possible afin de prévenir les problématiques liées à la précarité énergétique par une bonne utilisation des nouveaux équipements du logement, de contribuer à la bonne adaptation du ménage à son cadre de vie et de réduire les risques d'endettement locatif. En 2019, ce dispositif sera déployé plus largement.

INNOVER POUR + DE PROXIMITÉ

CHEZ ERILIA, LA PROXIMITÉ C'EST UN ÉTAT D'ESPRIT ET SURTOUT UN VRAI PLUS POUR TOUS LES HABITANTS. ÊTRE UN BAILLEUR SOCIAL, C'EST AUSSI INNOVER POUR RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE « HABITANT ».

Avec 60 120 logements gérés en France, nous nous voulons toujours plus proches de nos habitants. Dans ce domaine, comment aller plus loin ? En alliant la proximité des valeurs à la proximité géographique. Au quotidien, nous nous appliquons à donner à la notion de service rendu tout son sens par une forte présence sur le terrain, du dialogue et des outils innovants.

RENFORCER NOTRE PRÉSENCE

603 collaborateurs œuvrent quotidiennement au plus près des habitants et notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, qui souffrent d'un cumul de difficultés économiques et sociales.

En 2018, nous avons accentué nos actions de proximité dans ces quartiers (présence, renforcement de l'entretien, tranquillité résidentielle, actions d'insertion et d'animation...) afin de garantir aux habitants un même niveau de qualité de service que sur les autres territoires.

En 2018, Erilia a également poursuivi sa politique de renouvellement de ses implantations. L'enjeu ? Une meilleure accessibilité pour nos habitants et nos partenaires.

À Antibes, l'agence a déménagé pour offrir encore davantage de réactivité dans la gestion quotidienne des résidences situées dans l'ouest du département des Alpes-Maritimes. Les nouveaux locaux d'Erilia contribuent ainsi à réserver aux 9 527 habitants un accueil de qualité, propice à l'écoute et au dialogue en faveur du bien vivre ensemble.

À Bordeaux, nous avons créé en 2018 une antenne. Chaque semaine, une commission d'attribution des logements y est organisée pour répondre plus efficacement aux demandes sur ce territoire.
En 2020, l'antenne se structurera en agence pour accompagner notre développement dans la région Nouvelle-Aquitaine.

Autre composante essentielle de la proximité, le rôle de nos 275 gestionnaires d'immeubles est prépondérant au sein de notre patrimoine.
Véritables créateurs de lien social, ils sont les premiers ambassadeurs de la qualité du service rendu à nos habitants. À la fois médiateurs, garants des bonnes relations entre tous et du fonctionnement général de la résidence, ils sont les interlocuteurs privilégiés des locataires.
Sur le terrain, en 2018, l'implication et la réactivité sont restées les maîtres-mots des équipes de proximité qui ont d'ailleurs multiplié les initiatives en faveur de la cohésion sociale.

FAVORISER LE DIALOGUE, L'ÉCOUTE ET LA CONCERTATION

C'est dans une dynamique de dialogue et d'écoute réciproque que se sont tenus à Marseille, les 21 février, 27 juin et 17 octobre 2018, 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, FLAM et INDECOSA-CGT). 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.

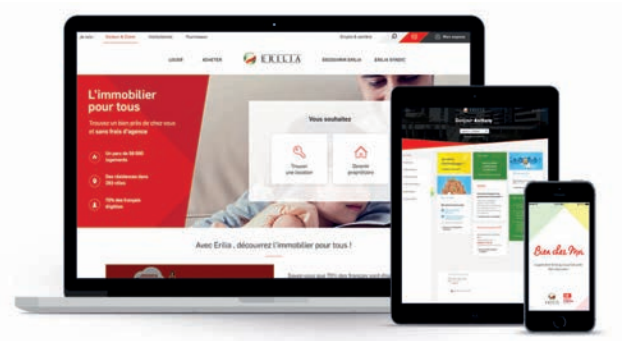
En novembre dernier, trois nouveaux représentants des locataires ont été élus au sein du Conseil d'administration d'Erilia. Georges TROVA (FLAM-Familles Rurales), Mehdi ACHOURI (CNL) et Cherina NACER-CHERIF (INDECOSA-CGT) porteront pendant quatre ans, auprès d'Erilia, la voix des locataires et leurs propositions au service du bien vivre ensemble.

RSE

3
CONSEILS
DE CONCERTATION LOCATIVE

34
ACCORDS EN COURS AVEC DES
ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

LA NOUVELLE OFFRE DIGITALE N'A PAS VOCATION À SE SUBSTITUER À LA RELATION DE PROXIMITÉ CHÈRE À ERILIA, BIEN AU CONTRAIRE !



LE DIGITAL AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ

Depuis janvier 2018, trois nouveaux outils digitaux ont été déployés pour faciliter la vie de nos habitants : un site, un extranet et une application mobile « Bien chez Moi ». L'enjeu ? Moderniser notre offre de services et réinventer la proximité.

Nos locataires peuvent désormais accéder 24h/24 et 7j/7 à une information actualisée et ciblée. En quelques clics, il est possible de consulter son solde et de régler son loyer, de télécharger ses avis d'échéance et ses quittances, d'opter pour le prélèvement automatique, de suivre ses demandes, d'accéder à des informations pratiques (foire aux questions, tutos vidéos pour entretenir son logement, écogestes…). En 2019, l'extranet permettra également de suivre « au réel » sa consommation individuelle d'énergie et ainsi de mieux maîtriser son budget.

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

En 2019, des tablettes numériques accompagneront au quotidien nos équipes de proximité dont les missions réclament des outils adaptés à leur mobilité. Testées avec succès en 2018, dans deux agences pilotes d'Erilia, elles seront déployées dans les prochains mois à l'ensemble de notre réseau.

Fini les états des lieux papier ou les saisies de réclamations techniques au bureau. Il sera également possible d'accéder à la demande à un dossier locataire (en 2018, pas moins de 58 000 dossiers ont été dématérialisés). Les procédures ainsi simplifiées garantiront gain de temps, lisibilité et traçabilité pour le client.

COMMUNIQUER PLUS ET MIEUX !

En 2018, nous avons co-construit quatre nouveaux numéros du magazine des locataires « 9h15 - Bien chez soi ». Son nom fait référence au temps moyen que les Français passent à leur domicile chaque semaine (hors heures de sommeil et hors week-end). L'ambition de « 9h15 » ? Proposer des sujets variés pour répondre aux attentes de tous nos locataires.

« *Bienvenue chez vous !* », c'est le nom du kit de bienvenue créé spécialement pour nos nouveaux habitants. Remis à l'entrée dans les lieux avec un porte-clés, il permet de soigner leur accueil et de répondre aux questions les plus fréquentes lors de leur installation.
Ces outils, co-construits en atelier de travail avec les habitants et les collaborateurs d'Erilia, sont également disponibles sur le nouvel espace client en ligne.

VOISIN'ÂGE
CONCIERGERIE SOCIALE & SOLIDAIRE

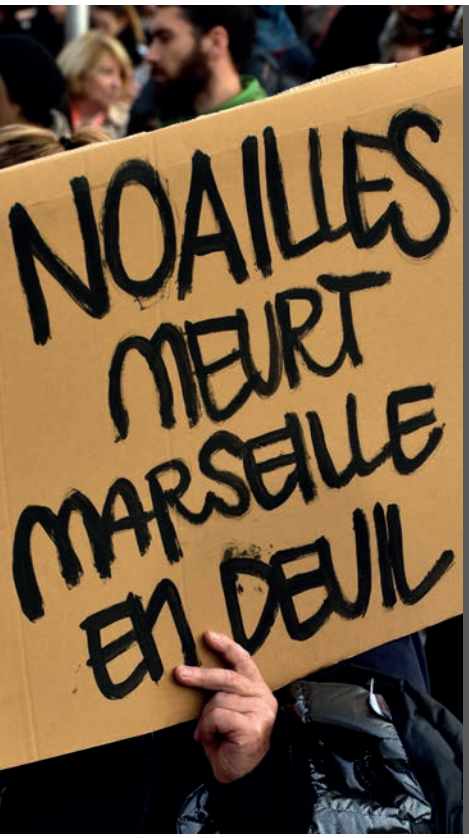
UNE CONCIERGERIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Les personnes âgées représentent une part importante de nos locataires. En mai 2019, afin de faciliter leur quotidien et lutter contre leur isolement, Erilia et HandiToit Provence proposeront aux habitants de la résidence « Michelet-Prado » à Marseille de bénéficier des services d'une conciergerie solidaire : Voisin'âge.

La conciergerie offrira aux 260 habitants séniors de la résidence des services gratuits et sur-mesure.

Au programme : un comptoir habitat pour apprendre à bien vieillir chez soi, une conciergerie autonomie pour régler les petits tracas de la vie et une ressourcerie pour s'entraider et échanger entre voisins.

PROXIMITÉ
INNOVATION
SOLIDARITÉ



ERILIA SOLIDAIRE

Outre l'accomplissement de ses missions de bailleur, Erilia a réaffirmé en 2018 sa capacité à se mobiliser et à assumer ses responsabilités.

Suite à l'effondrement des immeubles de la rue d'Aubagne à Marseille en novembre 2018, Erilia s'est pleinement impliquée dans le relogement d'urgence des familles en proposant 88 logements sociaux à l'association Soliha en charge de la MOUS (Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale) relogement.

En décembre 2018, en raison de la situation critique de l'immeuble et par mesure de sécurité, Erilia a organisé l'hébergement d'urgence et le relogement de 23 familles vivant au 28, rue des Phocéens dans le 2e arrondissement de Marseille. Face à cette situation exceptionnelle et d'urgence, Erilia s'est pleinement mobilisée aux côtés de ses habitants. Une équipe dédiée a accompagné les locataires, des préparatifs de leurs effets personnels jusqu'à leur accueil temporaire dans une résidence hôtelière. Aujourd'hui, tous les locataires évacués se sont vus proposer un relogement pérenne.

603
COLLABORATEURS AU PLUS PRÈS DE NOS HABITANTS

17 AGENCES
9
ANTENNES EN FRANCE

+ de 9 800
TÉLÉCHARGEMENTS DE L'APPLI «BIEN CHEZ SOI»

+ de 25 500
COMPTES LOCATAIRES CRÉÉS

SE MOBILISER POUR + DE SATISFACTION

DÉVELOPPER UNE VÉRITABLE CULTURE CLIENT, AMÉLIORER CONTINUELLEMENT NOS PRATIQUES, ERILIA SE MOBILISE POUR PLUS D'EFFICACITÉ AU QUOTIDIEN.

Parce ce que la satisfaction de nos habitants est notre priorité, les équipes d'Erilia, dans les résidences comme en agence, s'investissent chaque jour pour garantir des services et un cadre de vie de qualité.

ÉVALUER LA SATISFACTION

Erilia place la satisfaction de ses habitants au cœur de sa stratégie. Au-delà de l'enquête de satisfaction triennale, Erilia s'attache depuis trois ans à prendre en compte de manière plus ciblée les besoins de ses locataires en réalisant des enquêtes de satisfaction auprès des nouveaux entrants.
En 2018, 1 812 nouveaux locataires ont été interrogés (logements neufs et existants). Les résultats font apparaître une excellente évaluation de la qualité des logements proposés avec une satisfaction globale de 91,2% et de 94,6% dans le cas de logements neufs.

Des appels téléphoniques de courtoisie auprès d'un panel de 4 664 locataires des agences Auvergne-Rhône-Alpes, Montpellier et Toulouse ont aussi été réalisés. L'objectif ? Apporter des informations utiles et pratiques, être à l'écoute des éventuelles difficultés rencontrées dans le logement ou dans la résidence, mais avant tout créer du lien et des moments d'écoute pour recueillir les avis et les suggestions des habitants. Cette campagne d'appels demeure un acte fort et innovant dans notre approche de la relation client depuis 2016. Elle est d'ailleurs toujours particulièrement appréciée par les personnes interrogées.

En 2019, toujours avec la volonté d'établir une relation de confiance, fondée sur la satisfaction et l'écoute des besoins, Erilia engagera deux types d'enquête :

- **l'enquête de satisfaction triennale :** nous interrogerons un échantillon représentatif d'au moins 10 000 locataires pour connaître leur appréciation sur les prestations d'Erilia. Cette grande enquête très attendue comptera 75 questions et abordera cinq thématiques clés : le logement et la résidence, la qualité de service, la qualité de vie, l'information et l'image perçue d'Erilia.

- **l'enquête post-réhabilitation :** nous réaliserons une étude auprès des locataires concernés par une réhabilitation au moins six mois après la fin des travaux afin d'obtenir un retour d'expérience suffisant des habitants.

TRAITER LES DEMANDES AVEC PLUS DE RÉACTIVITÉ

Grâce à la nouvelle offre digitale mise en ligne en janvier 2018, nos locataires ont désormais la possibilité de faire des demandes en ligne 24h/24 et 7j/7 et de suivre leur traitement. Problème dans le logement, évolution d'une situation familiale, signalement d'une panne dans la résidence… : durant ces 12 derniers mois, près de 16 400 sollicitations ont été déclarées en ligne. Et parce que la réactivité dans le traitement des demandes de nos locataires demeure une de nos priorités, nous nous engageons à y répondre sous 48h et sous 24h en cas d'urgence. Ainsi en 2018, 82,7% des sollicitations traitées ont été clôturées en 72h.

DES CHARGES LOCATIVES OPTIMISÉES

Réduire le poids des charges locatives tout en assurant des prestations de qualité est une gageure pour Erilia. En 2018, nous avons déployé une stratégie de regroupement des contrats de nettoyage dans les quartiers gérés par les agences de Marseille La Pomme, Marseille Joliette, Aubagne et Istres.
Nous sommes passés de 95 à 13 contrats d'entretien et avons imposé des obligations de résultat aux prestataires qui interviennent dans nos résidences.
Bénéfices obtenus ? Une meilleure performance économique des contrats, des charges d'entretien optimisées pour nos locataires, une qualité de service améliorée et des engagements respectés.

En 2018, nous avons poursuivi le regroupement des marchés de travaux d'entretien courant, et notamment pour les travaux réalisés lors de la relocation des logements. Enjeux ? Optimiser le suivi des travaux et en harmoniser la qualité attendue au profit des nouveaux entrants.

UN PATRIMOINE BIEN ENTRETENU

En 2018, nous avons poursuivi la politique d'entretien et de rénovation de notre parc existant en vue de satisfaire nos clients et pérenniser notre patrimoine. 51 millions d'euros (50 millions en 2017) ont été consacrés à des travaux de maintenance et d'entretien courant, de quoi améliorer le cadre et la qualité de vie dans nos résidences ainsi que le confort d'usage des logements.

Une part importante de nos investissements a aussi été consacrée aux travaux de réhabilitation : 1 492 logements ont été réhabilités et des travaux sont en cours dans 2 055 logements.
Erilia a livré en fin d'année 2018 la réhabilitation générale de la résidence « Salvador Allende » à Port-Saint-Louis-du-Rhône (296 logements) et de celle des « Résédas » à Menton (161 logements).

PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE

En tant que bailleur et concepteur de cohésion sociale, nous ne pouvons pas ignorer que l'accession sociale à coûts maîtrisés demeure un élément clé du « parcours résidentiel » de nos habitants. Devenir propriétaires correspond à une aspiration de beaucoup de ménages.

Pour répondre à cet enjeu essentiel de politique sociale, en 2018, nous avons livré 46 logements dédiés à l'accession (résidences « Le Cachaou » à Biarritz et « Le Cailletier » à Roquefort-les-Pins), lancé la commercialisation de 40 nouveaux logements (résidences « Oxalis » à Juvignac et « Les Terrasses de la Confina » à Ajaccio) et vendu 47 logements dans le cadre de la vente HLM. Courant 2019, 101 nouveaux logements seront proposés à l'accession.

Erilia accompagne les acquéreurs à chaque étape de leur projet d'achat. Pour sécuriser le financement, des garanties de rachat et de relogement sont proposées de même qu'un contrat d'assurance revente si des difficultés se présentaient.

RSE

65,38%
DES CONTRATS AYANT FAIT L'OBJET D'UN AO INTÈGRENT DES EXIGENCES RSE

69,4%
DU PATRIMOINE EST RÉPERTORIÉ EN CLASSES ÉNERGÉTIQUES A, B ET C

47
LOGEMENTS HLM VENDUS

91,2%
DE LOCATAIRES ENTRANTS SATISFAITS DE LEUR LOGEMENT

82,7%
DE SOLLICITATIONS TRAITÉES ET CLÔTURÉES EN 72H

51 M€
CONSACRÉS À L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

SATISFACTION QUALITÉ ENTRETIEN

UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES DE LA GESTION LOCATIVE

L'amélioration continue des pratiques est le fil rouge qui guide l'action d'Erilia chaque jour.
Les moyens sont donnés pour que nos équipes de terrain, qui assurent au quotidien une qualité résidentielle aux habitants, développent leurs compétences.

En 2018, nous avons poursuivi les cycles de formation dédiés aux fondamentaux de la relation client, de l'accueil et de la médiation. Au total, plus de 250 collaborateurs auront bénéficié de ces formations.

Pour professionnaliser les missions de nos gestionnaires d'immeubles et notamment les récents embauchés, nous avons poursuivi en 2018 les parcours certifiants. L'objectif ? Leur donner les outils et les méthodes nécessaires à leurs missions au quotidien. Ce programme aura permis en 2018 à 10 gestionnaires d'immeubles d'obtenir un diplôme à l'issue des journées de formation.
Nous avons aussi déployé des formations métiers dédiées aux techniciens du patrimoine, profil essentiel dans le développement de la qualité du service rendu. Les fonctions managériales en agence ont également été concernées, puisque trois collaborateurs ont obtenu la certification de Directeur d'agence.

60 120
LOGEMENTS GÉRÉS

ŒUVRER POUR UN CADRE DE VIE + APAISÉ

NOUS AGISSONS POUR AMÉLIORER LE CADRE ET LA QUALITÉ DE VIE DANS NOS QUARTIERS. NOTRE OBJECTIF : EN FAIRE DES LIEUX DÉSIRABLES, ATTRACTIFS ET CONVIVIAUX, POUR LES HABITANTS D'AUJOURD'HUI ET CEUX DE DEMAIN.

Le cadre de vie ne se limite plus à la présence d'équipements dans nos quartiers. D'autres composantes sont mises en avant au travers des questions de qualité des espaces extérieurs, de proximité des services... Et parce que les habitants sont les premiers acteurs de la transformation urbaine, nous les encourageons à co-construire les projets pour créer une ville au plus près de leurs attentes.

ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS URBAINES

Sur l'ensemble du territoire national, Erilia est très impliquée aux côtés des collectivités et de l'ANRU dans les opérations de renouvellement urbain. Notre ambition ? Maintenir une politique de développement social et urbain personnalisée, partenariale, globale et centrée sur l'habitant. Nous prenons part également aux grandes études sur les orientations de la politique de renouvellement urbain des territoires, et travaillons main dans la main avec les collectivités locales sur les enjeux de la reconstitution et de la diversification de l'offre de logements et de services dans ces quartiers en devenir (démolition, réhabilitation, résidentialisation et diversification).

L'année 2018 aura été marquée par la finalisation de certains projets ANRU 1, notamment à Fréjus, à Vénissieux et à Marseille. Parallèlement, Erilia a poursuivi les dynamiques engagées sur les différents sites concernés par le NPNRU. Des projets sont d'ores et déjà mis en œuvre, particulièrement à Marseille, à « La Castellane », en vue de la future démolition de la Tour K (opération pré-conventionnée par l'ANRU).
Le relogement des locataires sera finalisé fin mai 2019 (plus de la moitié des ménages relogés l'ont été dans de nouvelles constructions).
Le Projet d'Intérêt National d'Avignon a également été arrêté en Comité National d'Engagement en juillet 2018, permettant, d'initier les premières opérations notamment la démolition partielle et la réhabilitation de « La Trillade ».

FOCUS SUR LA CASTELLANE, TOUR K

PASSAGE(S) : S'OFFRIR UNE MÉMOIRE POUR AVENIR

En 2019, La Castellane aura 50 ans et une nouvelle apparence. La Tour K disparaîtra du décor, signal des changements en profondeur à venir. Avec le projet de renouvellement urbain de grande ampleur, ce sont de nouvelles perspectives qui s'ouvrent pour le quartier, une page importante qui est en train de se tourner et avec elle les pans de vie des 70 familles qui vivaient dans la Tour K et qui ont été pour la plupart relogées.

« Passage(s) » c'est donc l'histoire de ces habitants, de leurs souvenirs dans la tour, de leur passage d'un logement à un autre, d'un quartier à un autre, d'une vie à une autre.
Le travail photographique et de collecte de témoignages, réalisé pendant 18 mois par Teddy Seguin à l'intérieur des logements de la Tour K et dans les nouveaux logements, s'inscrit dans cette optique de reconnaissance et de valorisation. Le parti pris entre en résonance avec l'accompagnement effectué par Erilia auprès des familles. On y retrouve la même exigence d'écoute, le même respect d'une mémoire précieuse, le même regard sans jugement sur les habitants de ce quartier aux multiples facettes.

Parce que le rôle d'un bailleur va au-delà du simple fait de loger, il était essentiel d'être au plus près des familles dans ce moment de transition. Il ne s'agissait pas de mettre les habitants quelque part, mais de faire en sorte que chacun puisse se retrouver dans son projet de vie.

L'exposition « Passage(s) » et le livre mémoire éponyme présentent La Castellane comme un simple lieu de vie, sans fard, ni filtre, ni fantasme, et mettent aussi et surtout en avant ces familles au moment de leur départ de La Castellane.

DIVERSIFIER L'OFFRE DE LOGEMENTS ET DE SERVICES

Après des années de renouvellement urbain, des opérations mixtes sont développées. En 2018, à Marseille, au cœur du quartier de La Viste classé QPV, nous avons débuté les travaux de construction de la résidence « L'Eissero » (24 logements en PLS) avec, en rez-de-chaussée, une crèche de 42 berceaux.
En 2019 nous livrerons, dans le cadre du PRU de Saint-Antoine-Plan d'Aou, « Le Monticole ». Ce programme immobilier de près de 5 000 m², aux façades de pierre de taille, constituera le point d'orgue d'un nouveau centre de quartier.
Il comprendra une médiathèque de 1 500 m² avec un auditorium de 55 places, 36 logements sociaux (PLS), dont 26 collectifs et 10 individuels. Un pôle santé et un restaurant sont aussi en cours de construction.

6 PROJETS D'INTÉRÊT NATIONAL

3 PROJETS D'INTÉRÊT RÉGIONAL

#ANRU CONCERTATION QPV

54 072
HEURES
D'INSERTION RÉALISÉES

9
RÉSIDENCES RÉHABILITÉES
ONT FAIT L'OBJET DE RÉUNIONS
D'INFORMATION AUPRÈS
DES LOCATAIRES

STIMULER LA VIE DE QUARTIER

Pour favoriser le bien-être dans nos résidences et permettre à tous les habitants de réinvestir l'espace public, Erilia réalise des équipements sur-mesure.

En 2018, nous avons engagé à Marseille à La Viste, les travaux d'aménagements de convivialité (espaces de jeux, aire de sport et de musculation, tables de pique-nique...) et inauguré avec Marseille Rénovation Urbaine, la Ville de Marseille et la Métropole Aix-Marseille-Provence, la place centrale du quartier.
Sur le Plan d'Aou, des espaces de loisirs ont été créés sur les anciennes friches, offrant désormais la possibilité aux petits comme aux grands de se divertir.

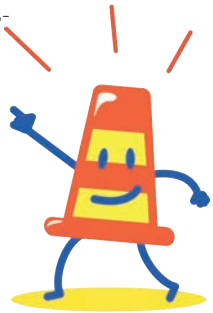
Ces équipements constituent parfois la seule offre de divertissement dans l'environnement immédiat des habitants. Erilia a décidé de les développer. Il s'agit en effet d'un facteur contribuant au bien-être et à l'amélioration de la qualité de vie de nos locataires.

LES HABITANTS, PREMIERS ACTEURS DE LEUR CADRE DE VIE

En 2018, Erilia a déployé dans 31 résidences son processus d'ingénierie sociale fondé sur la concertation, la communication et la co-construction des projets pour créer les bases d'un mieux vivre ensemble.
Cette démarche est mise en place depuis deux ans dans les quartiers d'intérêt national et aussi sur des réhabilitations hors ANRU engagées sur notre patrimoine.

Ainsi, durant l'année 2018, avec les habitants de la résidence « Salvador Allende » à Port-Saint-Louis-du-Rhône, nous avons engagé, dans le cadre de la réhabilitation des 296 logements, une démarche de concertation. Réunions publiques, consultation, ateliers éco-citoyens, lettres de chantier, intervention d'une Maîtrise d'œuvre sociale... autant d'étapes qui ont ponctué le projet avec la participation active des habitants, des équipes d'Erilia et des partenaires. Ces rendez-vous avec nos locataires ont permis d'affiner les programmes de travaux, de rassurer sur leurs modalités de réalisation et de mettre en œuvre un accompagnement social de chantier adapté.

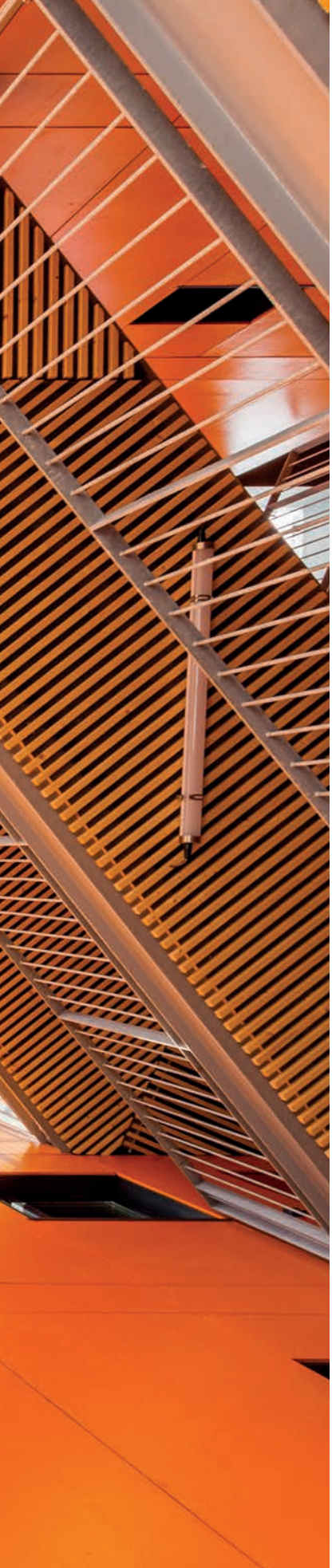
À Ajaccio, au sein de la résidence « A Mandarina », nous avons organisé en juin 2018 un atelier participatif.
Une centaine d'habitants était présente.
L' objectif ? Répondre aux interrogations et aborder les points importants du chantier. À Montpellier, nous avons engagé une discussion avec les habitants du « Logis des Pins » autour de leurs pratiques d'usage des espaces extérieurs et travaillé ensemble sur des propositions de cheminements et d'aménagements.



348,6 M€
ALLOUÉS DANS LE
CADRE DE L'ANRU 1

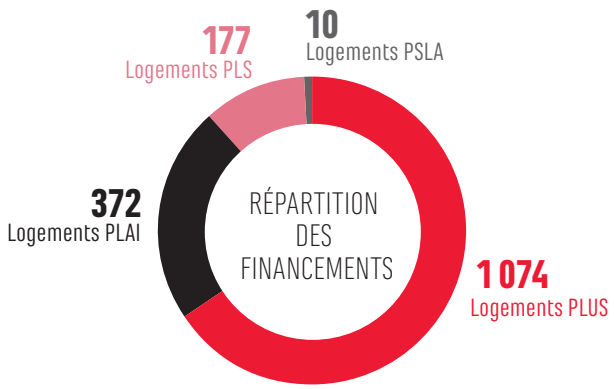
200 M€
ESTIMÉS DANS LE
CADRE DE L'ANRU 2

S'ENGAGER POUR + DE LOGEMENTS DE QUALITÉ



ERILIA INNOVE POUR CONCEVOIR DES NOUVEAUX MODES D'HABITAT PLUS PERFORMANTS, PLUS DURABLES ET PLUS INCLUSIFS.

Explorer de nouveaux modes de production, développer de nouvelles coopérations, proposer de nouvelles solutions aux habitants et aux élus... Dans un environnement extrêmement contraint, répondre à la demande croissante de logements exige parfois beaucoup d'agilité. Erilia active le levier de l'innovation pour poursuivre le cap de sa politique de développement, notamment dans les secteurs les plus tendus.



MAINTENIR LE CAP

Depuis l'adoption de la loi de Finances 2018 et la trajectoire budgétaire annoncée pour 2019, Erilia est restée mobilisée pour répondre à l'effort national de production de logements nécessaire à l'équilibre des territoires.
Avec 1 633 logements livrés en France en 2018 et 1 521 mis en chantier pour les années à venir, nous continuons à développer des programmes pour proposer un habitat sur-mesure, qui répond à l'exigence quantitative et qualitative des collectivités et de l'ensemble de nos publics (jeunes actifs, étudiants, familles, militaires, séniors, publics en insertion ou encore gens du voyage).

EXPÉRIMENTER POUR PRODUIRE PLUS, MIEUX… ET MOINS CHER

En 2018, l'année de nos 60 ans, nous avons livré notre 60 000e logement !
Pour répondre à la demande croissante, nous déployons tout le spectre des compétences d'Erilia : construction neuve, acquisition-amélioration, achat et conventionnement de patrimoine existant, réhabilitation ou encore rénovation urbaine.

Construire davantage et plus rapidement tout en maîtrisant les coûts : cet impératif partagé avec les collectivités locales a conduit Erilia à expérimenter de nouvelles modalités de production.

Outre la VEFA, nous avons déployé en 2018 de nouveaux concepts pour développer notre offre locative. À Marseille, la résidence de 33 logements « La Roseraie 2 » s'inscrit dans un programme de densification du foncier sur lequel Erilia détient déjà un patrimoine de 149 logements. Un véritable défi que cette opération de conception-réalisation, pour laquelle la qualité architecturale, paysagère et environnementale est prépondérante.

CONJUGUER HABITAT ET INNOVATION SOCIALE

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, nous livrerons fin 2019 la résidence « Les Jardins d'Agrippa », notre premier programme labellisé « Maisons de Marianne ». Cette résidence intergénérationnelle est une solution alternative, économique et humaine, permettant de faciliter le maintien à domicile des personnes âgées. La résidence propose 80 logements adaptés ainsi que des espaces communs, pour encourager la convivialité, et toute une offre de services ciblés pour les locataires.
N'ayant pas vocation à se substituer à une maison de retraite, la résidence est ouverte à tous (jeunes ou séniors) à condition d'être éligible au logement social favorisant ainsi les opportunités de renforcer les liens intergénérationnels et de lutter contre l'isolement.

À Villabé, au bord de l'Essonne, nous démarrerons fin 2019 les travaux de 155 logements dont 66 pour les séniors, 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 » dont Erilia assure la conception-réalisation et qui verra le jour en 2021.

FOCUS SUR LA NOUVELLE AQUITAINE

La stratégie de développement d'Erilia se déploie depuis quelques années déjà sur une partie importante du territoire grâce à sa compétence nationale. Une priorité claire en 2018 a été donnée au développement de l'offre locative, non seulement sur ses territoires historiques tendus, mais également en Nouvelle-Aquitaine où nous possédons 2 207 logements.

Notre volonté est d'être un acteur des grands projets urbains en accompagnant les mutations en cours notamment dans la métropôle bordelaise. En 2018, 305 nouveaux logements ont été livrés et 50 de plus sortiront de terre d'ici fin 2019.
Dans cette optique, et afin d'être au plus près des décideurs, Erilia a créé en 2018 une nouvelle antenne à Bordeaux qui se structurera en 2020 en agence. Nos ressources en maîtrise d'ouvrage ont été étoffées, ce qui nous a permis de lancer d'ambitieux programmes de construction pour les années à venir.

À Mandelieu-la-Napoule, en 2020, nous expérimenterons avec Eiffage Immobilier et Récipro-Cité « Cocoon'Ages », un nouveau concept de résidence intergénérationnelle. 30 logements disposeront ainsi d'un dispositif d'habitat qui combine une architecture adaptée (accessibilité, ergonomie des logements, espaces partagés conviviaux...) à une offre de services-animations.
Parce que l'accès des jeunes au logement est aussi une priorité, Erilia s'efforce d'y 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. Au total, Erilia détient 3 281 logements dédiés à cette cible.

En 2019, à Toulon, nous livrerons pour la fondation Apprentis d'Auteuil une résidence sociale à orientation éducative de 43 logements. Une première en France !

Son rôle ? Accueillir des jeunes en difficulté de 16 à 25 ans au parcours chaotique et présentant des carences de soutien familial. Il s'agira de fournir à ces jeunes, encadrés 24h/24 et 7j/7, un tremplin vers l'insertion socio-profesionnelle.

À La Ciotat, nous disposerons en 2019 d'une pension de famille de 18 logements et équipée d'espaces de vie communs pour accueillir des personnes en grande difficulté sociale. Cette pension sera gérée par une association spécialisée qui animera le quotidien des 18 usagers.

RSE

69,40%
DU PATRIMOINE ERILIA EST RÉPERTORIÉ EN CLASSES ÉNERGÉTIQUES A, B ET C

363
LOGEMENTS CERTIFIÉS PAR UN LABEL ÉNERGÉTIQUE

187
NOUVEAUX LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT

41
NOUVEAUX LOGEMENTS ADAPTÉS AUX UFR

#QUALITÉDUSAGE BIM CONSTRUCTION

LA QUALITÉ D'USAGE AU CŒUR DU BATI

Nos modes de vie évoluent et font émerger de nouvelles attentes en matière de logement : il ne suffit plus de construire des logements de qualité et environnementalement performants. Face à ces enjeux, Erilia développe une nouvelle approche qui place la qualité d'usage au cœur de l'acte de bâtir et du bien-vivre au quotidien.

En 2018, nous avons ainsi décidé de remettre à plat le cahier des charges constructif de nos logements. Accompagnés par le cabinet d'études Récipro-Cité, nous réaliserons en 2019 une étude axée sur le confort des logements, l'usage des espaces et les ambitions à atteindre en matière d'innovation sociale.

La qualité d'usage ne se limite pas seulement au bâti et aux questions architecturales, c'est pourquoi nous ne pouvions l'appréhender sans la prise en compte des personnes qui y vivent : nos habitants. En effet, si l'objectif d'une telle démarche est de tendre vers la meilleure satisfaction possible pour le locataire, cela implique nécessairement d'adapter le logement à son profil et à ses besoins.

Pour imaginer nos résidences de demain, nous irons donc à la rencontre d'un panel de locataires pour recueillir leurs expériences de vie et identifier les éléments incontournables qui améliorent le bien vivre au quotidien.

CONCEVOIR DES OPÉRATIONS VERTUEUSES

Erilia a travaillé en partenariat avec EnvirobatBDM et Surya Consultants pour créer un outil spécifique qui permette de calculer le coût global d'une opération. L'objectif ? Démontrer qu'un bâtiment passif en énergie est plus rentable sur le long terme qu'un bâtiment standard. Raisonner en termes de coût global permet d'intégrer dans le calcul à la fois le coût d'investissement de départ mais aussi les coûts différés (usage, entretien et exploitation), que ce soit pour le bailleur ou pour le locataire.

En test sur trois opérations dans la Région Sud – Provence-Alpes-Côte d'Azur (une en cours de conception, une récemment livrée et une en réhabilitation), cette étude livre des résultats très encourageants. Rajoutons à cela des logements plus confortables et des charges fortement réduites pour nos habitants : un pari gagnant-gagnant !

CONSTRUIRE DES LOGEMENTS À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

Le potentiel de la conception numérique 3D est aujourd'hui indéniable : améliorer la qualité des constructions tout en réduisant les coûts de construction et d'exploitation. Consciente de l'apport du BIM (Building Information Modeling) dans nos pratiques de construction, Erilia a modélisé deux opérations avec ce procédé : la résidence « Roseraie II » et le projet de « l'Île du Moulin Galant », tous deux conçus en BIM de niveau 2.

L'objectif étant de développer le BIM dans nos réalisations, trois responsables d'opérations seront formés en 2019 aux techniques de modélisation 3D.

NOS ARCHI-TECTURES 2018

BIARRITZ (64)
LA FRÉGATE
54 logements
Architecte : Jacques Leccia, AJL Architecture & Urbanisme

BURES-SUR-YVETTE (91)
GRAND CŒUR
56 logements
Architecte : Atelier Agopyan

FRÉJUS (83)
LES JARDINS D'ORÉLIA
78 logements
Architecte : Archi & Partners International

LA CIOTAT (13)

LES JARDINS DU GOLFE

109 logements

Architecte : Atelier Vernerey

NICE (06)

LA CROIX DE MALTE

67 logements

Architecte : DP Architecture, Sandrine Della-Rina

VILLENAVE-D'ORNON (33)

OR TENSIA

174 logements

Architecte : Alonso Sarraute Associés

VILLEURBANNE (69)

LE LUIZET

16 logements

Architecte : Archigroup

DES COLLABORATEU TOUJOURS + INVESTIS

RS

LA SATISFACTION DE NOS HABITANTS VA DE PAIR AVEC L'ENGAGEMENT ET L'ACCOMPLISSEMENT DE NOS COLLABORATEURS.

Pour faire face aux mutations profondes de notre secteur et progresser ensemble, chez Erilia nous veillons au bien-être au travail et au développement des compétences de nos collaborateurs.
En cohérence avec notre mission d'intérêt général, nous menons également des actions pour lutter contre toutes les formes d'exclusion dans nos territoires d'intervention.

DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Parce qu'il est important de se sentir bien pour bien travailler, Erilia s'efforce d'offrir à ses équipes un cadre attractif et stimulant au quotidien. La prévention en matière de santé et de sécurité est aussi une préoccupation prioritaire et permanente pour Erilia. En 2018, une grande enquête a été lancée auprès de l'ensemble des collaborateurs afin d'obtenir un diagnostic quantitatif et qualitatif de leur environnement de travail. En 2019, les résultats de ce baromètre social seront partagés et un plan d'actions déployé. Une enquête QVT a également été réalisée auprès des équipes de la Direction du Développement, de la Promotion et du Renouvellement Urbain afin d'établir un diagnostic plus fin sur leurs conditions de travail. Objectif ? Évaluer les impacts des précédentes réorganisations et identifier des actions pour optimiser le bien-être au travail.

Des travaux sont également en cours pour élaborer en concertation avec les collaborateurs un plan de mobilité. D'un point de vue social, le PDE (Plan de Déplacement Entreprise) a permis de créer un véritable dialogue autour des bénéfices attendus : sur les conditions de travail et l'utilisation des transports alternatifs.

CÉLÉBRER LES COLLABORATEURS, ACTEURS DE L'HISTOIRE D'ERILIA

Dans le cadre de son 60e anniversaire, Erilia a souhaité rendre hommage à l'engagement et au professionnalisme de ses collaborateurs. Cette date anniversaire a été l'occasion de revenir sur le parcours d'une entreprise sociale pour l'habitat qui a su se réinventer pour accompagner les mutations de son temps.
Plusieurs temps forts ont été organisés en agence et au siège durant le dernier trimestre 2018 : expositions photographiques, rencontres avec les habitants, photos souvenirs, vidéos anniversaire, challenges, journée rétro sur le thème des sixties…

FORMER LES ÉQUIPES POUR RÉPONDRE À NOS AMBITIONS

Au cours de l'année 2018, plus de 11 140 heures de formations ont été dispensées. La formation et plus largement le développement de compétences représentent un levier stratégique d'Erilia pour s'adapter aux évolutions de notre secteur.
Ainsi, pour répondre à nos ambitions d'amélioration de la qualité et des services rendus, nous sommes engagés depuis deux ans dans un plan de développement des compétences de nos gestionnaires d'immeubles. Nous proposons un parcours inédit allant jusqu'à une certification diplômante de niveau CAP.

L'objectif ? Valoriser ce métier crucial, le placer au cœur du dispositif de proximité et faire de nos 275 gestionnaires de véritables ambassadeurs. En 2018, 10 nouveaux gestionnaires d'immeubles ont obtenu le diplôme.
Deux nouveaux parcours certifiants ont également été développés à destination des directeurs d'agence et des assistantes techniques.

Côté maîtrise d'ouvrage, en 2018, quatre assistantes ont suivi une formation dispensée à l'École des Ponts à Paris. Une fierté pour nos nouvelles diplômées qui ont obtenu un certificat d' « Assistanat à Maîtrise d'Ouvrage Immobilière » !

RSE

175
RECRUTEMENTS

1 140
HEURES DE FORMATIONS DISPENSÉES

QVT
60ANS
ÉGALITÉDESCHANCES

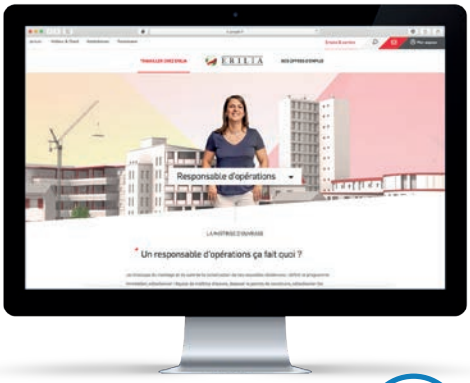
UN EMPLOYEUR ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Erilia a obtenu en 2018 le Label Empl'itude, avec les félicitations du jury. Il s'agit du 1er label territorial qui valorise les actions et les bonnes pratiques des entreprises en matière d'emploi, de ressources humaines et d'engagement sociétal. Un plan d'actions avec des engagements sur les trois prochaines années devra être mis en place pour maintenir et accentuer nos efforts, en faveur du développement local aux côtés de nos partenaires économiques et institutionnels.

En parallèle, nous avons signé cette année la charte « Entreprises et Quartiers » des Bouches-du-Rhône. Déjà en 2016, nous avions signé celle relative au département du Var. Par ces conventions, Erilia manifeste sa volonté de travailler en réseau pour accompagner le développement économique et social des quartiers prioritaires en s'appuyant notamment sur le savoir-faire de ses collaborateurs.

En 2018, plusieurs d'entre eux se sont investis, et notamment à Toulon, où notre directeur d'agence est intervenu au collège Voltaire pour réaliser des simulations d'entretien avec les élèves. Une belle dynamique au service de l'intérêt général !

En 2019, dans le cadre d'un projet porté par le Groupe Habitat en Région, Erilia accueillera des stagiaires de 3e du collège de la Belle de Mai à Marseille. Avec un programme spécialement conçu pour eux (visite du siège, rencontres d'experts, immersion en agence...), les adolescents pourront découvrir les métiers du logement social et se familiariser avec le monde du travail. En intégrant dans ses équipes des collégiens issus des quartiers prioritaires, Erilia veut favoriser l'égalité des chances sur des territoires où, bien souvent, les familles n'ont pas le réseau nécessaire pour aider leur enfant à trouver un stage.



MODERNISER NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

En 2018, Erilia a totalement refondu l'espace Emploi & carrière de son site internet. L'objectif revendiqué est de donner une image actuelle de notre entreprise et du secteur du logement social. Troquant le discours institutionnel pour le parler vrai et un leitmotiv : la proximité relationnelle, les collaborateurs se sont mis en scène pour donner envie aux candidats de rejoindre l'entreprise.
Avec une rubrique dédiée à la marque employeur et une autre aux annonces d'emploi, le site est devenu le premier vecteur de recrutement.

Pour accroître notre visibilité sur les réseaux sociaux professionnels, nous animons depuis 2018 une page LinkedIn. Régulièrement, les actions de l'entreprise pour ses collaborateurs mais également les initiatives des équipes y sont postées.

ERILIA EN FRANCE

NOS AGENCES

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

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

AUBAGNE
ZI Saint-Mitre « Domaine de Provence »
135, avenue de la Rasclave
13400 Aubagne
T. 04 96 18 49 05
agence.aubagne@erilia.fr

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

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

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

BIARRITZ
Résidence « L'Opernaritz » - Bât. C
18, rue Gabrielle-Chanel
64200 Biarritz
T. 05 59 23 10 38
agence.biarritz@erilia.fr

GAP
40, avenue Jean-Jaurès
05000 Gap
T. 04 92 53 15 70
agence.gap@erilia.fr

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

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

MARSEILLE JOLIETTE
« Le Grand Large 2 » - Bât. B
9, boulevard de Dunkerque
13002 Marseille
T. 04 96 17 33 70
agence.marseillejoliette@erilia.fr

MARSEILLE LA POMME
46, boulevard de La Pomme
13011 Marseille
T. 04 96 11 57 00
agence.marseillelapomme@erilia.fr

MARSEILLE PRADO
165, avenue du Prado
13008 Marseille
T. 04 91 29 03 50
agence.marseilleprado@erilia.fr

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

NICE
« Crystal Palace »
06200 Nice
T. 04 93 27 65 20
agence.nice@erilia.fr

TOULON
« Espace Feniics » - 2e étage
11, rue Nicolas-Appert
83100 Toulon
T. 04 94 93 61 70
agence.toulon@erilia.fr

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

NOS ANTENNES

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

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

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

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

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

LA CIOTAT
413, rue Bougainville
13600 La Ciotat
T. 04 42 08 60 15

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

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

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ ERILIA 2018

Directeur de la publication : Valérie FOURNIER
Ligne éditoriale : Service Communication Erilia
Maquette graphique : Agence Bastille
Mise en page : By Jö — www.edetjo.com
Crédits photos : ATGER Guillaume, CARPENTIER Marc, CHAUVIN Cyril, COMTE Henri, CONTI Philippe, DEMAILLY Serge, DIGEOIT Olivier, HELMAN David, Istockphoto, JEANNE Christel pour Habitat en Région, LIOT. R, MONGE Olivier, SEGUIN Teddy, Shutterstock, TETU Stéphanie pour Habitat en Région.

ERILIA

ERILIA
72 BIS, RUE PERRIN-SOLLIERS
13291 MARSEILLE CEDEX 6
04 91 18 45 45
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 €.