

CONSTRUIRE LE MEILLEUR ENSEMBLE



ERILIA RAPPORT
D'ACTIVITÉ 2019

CONSTRUIRE LE MEILLEUR ENSEMBLE

ERILIA RAPPORT
D'ACTIVITÉ 2019

SOMMAIRE

6



ENTRETIEN

8



GROUPE
HABITAT EN RÉGION

10



GOVERNANCE

12



GOVERNANCE
EXÉCUTIVE

14



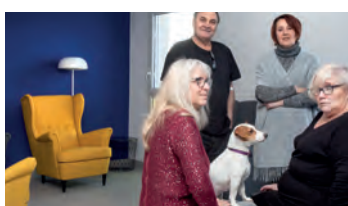
2019 EN CHIFFRES

16



HASHTAG 2019

18



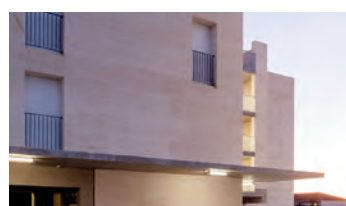
#CONVERGENCES24

20



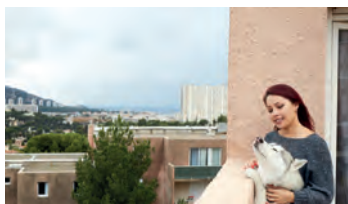
PARTENAIRE
D'INTÉRÊT GÉNÉRAL
DES TERRITOIRES

28



ACCOMPAGNER
LES TRANSFORMATIONS
URBAINES

34



LA SATISFACTION CLIENT
AU CŒUR DE NOS ACTIONS

42



L'EXCELLENCE AU SERVICE
DE LA PERFORMANCE

48



UN NOUVEL HORIZON
DE CROISSANCE

CONSTRUIRE LE MEILLEUR ENSEMBLE : NOTRE MANIFESTE POUR LES TERRITOIRES

JOËL CHASSARD

PRÉSIDENT D'ERILIA

FRÉDÉRIC LAVERGNE

DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ERILIA

Nous achevons la rédaction de notre rapport d'activité 2019 à l'aube d'une crise sanitaire majeure. Le coronavirus Covid-19 se répand en France, sur nos territoires, dans nos villes et nos quartiers. Il frappe à l'aveugle nos concitoyens et n'épargne évidemment pas les plus vulnérables, les plus démunis, les plus isolés dont la situation est souvent déjà abîmée.

C'est dans ce contexte sans précédent, que la raison d'être d'Erilia prend tout son sens. Une mobilisation générale s'est enclenchée pour répondre aux besoins les plus urgents et garantir une continuité de service à nos locataires sur l'ensemble de nos territoires y compris dans les quartiers les plus sensibles. À l'endroit des plus fragiles, nos équipes ont organisé des solidarités compatibles avec une situation de confinement et mobilisé les relais essentiels. Les relances d'impayés ont été repoussées.

Erilia s'est également montrée au rendez-vous pour soutenir les entreprises en difficulté contraintes à la fermeture en les exonérant en avril du règlement des loyers de nos locaux commerciaux de proximité.

Pour protéger nos collaborateurs, nous avons déployé des solutions de télétravail. Tous les salaires ont également été maintenus.



En toute circonstance et plus encore en temps de crise, nous entendons servir le bien commun, principe que nous partageons avec les Caisses d'Epargne, notre actionnaire de référence.

Être utile à tous, implique aussi d'avoir la capacité de transcender notre mission de bailleur de social, de pouvoir faire face. À cet égard, les excellents fondamentaux d'Erilia, l'agilité de ses équipes portées par le nouveau plan stratégique **#CONVERGENCES24** dont ce rapport d'activité 2019 se veut le témoin, nous ont donné les moyens d'agir durant toute l'année écoulée au plus près des réalités de l'habitat social.

Et demain ? Notre ambition reste immuable : tout d'abord se retrouver et faire converger nos forces pour construire le meilleur pour les territoires et leurs habitants.

« Construire le meilleur ensemble » est la signature de notre rapport d'activité 2019. Il raisonne comme un manifeste, fidèle à nos actions et à notre mission d'intérêt général.



ENTRE -TIEN

FRÉDÉRIC LAVERGNE
DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ERILIA

EN 2019 , ERILIA A FRANCHI LE SEUIL SYMBOLIQUE DES 60 000 LOGEMENTS GÉRÉS ET CONNU UNE ÉVOLUTION MAJEURE DE SA GOUVERNANCE. UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE SE DÉPLOIE POUR LES CINQ ANNÉES À VENIR, DÉTAILLÉE PAR FRÉDÉRIC LAVERGNE, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ERILIA DEPUIS LE 14 JUIN 2019.

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR 2019 ?

Ce fut une année très active, jalonnée de lancements d'opérations et de livraisons donc un ensemble d'activités prouvant l'efficacité de notre stratégie de développement. Nous avons concrétisé plusieurs projets d'envergure. La livraison du Monticole à Marseille, 36 logements et une médiathèque de plus de 1 300 m² dans le quartier du Plan d'Aou a prouvé une fois de plus qu'Erilia est au rendez-vous des grands projets de renouvellement urbain. À La Castellane, nous donnons le « la » du NPNRU avec la déconstruction de la Tour K, immeuble emblématique du quartier.

Je soulignerai aussi la réussite de l'opération de reconstruction d'un îlot médiéval vétuste dans le centre ancien de Toulon qui a obtenu le Grand Prix du Palmarès Régional de l'Habitat Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il s'agit d'une très belle vitrine de notre savoir-faire et de notre expertise en matière de rénovation des centres anciens dégradés.

2019 a été aussi l'année des habitats spécifiques. Pour répondre aux besoins des territoires, nous avons livré une pension de famille à La Ciotat et au premier semestre 2020, nous mettrons en service à Fréjus un programme labellisé « Maisons de Marianne » et à Toulon, en partenariat avec les Apprentis d'Auteuil, une résidence sociale à orientation éducative dont le rôle est d'accueillir des jeunes en très grande difficulté. Une première en France !

Ces réussites sont le résultat d'excellents fondamentaux et d'un modèle de développement tourné vers le client et la satisfaction de ses attentes. Erilia a été gratifié d'un taux de satisfaction des locataires de 83%, en hausse par rapport à la précédente enquête et d'un taux de vacance commerciale inférieure à 1%.

Dernier élément à mettre en exergue, la qualité des équipes et l'engagement de chaque collaborateur, qui constituent la clé du succès d'Erilia.

COMMENT AVEZ-VOUS APPRÉHENDÉ VOTRE NOMINATION À LA TÊTE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE D'ERILIA ?

Dans la continuité des mandats d'Hubert Voglimacci. Il a œuvré durant 36 ans en faveur du logement social, et particulièrement au service de son développement. Il nous a légué une entreprise avec d'excellents fondamentaux, qui demeure aujourd'hui la principale ESH du Groupe Habitat en Région avec un patrimoine de 61 208 logements gérés en France et 889 collaborateurs.

La nomination de Joël Chassard à la présidence du conseil d'administration d'Erilia incarne également les liens indéfectibles qui unissent les Caisses d'Épargne, 1^{er} banquier privé du logement social, à notre ESH. Elles en sont également des opérateurs de premier plan. Avec les Caisses d'Épargne nous entendons relever les défis d'un développement équilibré des territoires, pour contribuer au « vivre mieux » et au « mieux vivre ensemble » des habitants. Notre ambition : être utiles aux habitants et aux territoires.

COMMENT S'ILLUSTRE VOTRE STRATÉGIE ?

Il faut toujours plus démontrer notre utilité sociale. Nos forces sont notre capacité à développer une offre de logements complémentaires, notre maillage territorial historique et bien entendu nos collaborateurs ! Aussi notre objectif est clair, nous ne modifierons pas notre politique de développement patrimoniale malgré les turbulences que connaît le secteur HLM. C'est une réalité, la mise en œuvre de la RLS prive notre budget de 35 millions d'euros de recettes sur trois ans. Cela revient à amputer notre capacité de production d'environ 1 500 logements sur cinq ans. Pour faire face à ces contraintes, nous avons déployé un plan stratégique que nous avons appelé **#CONVERGENCES24**. Cette feuille de route à 5 ans doit nous permettre de maintenir nos atouts. Nous devons par ailleurs conforter notre maillage territorial qui est l'une de nos forces. Avec 17 agences et 280 gestionnaires d'immeubles, Erilia dispose d'un ancrage reconnu par tous. La satisfaction de nos locataires est aussi le reflet de notre politique d'entretien : nos immeubles sont réhabilités régulièrement, avec des halls et des espaces communs en excellent état alors qu'ils sont inscrits dans un tissu urbain extrêmement dense.

Sur la période 2020-2024, nous mobiliserons près de 2 milliards d'euros : 1,4 milliards dans la construction de logements neufs, 252 millions dans la réhabilitation et 336 millions dans l'entretien du patrimoine.

Ces investissements alimenteront le secteur du BTP confirmant notre place d'acteur économique de premier plan. Notre objectif est de produire 2 000 logements neufs par an, dont 10% en accession sociale, pour atteindre le cap des 70 000 logements en 2024 dans les territoires où nous sommes déjà implantés, en ciblant les grandes métropoles : Bordeaux, Lyon, Montpellier, Aix-Marseille, Nice, sans oublier la Corse. Ce développement induit une approche marketing client plus approfondie qui nous permettra de répondre précisément aux besoins des

politiques de l'habitat dans les territoires. Nous sommes en capacité d'apporter des solutions de logement multiples (logements familiaux, résidences spécifiques, équipements tertiaires) permettant une mixité sociale attendue par les collectivités (logement locatif social, logement locatif intermédiaire, accession sociale à la propriété, PSLA, habitat participatif...)

Enfin, pour dégager des fonds propres, nous comptons accroître la vente de logements, pour passer d'un rythme de 30 cessions annuelles à 180. Nous prolongerons cette stratégie avec la création en 2020 d'un organisme foncier solidaire (OFS). En parallèle, pour prévenir l'apparition de copropriétés dégradées, nous renforcerons notre mission de syndic en conservant la majorité des millièmes de tous les ensembles que nous mettons en vente.

SUR QUELS ATOUTS POUVEZ-VOUS COMPTER POUR ATTEINDRE VOS OBJECTIFS ?

Nos excellents fondamentaux confère à Erilia une forte capacité de réactivité. Son plus grand atout est de pouvoir s'appuyer sur des équipes qui ont démontré leur propension à savoir créer de la valeur et qui ont su se mobiliser pour prendre un nouvel élan. Les collaborateurs disposent d'un véritable savoir-faire et d'une faculté à couvrir l'ensemble des métiers impliqués dans la chaîne du logement social. L'entreprise se distingue aussi par sa compétence nationale et par la solidité de son actionnariat comme de ses partenaires, implantés en régions. Pour répondre à ces nouveaux enjeux, au-delà de nos savoir-faire, nous allons développer en créant des partenariats de solutions de services au profit de nos habitants et des collectivités.

COMMENT ABORDEZ-VOUS 2020 ?

Avec beaucoup de pragmatisme et de sérieux ! Nous avons mis en place tous les éléments nécessaires à la réussite de notre transformation et de notre plan stratégique, mais je reste conscient du fait que le plus difficile reste à venir en matière d'exécution.

POUR CONCLURE, POURRIEZ-VOUS NOUS DÉCRIRE LES RÉCENTS CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ ?

Il nous faut être plus performants, moderniser nos pratiques et afficher une notoriété plus affirmée pour Erilia. Autant de raisons qui expliquent pourquoi j'ai souhaité m'entourer de deux directeurs généraux adjoints. Murielle Chevillard, dont l'expertise en performance et management des ressources est éprouvée et Antoine Jeandet, en charge de la Relation Clients, des Territoires et du Patrimoine ont donc été nommés au sein du Comité de Direction Générale. Deux nouvelles directions adjointes Patrimoine et politiques techniques et Cohésion sociale et renouvellement urbain ont également été créées pour répondre à nos nouveaux enjeux.

HABITAT EN RÉGION CAP SUR LA LOI ELAN



VALÉRIE FOURNIER
PRÉSIDENTE DU GROUPE
HABITAT EN RÉGION

La Réduction de Loyer de Solidarité a fortement impacté les bailleurs sociaux. En complément, la loi dite Elan ambitionne de réorganiser le tissu hlm. Au-delà des chiffres, elle modifie notre paysage en faisant émerger plus fortement qu'avant la notion de Groupe hlm à côté de l'identité de nos organismes.

Depuis 2010, Habitat en Région avait anticipé ses évolutions en s'organisant autour d'un groupe national, dont la société de tête était Erilia et d'un réseau d'opérateurs sociaux au travers d'un GIE. L'interpellation collective que constitue la loi Elan, nous a conduit à réinterroger, aux côtés de notre gouvernance BPCE et des Caisses d'Épargne, notre organisation et notre plan stratégique.

Notre objectif a été d'abord de réexaminer nos valeurs et nos principes fondamentaux. Groupe ou Réseau, nous avons toujours considéré que notre force collective émanait certes de notre cohésion mais aussi de la force de nos entreprises sur chacun de leurs territoires. C'est pourquoi nous avons, depuis le début du projet Habitat en Région, affirmé que nos sociétés étaient des sociétés de plein exercice, interlocutrices directes de leurs habitants, de leurs territoires et de leurs partenaires, pouvant être multiples sur un même territoire pour mieux répondre à la diversité des besoins. C'est pourquoi aussi nous avons fait de choix de maintenir une holding de taille modeste, centrée sur l'échange stratégique, les coopérations inter-sociétés ou inter-territoires et la prospective sur nos métiers.

Ce lien essentiel, cette relation directe avec le territoire nous ont fait choisir un nouveau mode d'organisation au titre de la loi Elan : la société de coordination. Créée au niveau du territoire d'une Caisse d'Épargne ou d'une région administrative, elle incarne pleinement le lien territorial de nos entreprises à l'image des Caisses d'Épargne. Nous poursuivons ainsi notre développement tout en sauvegardant un principe essentiel : rester soi tout en étant ensemble.

Fort de ce socle commun, dès janvier 2019, le Groupe national sous la société de tête Erilia a entamé sa transformation. Pour faciliter ce mouvement et faire se croiser au mieux lien territorial et pôle national, il a été décidé avec l'accord de BPCE et des Caisses d'Épargne, de transférer les participations portées par Erilia à la Holding Habitat en Région Participations. Nous renforçons ainsi son rôle national et plaçons le pôle Habitat en Région directement sous la gouvernance conjointe de BPCE et des 17 Caisses d'Épargne.

En parallèle, nous nous sommes interrogés, comme à chaque étape du projet Habitat en Région, sur le sens de notre métier, les évolutions en cours et les missions d'un bailleur hlm. Dès janvier 2019, plus de 100 collaborateurs de toutes les entreprises du Groupe se sont mobilisés pour établir un état des lieux de nos pratiques métiers et définir nos nouvelles orientations stratégiques et opérationnelles, alors que notre plan stratégique Grandir Ensemble 2017-2020 arrivait à échéance.

Treize chantiers ont ainsi animé nos débats collectifs tout au long de cette année : l'ambition de développement et notre rôle comme acteur d'un territoire, la gestion patrimoniale, la qualité de services et notre vision de la proximité, le marketing de notre offre, le logement d'abord, la vente hlm, l'accession sociale à la propriété, le logement intermédiaire, la RSE et l'innovation sociale, les ressources humaines et notre culture d'entreprises ou la performance globale de nos entreprises. Par ailleurs, des chantiers exploratoires ont été menés en matière de mutualisation de moyens notamment sur le plan des achats ou de l'informatique.

Chaque société a, en vue du renouvellement de sa convention d'utilité sociale, réfléchi à sa propre feuille de route stratégique pour les années à venir.

Cet ensemble de travaux collectifs et individuels va irriguer les travaux de l'année 2020 au travers d'études, de clubs, d'actions pour toujours faire vivre et grandir notre métier de bailleur social et poursuivre la construction du pôle des opérateurs sociaux de BPCE et des Caisses d'Épargne autour de notre projet commun Habitat en Région.

GOUVERNANCE

LES CAISSES D'ÉPARGNE PARTICIPENT ACTIVEMENT À LA GOUVERNANCE ET AU DÉVELOPPEMENT D'ERILIA. ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE, ELLES SIÈGENT AUX INSTANCES ET PARTICIPENT AUX DÉCISIONS ET AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ERILIA

Composition au 31/12/2019

- **Président** : Joël CHASSARD
- **Directeur Général** : Frédéric LAVERGNE

ACTIONNAIRE DE RÉFÉRENCE (CATÉGORIE 1)

- **HABITAT EN RÉGION PARTICIPATIONS**
représentée par Fabrice GOURGEONNET

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET EPCI (CATÉGORIE 2)

- **MÉTROPOLE NICE COTE D'AZUR**
représentée par Dominique ESTROSI-SASSONE
- **MÉTROPOLE GRAND LYON**
représentée par André GACHET
- **MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE**
représentée par Bruno GILLES

REPRÉSENTANT DES LOCATAIRES (CATÉGORIE 3)

- Georges-Claude TROVA, **FLAM – Familles Rurales**
- Mehdi ACHOURI, **Conférence Nationale du Logement**
- Chérina NACER-CHERIF, **INDECOSA CGT**

PERSONNES MORALES (CATÉGORIE 4)

- **CAISSE D'ÉPARGNE CEPAC**
représentée par Didier MOATÉ
Vice-Président du Conseil d'Administration
- **CAISSE D'ÉPARGNE COTE D'AZUR**
représentée par François CODET

- **CAISSE D'ÉPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON**
représentée par Gilles LEBRUN
- **CAISSE D'ÉPARGNE NORMANDIE**
représentée par Maryse VÉPIERRE
- **CAISSE D'ÉPARGNE RHONE-ALPES**
représentée par Alain DENIZOT
- **CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-DRÔME-ARDÈCHE**
représentée par Stéphane CAMINATI
- **CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE**
représentée par Pierre ARNOULD
- **TOIT ET JOIE** représentée par Yves ROLAND
- **VILLE DE MARSEILLE**
représentée par Arlette FRUCTUS

COLLÈGE DE CENSEURS

- **CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE-PAYS DE LOIRE**
représentée par Mathieu RÉQUILLART
- **BPCE** représentée par Jérémy ESTRADER
- Hubert VOGLIMACCI

REPRÉSENTANTS DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

- Claire CHAVIER
- Géraldine DEVILLERS
- Yves BESSONE
- Pierre DUBET

COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRES

- **KPMG** représenté par Yves DELMAS
- **COFIMEC** représenté par Daniel MANDRAGOLA



DEUX COMITÉS ÉMANENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE COMITÉ D'AUDIT

Sa mission principale repose sur le suivi et l'examen du processus d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le suivi du contrôle légal des comptes annuels.

Composition au 21/12/2019

- **Présidence – CAISSE D'ÉPARGNE COTE D'AZUR**
représentée par François CODET
- **HABITAT EN RÉGION PARTICIPATIONS**
représentée par Fabrice GOURGEONNET
- **CAISSE D'ÉPARGNE CEPAC**
représentée par Didier MOATÉ
- **CAISSE D'ÉPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON**
représentée par Gilles LEBRUN
- **CAISSE D'ÉPARGNE BRETAGNE-PAYS DE LOIRE**
représentée par Mathieu RÉQUILLART
- **BPCE** représentée par Jérémie ESTRADER
- Hubert VOGLIMACCI

LE COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS

Il est principalement chargé de proposer au Conseil d'administration les rémunérations du Directeur Général.

Composition au 21/12/2019

- **Présidence – CAISSE D'ÉPARGNE LANGUEDOC-ROUSSILLON** représentée par Gilles LEBRUN
- **HABITAT EN RÉGION PARTICIPATIONS**
représentée par Fabrice GOURGEONNET
- **CAISSE D'ÉPARGNE CEPAC**
représentée par Didier MOATÉ
- **CAISSE D'ÉPARGNE COTE D'AZUR**
représentée par François CODET
- Joël CHASSARD, Président du Conseil d'Administration

GOUVERNANCE EXÉCUTIVE

EN 2019, LA GOUVERNANCE D'ERILIA ÉVOLUE POUR RÉPONDRE AUX GRANDS ENJEUX DU LOGEMENT SOCIAL ET CONCRÉTISER SA STRATÉGIE.



LE COMITÉ DE DIRECTION

Une équipe dynamique se tient aux côtés du Comité de Direction Générale pour accompagner le développement d'Erilia. Sa mission : piloter l'activité opérationnelle de l'entreprise et déployer la stratégie.

De gauche à droite, et de bas en haut :

Muriel Chevillard, Directrice Générale Adjointe de la Performance et des Ressources - **Frédéric Lavergne**, Directeur Général - **Antoine Jeandet**, Directeur Général Adjoint de la Relation Clients, des Territoires et du Patrimoine - **André-Yves Lacombe**, Directeur de la Clientèle - **Nathalie Calise**, Directrice de la Communication et des Relations Institutionnelles - **Jean-Luc Bondon**, Directeur du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage - **Véronique Koenig**, Directrice des Ressources Humaines - **Jean-Marc Lagier**, Directeur Financier et Informatique - **Hortense Gransagne**, Secrétaire Générale - **Sandra Orlando**, Directrice des Territoires.



LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Il a pour vocation de définir la stratégie de l'entreprise ainsi que les objectifs majeurs des 7 directions. Il se compose du Directeur Général et deux Directeurs Généraux Adjoints.

De gauche à droite, et de bas en haut :
Muriel Chevillard, Directrice Générale Adjointe de la Performance et des Ressources - **Antoine Jeandet**, Directeur Général Adjoint de la Relation Clients, des Territoires et du Patrimoine - **Frédéric Lavergne**, Directeur Général.

LE COMITÉ MIROIR

Son ambition est d'inclure la vision des équipes opérationnelles et d'apporter un regard croisé dans les décisions stratégiques d'Erilia. 9 collaborateurs y siègent et sont renouvelés chaque année.

De gauche à droite, et de bas en haut :
Johanna Ciotti, Responsable du pôle Clientèle Agence Nice - **Frédéric Lavergne**, Directeur Général - **Laëtitia Mangani**, Responsable du développement Rhône-Alpes - **Hervé Bertoldo**, Chef du service Comptabilité et Fiscalité - **Laëtitia Cathala**, Responsable du pôle Développement RH - **Romain Eschapasse**, Gestionnaire d'immeubles Agence Toulon - **Audrey Tron**, Responsable du pôle Achats - **Laurent Charbonnier**, Juriste immobilier Construction - **Olivier Creze**, Chargé d'études commerciales - **Jeanne Rizzuto**, Contrôleur interne (absente sur la photo).



2019 EN CHIFFRES

PLUS QUE JAMAIS, DEPUIS PLUS DE 60 ANS,
ERILIA EST UN PARTENAIRE D'INTÉRÊT
GÉNÉRAL DES TERRITOIRES.



125 361
PERSONNES LOGÉES

61 208
LOGEMENTS GÉRÉS
EN FRANCE

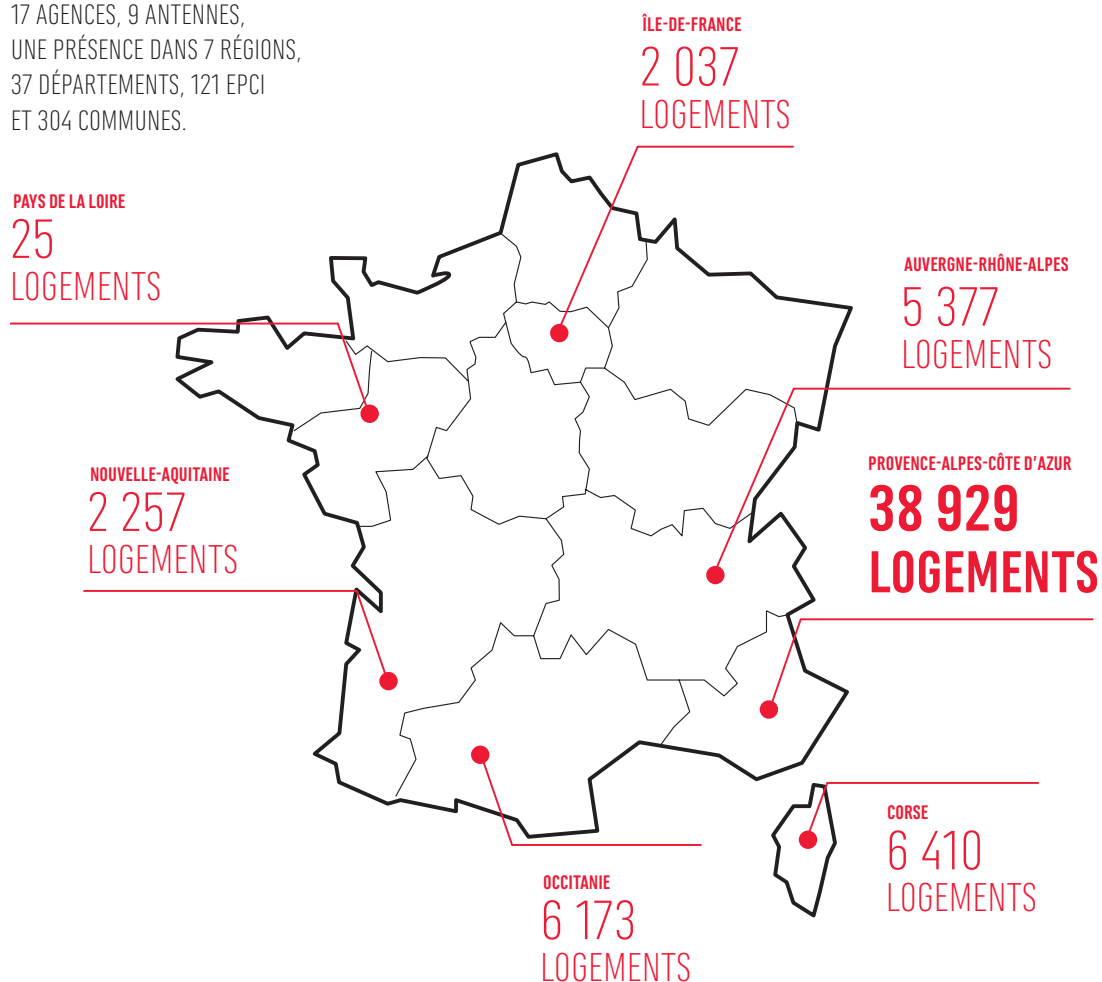


1 174
LOGEMENTS LIVRÉS

4 437
NOUVELLES FAMILLES LOCATAIRES

AGIR AU CŒUR DES TERRITOIRES

17 AGENCES, 9 ANTENNES,
UNE PRÉSENCE DANS 7 RÉGIONS,
37 DÉPARTEMENTS, 121 EPCI
ET 304 COMMUNES.



89

LOGEMENTS VENDUS
(Vente HLM)



1 189

LOGEMENTS RÉHABILITÉS
LIVRÉS

392,5 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

889

COLLABORATEURS
DONT 613 AU PLUS PRÈS
DE NOS HABITANTS
ET DES TERRITOIRES

HASHTAG 2019

SUIVEZ-NOUS :



> SUR TWITTER
@ERILIA_OFFICIEL



> SUR LINKEDIN



JANVIER

[Territoires] Inauguration de la résidence Villa Jardin @VilledeCagnes en présence de @LouisNegreCSM. Les 14 nouveaux logements locatifs sociaux situés dans le quartier du Val Fleuri viennent étoffer l'offre d'Erilia dans le département des @AlpesMaritimes.



MARS

[Territoires] Le Flaventia, sur les hauteurs de l'Estérel ! Inauguration des 74 nouveaux logements #Erilia à @VilleStRaphael, acquis en VEFA à @Icade_Officiel, en présence de Hubert Voglimacci et Frédéric Masquelier. Appartements spacieux, terrasses, et certification #CERQUAL !



FÉVRIER

Cellules grises en ébullition ce matin chez #Erilia ! Atelier de conception avec @Marsatwork d'un outil digital au service de nos partenaires institutionnels. Quand on vous dit qu'on construit plus que du #logementsocial !
#innovation #UX #proximité #territoires



AVRIL

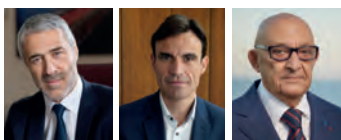
[Engagement] Challenge ! Le Castellan, @villeistres : réhabiliter 208 logements occupés avec une ambition environnementale forte. Un exemple réussi de partenariat entre un bailleur et une commune ! Découvrez la vidéo #ARHLM PACA-Corse.



MAI

Palmarès Régional de l'Habitat Provence-Alpes-Côte d'Azur 2019.
#Erilia lauréat du Grand Prix du Jury pour le projet Îlot Baudin à **#Toulon**.
 Candidature portée par Hubert & Arnal Architectes. Opération mise en œuvre par **#Erilia** : **#rénovation** globale de 27 immeubles avec 42 logt. sociaux, 106 logt. étudiants, 1 crèche et des commerces ! **#logementsocial**

JUIN



Un nouveau chapitre à écrire avec l'arrivée de Joël Chassard **@CE_CEPAC** Président du Conseil d'administration et **@FredLavergne** Directeur Général. Bienvenue chez Erilia.

[Engagement] Hubert Voglimacci, un homme engagé durant 36 ans en faveur du **#logementsocial** a quitté la présidence d'**#Erilia** ce vendredi 14 juin. Les collaborateurs le remercient pour son dévouement et lui souhaitent une agréable retraite, bien méritée ! Merci M. le Président !



[Proximité] Après son ouverture le 13 mai dernier, inauguration de la **#conciergerie** Voisin'âge **@marseille** Prado en présence de **@FredLavergne**. Déjà 189 locataires ont bénéficié des services proposés par **#HandiToit**. Des débuts prometteurs au service de nos **#habitants** !



JUILLET

Le saviez-vous ? 85% de nos locataires sont satisfaits de la qualité de leur logement, contre 81% en moyenne sur le territoire. Le résultat d'une **#expertise** pluridisciplinaire et d'une expérience nationale !
 Demain au service de votre territoire ?

AOÛT

[Engagement] 2 programmes **#Erilia** **#venteHLM** en cours à **@marseille** permettent à nos locataires de devenir propriétaire de leur **#logement**.
 Au Redon ou à La Valbarelle, en appartement ou maison, du studio au T5, donnons à chacun la possibilité d'accéder à la propriété !



SEPTEMBRE

[Territoires] Inauguration de la résidence **#Erilia** l'Eisero, implantée au cœur de **#LaViste** **@marseille** : 1 crèche de 42 berceaux et 24 log. sociaux **#PLS**. Une opération en partenariat avec **@AnruOfficiel** au service de la cohésion sociale. Bienvenue à nos locataires ! **#logementsocial**



OCTOBRE

C'est parti pour la convention d'**#Erilia** : Ensemble, c'est nous ! 650 collaborateurs réunis durant 2 jours pour partager des objectifs communs et assister au lancement de **#CONVERGENCES24**.

@FredLavergne lance **#CONVERGENCES24** le nouveau plan stratégique d'**#Erilia**. Une feuille de route à 5 ans pour construire le meilleur ensemble !



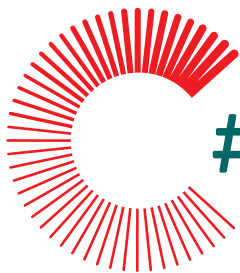
NOVEMBRE

Sortir de son bureau pour faire une **#bonneaction** et rencontrer les habitants ? C'est le programme d'aujourd'hui pour 40 volontaires **#Erilia**. **#Bénévolia**, c'est une journée d'actions **#solidaires** pour donner (encore plus) de sens à son métier ! **#bénévolat**



DÉCEMBRE

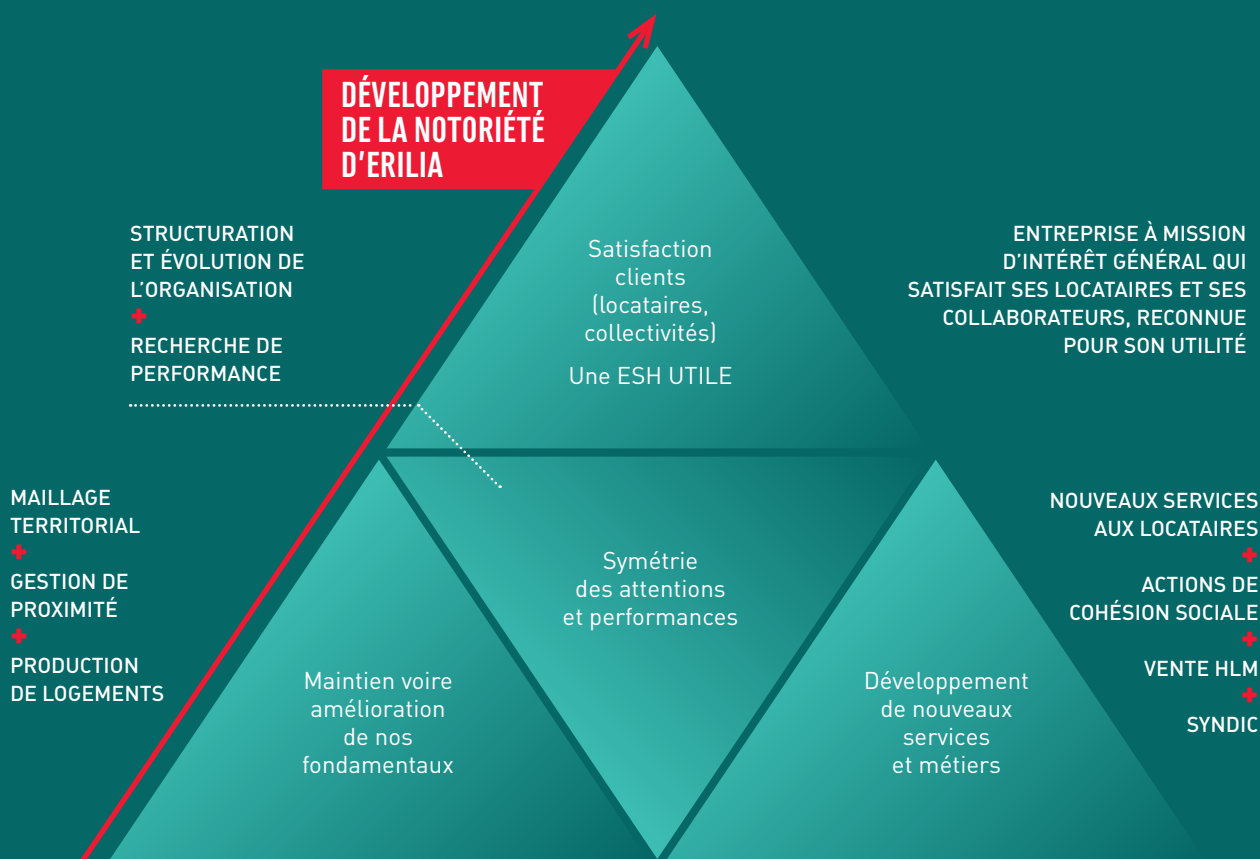
[Territoires] **@VilledeLaCiotat** Remise des clefs de la résidence **#Erilia** Lumières de Provence à l'association Station Lumière. Une **#pension** de famille de 18 logements, équipée d'espaces de vie communs pour accueillir des personnes en grande difficulté sociale **#deuxiemechance**



#CONVERGENCES ²⁴

CONSTRUIRE LE MEILLEUR ENSEMBLE.
ERILIA S'EST ENGAGÉE DANS UNE DÉMARCHE
EXIGEANTE, POUR CONCRÉTISER SA STRATÉGIE
DE CROISSANCE.

#CONVERGENCES²⁴ : LE PLAN STRATÉGIQUE D'ERILIA À 5 ANS.
**SON AMBITION ? FAIRE CONVERGER NOS FORCES POUR CONSTRUIRE
LE MEILLEUR POUR LES TERRITOIRES ET LEURS HABITANTS.**



OBJECTIFS ²⁰24

- 70 000 logements
- 0,9% de taux de vacance
- 85% de clients satisfaits
- 1,5 mds€ investis en développement
- 600 M€ investis en maintenance
- 9 050 logements mis en chantier
- 10 855 logements lancés en réhabilitation
- 850 ventes HLM et 750 logements en accession

#CONVERGENCES24 : NOTRE RÉPONSE AUX GRANDS ENJEUX DE L'HABITAT SOCIAL.

DÉVELOPPER UNE OFFRE DE HAUTE QUALITÉ SUR LES TERRITOIRES TENDUS

ERILIA : CRÉATEUR D'UNE OFFRE IMMOBILIÈRE SUR-MESURE

- Développement d'une offre de logements locatifs sociaux diversifiée et durable.
- Accroissement de la vente HLM et de l'accession sociale.
- Renforcement de notre activité de Syndic Social de copropriété.

ERILIA : ACCÉLÈRE SON EFFORT DE CONSTRUCTION

- Construction neuve en maîtrise d'ouvrage directe et acquisition d'opérations en Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA).
- Acquisition de logements en bloc.
- Densification du patrimoine existant.
- Rénovation des centres anciens dégradés.
- Création d'un Organisme Foncier Solidaire (OFS).

RÉENCHANTER LA RELATION CLIENT

ERILIA : RÉPOND AUX ATTENTES DE TOUS

- Dynamisation du parcours résidentiel.
- Accélération des attributions à des publics sociaux et très sociaux.
- Promotion de l'accession à la propriété.
- Politique volontariste face au défi du vieillissement.

ERILIA : EN PROXIMITÉ ET SOLIDAIRE

- Structuration du réseau d'agences.
- Renforcement des missions de nos gestionnaires d'immeubles.
- Soutien des habitants en fragilité.
- Optimisation des réponses aux sollicitations clients.
- Accompagnements des projets de renouvellement urbain.
- Structuration des actions de cohésion sociale.

ERILIA : ACCROÎT SA NOTORIÉTÉ SUR LES TERRITOIRES

- Développement de la marque.
- Mise en avant de notre raison d'être.



ACCROÎTRE NOTRE PERFORMANCE

- Création de 2 directions générales adjointes et de 2 directions adjointes spécifiques aux activités.
- Modernisation et renforcement des pratiques.
- Déploiement des principes de symétrie des attentions.
- Accentuation de la performance financière.
- Valorisation de la performance extra-financière.

ERILIA : ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

Sur la période 2020-2024, Erilia mobilisera près de 2 milliards d'euros : 1,4 milliards dans la construction de logements neufs, 252 millions dans la réhabilitation et 336 millions dans l'entretien du patrimoine. Ces investissements alimenteront le secteur du BTP confirmant notre place d'acteur économique des territoires.



UNE DÉMARCHE RSE INTEGRÉE À LA STRATÉGIE

Erilia a une démarche RSE structurée. 72 indicateurs sont suivis au travers d'un référentiel et d'un club RSE composé de

20 ambassadeurs-collaborateurs qui se réunissent tous les mois pour en assurer le suivi et porter des projets. Nous partageons la déclaration de performance extra-financière (DPEF) du Groupe Habitat en Région en tant que société du Groupe.



EN SAVOIR +



PARTENAIRE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DES TERRITOIRES



RÉPONDRE AUX DÉFIS DU LOGEMENT SOCIAL ET ACCOMPAGNER LES TERRITOIRES DANS LEUR POLITIQUE D'HABITAT CONSTITUENT LE SENS DE NOTRE ACTION.

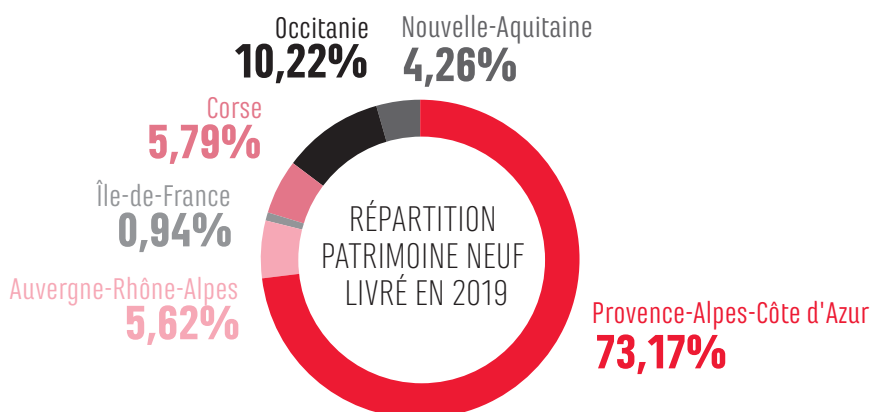
Erilia s'engage pour l'intérêt général en apportant une offre immobilière sur-mesure, de haute qualité pour un habitat durable, convivial, ouvert à tous, créateur de valeur.

MAINTENIR LE CAP

Malgré les impacts de la loi Elan et de la loi de Finances, Erilia reste mobilisée pour répondre à l'effort national de production de logements nécessaire à l'équilibre des territoires. Avec 1 174 logements livrés en France en 2019, 1 512 mis en chantier et 1 325 dossiers de financement déposés, nous continuons à développer des programmes pour proposer un habitat,

qui répond à l'exigence quantitative et qualitative des collectivités et de leurs habitants.

Cette année encore, nous demeurons un acteur majeur du logement social en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Pour les années à venir, le développement visera les territoires où nous sommes déjà implantés, en ciblant les grandes métropoles : Bordeaux, Lyon, Montpellier, Aix-Marseille, Nice ou encore Toulon sans oublier la Corse. Nous souhaitons qu'un tiers de cette production soit développée en maîtrise d'ouvrage directe afin de préserver notre expertise technique.



EXPERT SUR TOUTE LA CHAÎNE DU LOGEMENT SOCIAL

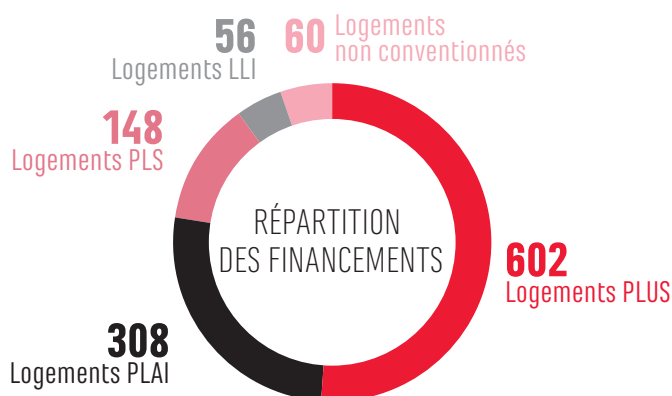
Erilia déploie tout le spectre de ses compétences pour parvenir à ses objectifs de développement : construction neuve, acquisition d'opérations en vente l'état futur d'achèvement, acquisition-amélioration, achat et conventionnement de patrimoine existant, réhabilitation ou encore rénovation urbaine.

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

Erilia détient également une expertise reconnue dans les projets de rénovation des centres anciens dégradés. Savoir-faire primé en 2019 par l'obtention du Grand Prix

du Palmarès Régional de l'habitat Provence-Alpes-Côte d'Azur pour l'opération de rénovation urbaine de l'îlot Baudin, dans le centre ancien de Toulon. Avec la Caisse d'Épargne CEPAC, nous sommes aux côtés des villes de Provence, Alpes, Corse engagés dans le dispositif national « Action Coeur de Ville ». Et nous entendons être l'un des acteurs opérationnels du programme de rénovation du centre-ville de Marseille.

En accord avec le plan stratégique **#CONVERGENCES24**, nous poursuivons le développement de notre offre sociale et très sociale afin de favoriser l'accès au logement aux personnes les plus modestes.



OBJECTIFS²⁰²⁴

- 70 000 logements
- 1,5 mds € investis en développement
- 9 050 logements mis en chantier

UNE OFFRE DE LOGEMENT SUR-MESURE

En phase avec une époque où les parcours de vie deviennent multiples, Erilia imagine et réalise des opérations sur-mesure, innovantes et bien intégrées dans leur environnement. Étudiants, jeunes actifs, familles sous toutes leurs formes, seniors, primo-accédants... Chacun trouve le « chez-soi » qui lui correspond.

Confronté au quotidien aux défis posés par la hausse des situations de mal-logement, Erilia s'intéresse aussi particulièrement à la notion de logements solidaires et intergénérationnels.

À La Ciotat, en 2019, nous avons acquis auprès de Nexity Non Profit, une pension de famille de 18 logements et dotée d'espaces de vie communs pour accueillir des personnes en grande difficulté sociale. Cette pension est gérée par l'association Station Lumière.

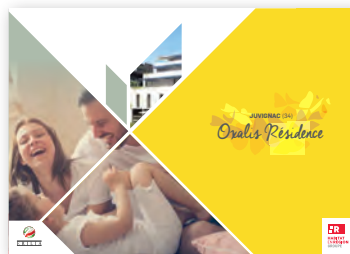




Début 2020, à Fréjus, nous livrerons la résidence « Les Jardins d'Agrippa », notre premier programme labellisé « Maisons de Marianne ». Cette résidence intergénérationnelle est une solution alternative, économique et humaine, permettant de faciliter le maintien à domicile des personnes âgées. La résidence se compose de 80 logements adaptés ainsi que d'espaces communs pour encourager la convivialité et propose toute une offre de services ciblés pour les locataires.

À Mandelieu-la-Napoule, nous expérimenterons avec Eiffage Immobilier et Récipro-Cité « Cocoon'Agés », 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.

#CONVERGENCES24 vise à développer des partenariats récurrents et pérennes afin de développer notre propre marque d'habitat pour personnes âgées. À Toulon, nous livrerons la résidence « Fort Saint-Antoine » 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-professionnelle.



Devenir propriétaires correspond à une aspiration de nombreux ménages. Pour répondre à cet enjeu essentiel de politique sociale, en 2019 Erilia a lancé la commercialisation de 4 opérations en accession-sociale : « Lou Mistral » au Lavandou (32 logements PSLA), « Le Clos des Senteurs » à Mouans-Sartoux (20 logements PSLA), « Les Terrasses de Lascaris » à Villeneuve-Loubet (6 logements PSLA et 24 logements en accession sociale) et « Les Balcons de Bérénice » à La Ciotat, pour le compte de sa coopérative Soleil Logis. Durant cette année, la commercialisation des programmes « Oxalis » à Juvignac (26 logements PSLA) et « Les Terrasses de la Confina » à Ajaccio (30 logements PSLA) s'est également poursuivie. Du côté des ventes HLM, Erilia a procédé à la cession de 89 logements.

Sur la période de **#CONVERGENCES24**, 850 ventes de logement HLM et 750 ventes en accession seront réalisées.



1 174

LOGEMENTS LIVRÉS
EN 2019 DONT
1 114 NEUFS
ET **60 EN**
ACQUISITION
-AMÉLIORATION

89

LOGEMENTS VENDUS
(VENTE HLM)

54

LOGEMENTS
ÉTUDIANTS ET JEUNES
TRAVAILLEURS LIVRÉS



PRODUIRE DES LOGEMENTS DE HAUTE QUALITÉ

Qualité architecturale, qualité du bâti, qualité environnementale, qualité d'usage, Erilia s'applique à intégrer l'ensemble de ces composantes afin de garantir la valeur de ses opérations, leur pérennité dans le temps et la satisfaction de ses clients sur le long terme.

En 2019, nous avons livré 452 logements certifiés par un label énergétique et travaillé sur la refonte du cahier des charges constructif de nos résidences.

L'objectif ? Adapter le logement au profil et aux besoins des locataires d'aujourd'hui et de demain.

Accompagnés par le cabinet d'études Récipro-Cité, nous avons réalisé en 2019, une étude d'usage auprès de 40 000 locataires, des ateliers en pied d'immeuble et une trentaine d'entretiens pour récolter le ressenti, le vécu et les idées des locataires sur le logement de demain. À partir de 2020, certaines recommandations seront intégrées à nos appels d'offre.

SYNDIC SOCIAL DE COPROPRIÉTÉ

Erilia détient une expérience historique en matière d'administration et de gestion de biens en copropriété.

Le développement de la vente aux habitants et des projets d'accession en construction voulu par la loi Elan nécessite d'accompagner les nouveaux propriétaires et de sécuriser la gestion des copropriétés.

Pour répondre à ces enjeux, Erilia a amorcé en 2019 un travail visant à structurer ses activités. Cette même année, 5 nouvelles résidences (4 Marseille et 1 à Menton) ont été prises en gestion, totalisant 63 copropriétés en syndic (soit 7 701 lots) et 447 copropriétés en gestion locative.



129M€

GÉNÉRÉS AU PROFIT DU BTP

31 850

HEURES D'INSERTION RÉALISÉES

452

LOGEMENTS CERTIFIÉS
PAR UN LABEL ÉNERGÉTIQUE

198

LOGEMENTS ET 9 PARTIES
COMMUNES ADAPTÉS
AU VIEILLISSEMENT





CONCEVOIR DES OPÉRATIONS VERTUEUSES

Nous avons élaboré avec Surya Consultants, et en partenariat avec EnvirobatBDM et l'Union Sociale pour l'Habitat, un outil spécifique afin d'estimer le coût global (sur 50 ans) d'une opération. La promesse : des opérations plus rentables sur la durée, des logements plus confortables et une facture énergétique réduite pour nos locataires.

En 2019, nous nous sommes engagés dans la seconde phase de ce projet pour enrichir l'outil de données chiffrées, techniques et documentées liées aux coûts d'investissement, aux coûts induits et aux externalités positives. In fine, l'intérêt de l'outil est de pouvoir réaliser pour une même opération, une analyse comparative d'une multitude de solutions techniques et de montages économiques et ainsi de comparer la rentabilité de ces solutions et leurs impacts en coût global.



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL

La réalisation des opérations menées par Erilia crée un volume significatif d'activité pour l'économie des territoires. En 2019, l'entreprise a ainsi généré 129 millions d'euros de chiffre d'affaires au bénéfice des entreprises du BTP.

Sur la période de **#CONVERGENCES24**, nous mobiliserons plus de 2 milliards d'euros : 1,5 milliards dans la construction de logements neufs, 252 millions dans la réhabilitation et 336 millions dans l'entretien du patrimoine. En matière d'emploi, cela représente près de 13 500 emplois directs créés par notre activité, nous veillons également au développement des clauses d'insertion des publics éloignés de l'emploi dans nos marchés de construction et de réhabilitation. En 2019, nos opérations ont permis de produire 31 850 heures d'insertion.

Fin 2019, Erilia a réaffirmé sa volonté d'agir concrètement dans les domaines de l'emploi en faveur des habitants des Quartiers Prioritaires de la Ville en signant la convention PAQTE (le Pacte avec les quartiers pour toutes les entreprises).

NOS OPÉRA- TIONS 2019

MARSEILLE (13)

LA ROSERAIE II

33 logements connectés

Conception-Réalisation

Label environnemental : Bâtiments durables Méditerranéens niveau bronze

Architecte : OH!SOM Architectes

BIARRITZ (64)

LE CARRITZ

32 logements

Maîtrise d'ouvrage directe

Label environnemental : RT 2012 -20%

Architecte : BLP & associés Architectes

FURIANI (2B)

CARRÉ IMPÉRIAL

68 logements

Maîtrise d'ouvrage directe

Label environnemental : Cerqual

Qualitel millésime 2012

Architecte : Alvau & FD Architecture





NICE (06)

CAMPUS SAINT JEAN D'ANGELY

36 logements étudiants

VEFA

Architecte : Les Architectes Côte d'Azur

LA CIOTAT (13)

LUMIÈRE DE PROVENCE

1 pension de famille de 18 logements

1 maison d'assistantes maternelles

VEFA

Architecte : Atelier d'architecture du midi



LA LONDE DES MAURES (83)

LE JASMIN

54 logements

1 crèche municipale de 60 berceaux

Maîtrise d'ouvrage directe

Architecte : André Criado

PEIPIN (04)

LE CLOS DES OLIVIERS

18 logements individuels

et 6 logements collectifs

VEFA

Label environnemental : Cerqual

Qualitel RT 2012 -10%

Architecte : G. Durand.



THONON-LES-BAINS (74)

LE RENAISSANCE

39 logements

VEFA

Qualitel RT 2012

Architecte : Mathieu Silvy-Leligois

MÉRIGNAC (33)

LE TRIPTYK

18 logements

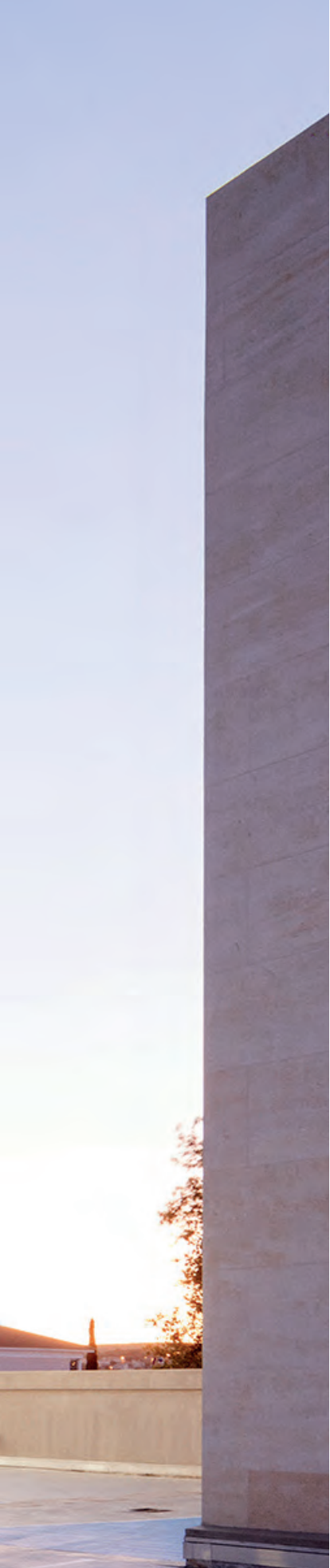
VEFA

Qualitel RT 2012

Architecte : Whyarchitecture



ACCOM- PAGNER LES TRANSFOR- MATIONS URBAINES



REDONNER UNE ATTRACTIVITÉ RÉSIDENTIELLE AUX QUARTIERS DE PRIORITÉ NATIONALE, ÉRADICER L'HABITAT INDIGNE, MODERNISER LES ÉQUIPEMENTS...

E rilia est au rendez-vous des grands engagements de la politique de la ville et s'affiche comme un partenaire des territoires.

EXPERT DU RENOUVELLEMENT URBAIN

Erilia se positionne comme un partenaire de premier plan auprès des collectivités et de l'ANRU dans les opérations de renouvellement urbain. Parce que chaque projet est singulier, à chaque site, pour chacune des configurations urbaines et sociales, nous travaillons main dans la main avec les collectivités locales pour bâtir la réponse appropriée. Notre ambition ? Maintenir une politique de développement social et urbain personnalisée, partenariale, globale et centrée sur l'habitant.

Notre expertise et notre vision stratégique patrimoniale ainsi que la proximité que nous entretenons avec nos habitants en tant que bailleur, constituent un atout pour piloter ces projets de longue haleine.

En amont des chantiers que nous conduisons, notre force est de pouvoir déployer des méthodes de prospective et d'analyse patrimoniale, parfois même en inter-bailleurs. Nous savons appréhender les enjeux de la reconstitution et de la diversification de l'offre de logements et de services dans ces quartiers en devenir. Des processus d'écoute et de concertation des habitants sont également déclinés sur l'ensemble des projets de rénovation et lorsque les chantiers démarrent, nous accompagnons dans la durée et en hyper proximité les ménages.

ENGAGEMENTS TENUS

L'année 2019 a été marquée par la présentation en Comité National d'Engagement NPNRU de 5 projets. À Marseille, même si le projet La Castellane sera contractualisé début 2020, Erilia tient ses engagements. Le relogement des 70 familles de la Tour K s'est achevé avec des résultats satisfaisant (84% des ménages se déclarent satisfaits de leur nouveau

logement et deux ménages sur trois estiment que leurs conditions de vie se sont améliorées) et avec lui, le démarrage des travaux de démolition de la Tour K. En tant que syndic, nous avons également finalisé en inter-bailleurs les études patrimoniales permettant à Erilia de faire valoir ses positions patrimoniales.

Toujours à Marseille, dans le quartier d'Air Bel, Erilia a également contribué en inter-bailleurs, à la même dynamique d'études patrimoniales et sociales. L'enjeu ? Définir la meilleure stratégie d'intervention en identifiant les secteurs à démolir et à requalifier mais aussi les logements à restructurer. Une première phase de travaux est programmée à compter de septembre 2020. Erilia s'est positionnée comme le coordonnateur d'un groupement de commandes notamment pour le compte du bailleur Logirem.

À Rillieux-la-Pape, dans le quartier des Alagniers, nous sommes en ordre de marche pour entamer la première phase du projet de démolition (108 logements) et d'accompagnement des ménages en lien avec les partenaires inscrits dans le cadre de la charte de relogement de la métropole.

En Avignon, nous entrons également dans une phase opérationnelle du projet de rénovation du quartier de La Trillade. Le processus de relogement a démarré en mai 2019 en prévision de la démolition des 63 logements et de la requalification de la tour de 38 logements prévue en juin 2020.

À Nîmes, dans le quartier Valdegour, nous débuteront en 2020 le processus de relogement des habitants de la résidence Pythagore (185 logements) qui sera démolie. L'objectif étant de recenser les souhaits de relogement de chaque locataire par la réalisation d'un diagnostic social.



FOCUS SUR LA TOUR K UN CHANTIER POUR LE RENOUVEAU DE LA CASTELLANE

En septembre 2019, Erilia a lancé les travaux de déconstruction de la tour K, l'immeuble emblématique de La Castellane. 11 mois seront nécessaires pour libérer l'emprise de ce bâtiment de 15 étages et ouvrir la voie au projet de réaménagement. Un projet fondateur pour cette cité de 1 236 logements qui marquera le coup d'envoi du nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) dont les perspectives sont de retrouver un fonctionnement urbain plus classique avec la création d'une trame urbaine publique et d'îlots résidentiels plus adaptés pour rompre l'effet citadelle du quartier.

Pour déconstruire la tour, nous avons opté pour un procédé sur mesure qui consiste à écrêter le bâti étage par étage. 5 à 6 mini-pelles équipées de croqueurs à béton seront installées au sommet de la tour au moyen de grues mobiles. Ces petits engins grignoteront le béton étage par étage jusqu'au niveau du sol. Le chantier avancera au rythme d'un niveau toutes les deux semaines.

Ce chantier d'envergure était précédé d'une campagne d'information des habitants du quartier en lien avec nos gestionnaires d'immeubles. Avec l'association La Compagnie des rêves urbains, chargée d'une mission de sensibilisation, Erilia a aussi organisé des ateliers pédagogiques dans les écoles. Des temps d'échanges ont eu lieu au centre social AEC La Castellane avec les équipes d'Erilia, auprès des jeunes comme des adultes.





 **6** PROJETS
D'INTÉRÊT
NATIONAL

2 PROJETS
D'INTÉRÊT
RÉGIONAL

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

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





FOCUS SUR CARRÉ SUD

L'INNOVATION PLURIELLE AU CENTRE DE NOTRE APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Le dernier opus du programme de rénovation urbaine du Plan d'Aou à Marseille se finalise avec la poursuite de la diversification sociale et urbaine du quartier sur un foncier de 2,1 hectares appartenant à Erilia : « Le Carré Sud ». Cette parcelle qui bénéficie de vues exceptionnelles sur la rade de Marseille, est destinée à recevoir un programme novateur de logements en accession dans le cadre de Baux Réels Solidaires dans le prolongement du travail créatif mené par les équipes lauréates du concours European 12 sur le thème « La ville Adaptable ».

Au travers de cet AMI, Erilia ambitionne de faire émerger des projets porteurs d'innovation plurielle afin de créer une offre d'habitat attractive, évolutive et source de lien social. Cette opération, qui constituera la dernière entité bâtie de la rénovation urbaine du plateau de Saint-Antoine doit en effet être garante de l'évolution positive du secteur en assurant une mixité sociale, urbaine et architecturale.





RÉPONDRE AUX ENJEUX DES TERRITOIRES

Au-delà des projets de requalification de l'habitat, Erilia sait répondre aux besoins les plus spécifiques des territoires en proposant une nouvelle offre de logements et de services en lien avec les nouvelles aspirations des locataires.

À Marseille, dans le quartier de La Viste, après la réhabilitation complète de la cité en 2016 (991 logements), la résidentialisation des espaces extérieurs, la rénovation du centre social, et des locaux d'activités, nous avons parachevé le projet de renouvellement urbain en livrant « L'Eissero », une résidence de 24 logements PLS et une crèche de 42 berceaux.

Toujours à Marseille, après plus de 20 ans de renouvellement urbain et d'engagement de la part d'Erilia au Plan d'Aou, les résultats sont désormais visibles : le quartier est métamorphosé, de nouveaux logements et équipements ont été construits ou rénovés et de nouvelles activités se sont installées.

En 2019, nous avons livré « Le Monticole », une opération remarquable composée de 36 logements PLS qui accueillera en 2020 une médiathèque de près de 1 200 m², un centre de santé et un tiers lieux culinaire dans une volonté affirmée d'insertion, d'aide à l'entrepreneuriat culinaire, et de collaboration avec les acteurs associatifs locaux et la scène culturelle marseillaise (Théâtre du Merlan, Gare Franche...).



Le quartier du plan d'Aou est également un lieu d'amorce de notre réflexion menée dans le cadre de **#CONVERGENCES24** sur la création d'un Organisme de Foncier Solidaire (OFS). Début 2020, Erilia accompagnée par la Métropole Aix-Marseille-Provence, a lancé un appel à manifestation d'intérêt (AMI) « Le Carré Sud » ; l'objectif étant de sélectionner des candidats porteurs de projets innovants pour le développement d'une offre de logements en accession abordable, durable et pérenne dans ce quartier.



**LA SATIS-
FACTION CLIENT
AU CŒUR DE
NOS ACTIONS**

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE, DÉVELOPPER UNE VÉRITABLE CULTURE CLIENT ET SE MOBILISER EN FAVEUR DES PLUS FRAGILES.

La volonté d'Erilia est de considérer ses locataires comme des clients à satisfaire et au quotidien, nous nous appliquons à donner à la notion de service rendu tout son sens.

SATISFAIRE TOUJOURS PLUS

Erilia place la satisfaction de ses habitants au cœur de sa stratégie. En 2019, la satisfaction globale de nos locataires affichait un taux de 82,9% en hausse de 0,8 points par rapport à 2016. 85% d'entre eux jugent la qualité de leur logement comme satisfaisante. Le taux de recommandation d'Erilia par ses locataires abonde également dans ce sens, puisque 85,2 % de nos clients proposeraient Erilia comme bailleur à l'une de leurs connaissances.

Dans la profession, cet indicateur se situe aux environs de 78%. 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. Dans le cadre de **#CONVERGENCES24**, nous allons poursuivre notre démarche de progrès par la mise en place d'actions ciblées afin d'atteindre 85% de taux de satisfaction.

Au-delà de l'enquête de satisfaction triennale, Erilia s'attache depuis quatre 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 2019, 1 983 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 88,7% et de 90,8% dans le cas de logements neufs.

Des appels téléphoniques de courtoisie auprès d'un panel d'environ



9 500 locataires des agences Île-de-France, Bastia et Toulon ont aussi été réalisés. L'intérêt ? 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.



PLUS PROCHES DE NOS HABITANTS ET DES TERRITOIRES

Avec plus de 61 200 logements gérés en France, nous nous voulons toujours plus proches de nos habitants.

Dans ce domaine, comment aller plus loin ? En alliant la proximité des valeurs à la proximité géographique. Notre réseau compte aujourd'hui 17 agences et 9 antennes en France. 613 collaborateurs œuvrent quotidiennement au plus près des habitants.

Parmi eux, 280 gestionnaires d'immeubles, des hommes et des femmes de terrain, qui veillent à la qualité de service et au bon entretien des résidences, mais aussi au respect des règles de vie commune et du bien-vivre ensemble. Présents auprès de nos locataires, ils sont les pivots essentiels de la vie de nos résidences. Dans la dernière enquête de satisfaction, 86.3% de nos locataires considèrent le gestionnaire d'immeubles comme leur interlocuteur de référence.



Depuis 2019, pour davantage d'efficacité dans le traitement des demandes, nos gestionnaires sont équipés de tablettes numériques. Fini les états des lieux papier ou les saisies de réclamations techniques au bureau. Il leur est également possible d'accéder à la demande, à un dossier locataire. Les procédures ainsi simplifiées garantissent gain de temps, lisibilité et traçabilité pour le client. En 2020, le déploiement se poursuit puisque les chargés

de contentieux locatifs et les conseillères en économie sociale et familiale seront également équipés de tablettes.

La nouvelle offre digitale d'Erilia mise en ligne en 2018 contribue aussi à la réactivité dans le traitement des demandes de nos locataires. Sur les 22 663 sollicitations enregistrées via l'application « Bien chez Moi » ou l'espace client en ligne, plus de 82% ont été solutionnées.

En 2020, nous compléterons l'offre digitale d'Erilia « Bien chez Moi » en proposant à nos partenaires institutionnels une application digitale dédiée. L'objectif étant qu'ils puissent accéder à un panel de services Erilia en ligne et disponibles à tout moment (inauguration, visite de terrain, demande d'intervention, gestion de crise...).

Informier plus et mieux nos habitants est une gageure. C'est pourquoi en 2019, nous avons coproduit avec nos locataires 4 nouveaux numéros du magazine « Bien chez Moi » : actualités en régions, décryptage de sujets, mise à l'honneur, conseils et astuces... Nous proposons à travers ce support d'information des sujets variés pour répondre aux attentes de nos habitants. Le magazine est d'ailleurs plébiscité puisque dans la dernière enquête de satisfaction, 86,4% des lecteurs se disent satisfaits par la formule.



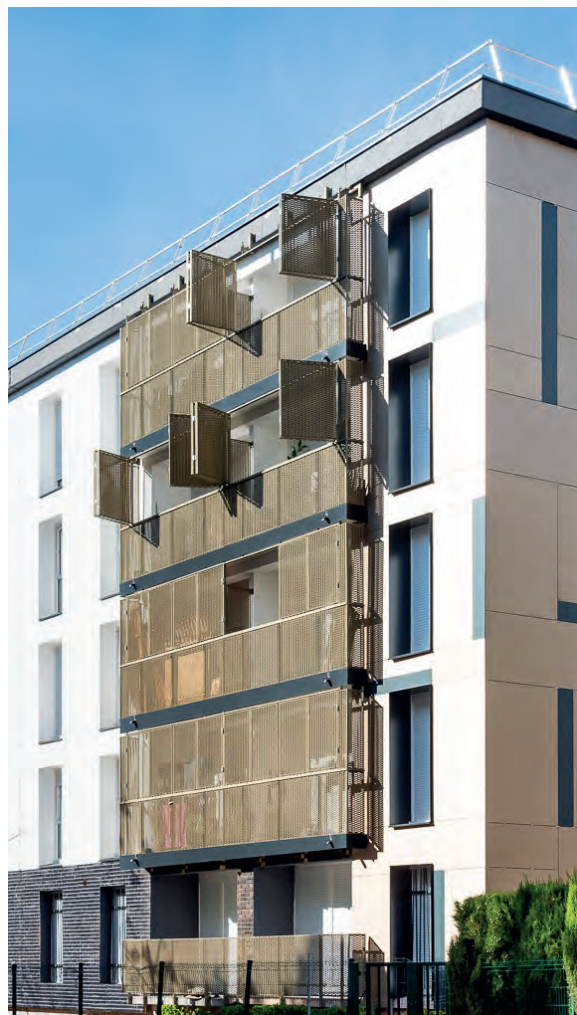
BIEN ENTREtenir ET Rendre PLUS ACCESSIBLE LE PATRIMOINE

En 2019, nous avons poursuivi la politique d'entretien et de rénovation de notre parc existant en vue de satisfaire nos clients et pérenniser notre patrimoine. 54 millions d'euros ont été dédiés 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 dédiée aux travaux de réhabilitation : 1 189 logements ont été réhabilités et des travaux étaient en cours en 2019 dans 2 800 logements.

Erilia a livré en 2019, la réhabilitation de la résidence « La Martelle » (328 logements) à Montpellier. Celle-ci a porté sur l'isolation de l'intégralité de l'enveloppe permettant une réduction des consommations énergétiques estimée à 40% et une réduction des émissions de gaz à effet de serre estimée à 60%. Toujours à Montpellier, les travaux engagés ont permis d'améliorer considérablement le confort thermique d'été et d'hiver des habitants de la résidence « Le Trident » (173 logements), pour atteindre le niveau BBC-Effinergie Rénovation.

L'année 2019, a également été marquée par l'élaboration de notre nouveau plan stratégique de patrimoine (PSP) à l'horizon 2020-2029. Cet outil permet d'apprécier l'attractivité de notre patrimoine et de définir au regard des enjeux stratégiques de **#CONVERGENCES24**, une politique de rénovation et d'entretien. Avec comme objectifs prioritaires : l'amélioration de la performance énergétique des ensembles immobiliers (traitement systématique des résidences les plus énergivores) et augmenter le nombre de logements accessibles aux personnes en situation de handicap ou vieillissantes. 15 000 logements sont donc concernés pour un montant à investir de près de 435 millions d'euros.



RENFORCER LE DIALOGUE ET L'ÉCOUTE

Une des clés de la satisfaction client réside également dans la participation des habitants aux projets. Développée sous toutes ses formes et adaptée à la singularité de chaque opération de réhabilitation ANRU ou hors ANRU, la consultation des locataires s'avère nécessaire pour renforcer le dialogue, prendre en compte l'expertise d'usage et faciliter l'adhésion aux projets.

En 2019, nous avons déployé sur 13 résidences notre processus d'ingénierie sociale et 22 seront concernées en 2020.

À Ajaccio, sur la résidence « A Mandarina », dans le cadre de la réhabilitation des 330 logements, nous avons organisé avec l'aide d'une maîtrise d'œuvre sociale, une réunion publique, des ateliers participatifs et des visites d'un logement témoin. L'enjeu ? Considérer le ressenti des habitants, affiner les programmes des travaux et rassurer sur leurs modalités.

À La Ciotat, depuis 2017 en lien direct avec la Ville, Erilia développe une démarche collaborative avec les habitants des résidences de « Fardeloup », « Les Logis de Brunet » et « Les Matagots » autour

des espaces extérieurs et de leurs potentialités. Des schémas directeurs ont depuis été définis et financés et en 2019, avant le lancement de la consultation aux entreprises de travaux, nous avons organisé, pour chaque résidence, une présentation des cahiers des charges. Au vu du succès de la démarche, les habitants de « Provence 1, 2, 3 et 4 » ont été invités en 2019 à participer à 4 ateliers urbains pour imaginer les nouveaux usages de leurs espaces extérieurs.





FOCUS SUR VOISIN'ÂGE

LA CONCIERGERIE SOCIALE & SOLIDAIRE D'ERILIA

Ouverte depuis mai 2019, au pied de la résidence «Michelet-Prado», à Marseille, la conciergerie Voisin'Âge propose des services de proximité gratuits destinés à nos locataires vieillissants et en perte d'autonomie. L'objectif de cette structure développée et animée avec l'association HandiToit Provence est aussi de favoriser les liens intergénérationnels et d'animer la vie de quartier.

FOCUS SUR

LES ATELIERS NUMÉRIQUES ET D'AIDE AUX DEVOIRS

Pour prévenir l'échec scolaire et rendre les enfants plus autonomes face au numérique, Erilia et l'amicale des locataires des Clos des Figuiers à Marseille ont créé des ateliers d'aide aux devoirs et de sensibilisation ouverts à toutes les classes d'âge. Ce projet, lauréat du fonds d'innovation sociale (FIS) de la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat, est né du besoin exprimé par une équipe de professeurs du collège de l'Estaque d'apporter une aide à des élèves dont les difficultés sociales compromettaient lourdement la réussite scolaire. Il s'agit de leur proposer, après les cours, un lieu « neutre » favorable à leur travail personnel (faire les devoirs, étudier les leçons...). Les classes d'aide aux devoirs ont lieu 4 jours par semaine de 17h à 19h et les ateliers numériques sont organisés 2 jeudis par mois. À ce jour, plus de 250 enfants ont bénéficié de ces services.

FAVORISER L'HARMONIE SOCIALE

La réussite de notre mission de bailleur social importe d'être à l'écoute des aspirations de nos habitants 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, en 2019 nous avons soutenu plus de 50 associations. Leur rôle ? Réaliser des actions de médiation et de proximité dans les quartiers pour favoriser le lien social.

Pour structurer notre soutien aux associations sur les territoires et le rendre plus efficient, des commissions d'instruction seront mises en place courant 2020. Les demandes de subvention seront ainsi analysées au regard des axes stratégiques de **#CONVERGENCES24**.

En 2020, pour répondre aux enjeux toujours plus prégnants d'accompagnement social, de proximité et de renouvellement urbain, Erilia a créé une direction adjointe de la Cohésion Sociale et du Renouvellement Urbain.



ERILIA SOLIDAIRE

Suite à l'effondrement des immeubles de la rue d'Aubagne à Marseille, Erilia s'est pleinement impliquée dans le relogement d'urgence des familles. Au 31 décembre 2019, 66 logements ont été mis à disposition de l'opérateur Soliha faisant ainsi d'Erilia le premier partenaire de la ville de Marseille en matière de relogement.

La fin d'année 2019 s'est soldée par de nombreuses intempéries dans le sud de la France provoquant des dégradations dans certains de nos ensembles immobiliers.

Des logements et des sous-sols inondés, des coulées de boues restreignant l'accès aux issues et des déracinements d'arbres ont mobilisé nos équipes, notamment au sein de l'agence d'Antibes. Pompage, abattage, nettoyage, mais aussi évacuations et relogement ont été organisés pour remettre en état les logements affectés par ces inondations, et pour lesquels certains locataires ont bénéficié d'une remise de loyer.

À Cannes, 4 logements Erilia ont été mis à disposition pour héberger des familles ayant subi des dégradations

dans leur habitation, initiative chaleureusement saluée par le Maire de la commune.

MAINTENIR LES ÉQUILIBRES SOCIAUX

La Loi Egalité et Citoyenneté et la mise en place de politiques publiques en faveur du droit au logement impliquent une attention particulière pour préserver la mixité sociale au sein de nos ensembles immobiliers. En 2019, 75% (73% en 2018) des familles entrées disposaient de revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources. Nous avons également



41,25%

DES LOCATAIRES
APLISÉES

2,8%

DES LOCATAIRES
ASSUJETTIS AU SLS

6,44%

TAUX DE ROTATION

0,72%

TAUX DE VACANCE
COMMERCIALE

attribué 477 logements à des familles dites du « 1^{er} quartile » de ressources, en dehors des Quartiers Prioritaires de la Ville, soit un ratio de 16,44 %.

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 des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) 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.

AIDER LES PLUS FRAGILES

Pour prévenir les impayés et les expulsions locatives, nous avons mis en place des dispositifs d'accompagnement sociaux, d'aides financières et de protection. Nos conseillères en économie sociale et familiale ont un rôle majeur pour repérer les situations à risque et aider les familles en difficulté.

Ainsi en 2019, 1 210 ménages ont été accompagnés, 95 ont bénéficié d'aides sur quittance leur évitant ainsi une procédure contentieuse et 33 locataires ont profité d'une remise de loyer avant mutation. Notre taux de dette locative est de 5,78% en baisse par rapport à 2018.

L'année a aussi été marquée par une baisse significative de nos expulsions locatives (-33%), résultat de l'efficacité du dispositif d'aides et de recouvrement mis en place ces dernières années. 53 familles ont ainsi pu être soutenues pour faire face aux difficultés de surendettement.

En 2019, 3 791 foyers ont été identifiés en situation de sous-occupation concernés par la loi MOLLE. Consciente que l'obligation de changer de logement peut entraîner des difficultés, Erilia a mis en place un accompagnement au cas par cas, reposant sur une relation personnalisée entre le locataire et son chargé de clientèle. Parce qu'il est source de dépense importante, les frais liés au déménagement sont remboursés.

La question du maintien à domicile des personnes vieillissantes est depuis de nombreuses années au cœur des préoccupations d'Erilia. Nos actions en matière d'adaptation de logements aussi bien dans les constructions neuves que dans les opérations de réhabilitation, occupent une place importante. En 2019, nous avons signé, à l'instar de la convention qui nous lie depuis plusieurs années avec la Carsat Provence-Alpes-Côte d'Azur, un partenariat avec la Carsat Languedoc-Roussillon pour la réalisation de travaux d'aménagement dans les logements de ce territoire.

OBJECTIFS 2024

- 0,9% de taux de vacance
- 85% de clients satisfaits
- 600 M€ investis en maintenance
- 10 855 logements lancés en réhabilitation



452 848€

DE SUBVENTIONS EN FAVEUR
D' ACTIONS DE COHÉSION SOCIALE

1 680

ACTIONS SOCIALES RÉALISÉES
EN PRÉVENTION DE L'IMPAYÉ

471 291€

ENGAGÉS EN FAVEUR DU
MAINTIEN À DOMICILE DES
SÉNIORS ET DES PMR/UFR

457

LOGEMENTS ONT FAIT L'OBJET
D'UNE MUTATION DANS LE CADRE
D'UN PARCOURS RÉSIDENTIEL



**L'EXCELLENCE
AU SERVICE
DE LA
PERFORMANCE**

ÊTRE UN EMPLOYEUR ÉTHIQUE, RESPONSABLE ET BIENVEILLANT POUR GARANTIR LE BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS.

Parce que le bien-être des collaborateurs induit un gain de performance et un engagement plus fort au service de nos habitants, Erilia base son projet RH sur la symétrie des attentions. Prenons soin de nos collaborateurs pour qu'ils prennent soin de nos clients.

UNE ORGANISATION EN PHASE AVEC NOS OBJECTIFS

En 2019, pour répondre aux enjeux stratégiques de **#CONVERGENCES24**, une Direction Générale Adjointe de la Performance et des Ressources a été créée. Elle coordonne désormais la Direction des Ressources Humaines et la Direction Financière et Informatique. Ainsi, avec une vision complète des moyens financiers, humains et informatiques de l'entreprise, cette nouvelle Direction Générale Adjointe pilote et anime l'ensemble des sujets liés à la performance et à l'organisation. Elle concourt également à encourager l'intelligence collective, l'innovation et la poursuite de la transformation digitale d'Erilia.

FAVORISER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES

Le développement des compétences représente un levier stratégique pour s'adapter aux évolutions de notre secteur. C'est pourquoi, en 2019, 11 371 heures de formation ont été dispensées et plusieurs parcours certifiants proposés notamment à destination de nos techniciens de patrimoine et nos assistants à maîtrise d'ouvrage en partenariat avec l'école des Ponts de Paris. Pour les cadres, il leur a été proposé de suivre un parcours certifiant élaboré par la Fédération des ESH en partenariat avec Sciences Politiques Paris «Regards sur un secteur en mutation» pour appréhender les clés de lecture des enjeux du secteur du logement social.

Par ailleurs, pour mieux accompagner et informer nos équipes sur les solutions de formation qui s'offrent à elles, la Direction des Ressources Humaines a déployé en 2019, le dispositif « Form'action » : chaque mois, une journée est consacrée à l'écoute et au conseil des collaborateurs.



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La prévention en matière de santé et de sécurité est une préoccupation prioritaire pour Erilia et il était essentiel de rappeler que c'est également l'affaire de tous. L'année 2019 a été marquée par le déploiement de nos 18 documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Nos 17 directeurs d'agence ont également été sensibilisés aux aspects juridiques des risques psychosociaux et de manière plus large, une quarantaine d'ateliers ont été organisés pour prévenir les risques routiers, de chutes, chimiques ou encore pour se prémunir du risque lié aux agressions physiques et verbales... Des actions ont aussi été menées pour optimiser l'ergonomie des postes de travail au siège social et dans nos 17 agences.

OFFRIR FLEXIBILITÉ ET SERVICES

Améliorer la qualité de vie au travail, c'est aussi être à l'écoute des souhaits des collaborateurs et veiller à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Consultés en 2019 sur l'organisation du temps de travail, les collaborateurs d'Erilia se sont prononcés en faveur d'un fonctionnement plus souple laissant place à plus d'autonomie et de responsabilisation.

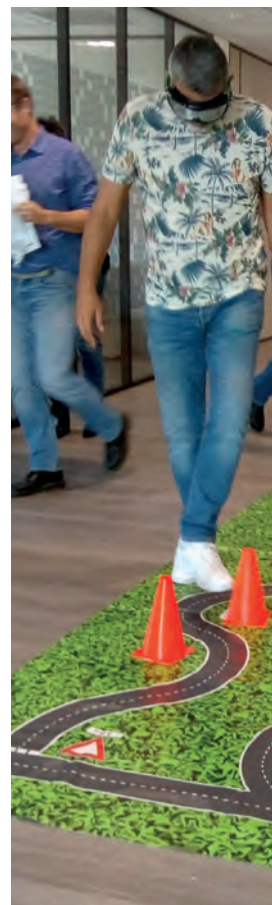
Dès le 1^{er} janvier 2020, un premier changement a été opéré permettant une gestion des absences plus flexible. En 2020, les réflexions se poursuivront sur des sujets tels que la flexibilité des horaires, le télétravail ou encore l'auto-formation.

Grâce à une conciergerie, de nouveaux services sont également proposés aux collaborateurs du siège social afin de leur faciliter le quotidien. En 2020, certaines prestations seront mises à disposition des agences de l'aire marseillaise.



EFFECTIF TOTAL

2017	Effectif total	870
	CDI	829
	CDD 41	
2018	Effectif total	874
	CDI	837
	CDD 37	
2019	Effectif total	889
	CDI	864
	CDD 45	





ENCOURAGER LE PARTAGE DES EXPERTISES ET LA COHÉSION

En 2019, quatre séminaires métiers ont été organisés. À la clé, une meilleure cohésion, des travaux co-construits et des pratiques harmonisées notamment pour le Service commercial et le Service contentieux locatif. À noter qu'à l'issue de leur séminaire métier, nos chargés d'attribution sont devenus des chargés de clientèle, intitulé en cohérence avec leur mission d'accompagnement des candidats au logement social et de nos locataires.

En juin 2019, la nouvelle gouvernance d'Erilia a réuni l'ensemble de ses cadres pour amorcer la réflexion sur le plan stratégique et partager les ambitions du Groupe Habitat en Région.

L'année 2019 s'est vue également marquée par la tenue d'un événement exceptionnel : la première convention d'entreprise d'Erilia. 2 jours durant lesquels l'ensemble des collaborateurs étaient invités au lancement officiel du plan stratégique **#CONVERGENCES24**. Au travers de moments de partage et d'émotion, cette convention a impulsé une incroyable énergie et permis de fédérer les 650 participants autour d'objectifs communs.

LES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2019, l'effectif total d'Erilia s'élève à 889 salariés. Il est composé à 55,23% d'hommes et 44,77% de femmes.

Parmi eux, 25,1% des collaborateurs sont cadres, 57,4% agents de maîtrise et 17,5% employés.

20 collaborateurs ont moins de 25 ans, 596 ont entre 25 à 54 ans et 273 ont entre 55 ans et plus.



EN SAVOIR +

TOUS ENGAGÉS ET SOLIDAIRES

Le 8 novembre 2019, 40 collaborateurs d'Erilia ont délaissé leur fonction habituelle et consacré une journée à nos locataires.

L'objectif de cette journée « Bénévolia », apporter une aide à nos habitants sur des missions qui sortent du champ d'intervention d'un bailleur social : distribution alimentaire, rénovation de locaux d'un centre social, coaching de demandeurs d'emploi, jardinage, aide à la rédaction de courriers etc. Pour organiser cette opération de solidarité, Erilia a travaillé pendant plusieurs mois en étroite collaboration avec deux centres sociaux à Marseille : le centre social Del Rio à La Viste (15^e) et le centre social de La Garde (13^e).



PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

En 2019, Erilia s'est particulièrement investie sur la thématique de la diversité au travail. En plus de notre labellisation « Empl'itude » qui valorise nos bonnes pratiques en matière d'emploi, de ressources humaines et d'engagement sociétal, nous avons par la signature de la convention PAQTE, réaffirmé notre volonté d'agir pour l'emploi des habitants des Quartiers Prioritaires de la Ville.

Toujours en 2019, Erilia a accueilli en stage 10 élèves de 3^e du collège de la Belle de Mai (classé REP+) à Marseille. Avec un programme spécialement conçu pour eux, les stagiaires ont pu se familiariser avec le monde du travail et les métiers du logement social. Cette action sera renouvelée en 2020 en partenariat avec un autre établissement. Cap à présent sur la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées. Nous avons activement participé à cette opération nationale en déployant en interne des actions de sensibilisation et valoriser le témoignage de salariés en situation de handicap.

Erilia détient une note globale de 93/100 à l'index de l'égalité femmes-hommes. Ce résultat est le fruit des efforts depuis de nombreuses années pour créer les conditions d'attractivité et d'évolution qui permettent aux femmes de progresser au même niveau de rémunération et de carrière que les hommes.

UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLE

Dans le cadre de sa démarche RSE, Erilia est engagée depuis plusieurs années dans une politique d'achats responsables. L'enjeu est de sensibiliser nos fournisseurs et sous-traitants par l'intégration de critères liés au développement durable et aux règles éthiques et aussi favoriser l'accès de nos marchés aux acteurs économiques locaux. En 2019, 77% des contrats traités dans le cadre de procédures formalisées contiennent des clauses sociales et environnementales.

Pour dynamiser notre stratégie d'achats, nous avons intensifié notre politique de regroupement des contrats. Les objectifs recherchés sont la performance économique et la qualité des prestations achetées.



11 371

HEURES DE FORMATION
DISPENSÉES

187

RECRUTEMENTS

93%

INDEX D'ÉGALITÉ
PROFESSIONNELLE
FEMMES-HOMMES



- Modernisation et renforcement des pratiques
- Symétrie des attentions
- Performance extra-financière

The background of the image is a construction site. On the right side, a tall yellow tower crane is visible against a clear blue sky. The crane has a blue logo on its side. In the foreground and middle ground, there are large, rectangular concrete blocks stacked in a wall. The ground is dirt and there are some construction materials and debris scattered around. The overall scene is bright and sunny.

UN NOUVEL HORIZON DE CROIS- SANCE

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

(En millions d'euros)

2018

386

2019

392.5

ÉVOLUTION DU RÉSULTAT

(En millions d'euros)

2018

43.2

2019

32.6

AUTOFINANCEMENT NET HLM

(En millions d'euros)

2018

27.4

2019

25.5

COMPTES SOCIAUX

BILAN ACTIF (En milliers d'euros)

EXERCICE 2019

EXERCICE 2018

ACTIF IMMOBILISÉ	BRUT	AMORTISSEMENTS ET DÉPRÉCIATIONS	NET	NET
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Baux emphytéotiques	46 243	15 554	30 689	32 457
Autres	6 049	4 806	1 243	1 610
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains nus, terrains aménagés, loués, bâtis	634 431	472	633 958	596 187
Constructions locatives sur sol propre	4 196 745	1 538 829	2 657 916	2 584 066
Constructions locatives sur sol d'autrui	366 770	145 153	221 618	229 162
Bâtiments administratifs	27 362	11 037	16 324	13 452
Installations techniques, matériel et outillage et autres	11 635	7 893	3 742	3 845
IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN COURS				
VRD, agencement et aménagement de terrains	90 901	-	90 901	79 032
Constructions et autres immobilisations corpo. en cours	260 127	-	260 127	247 432
Avances et acomptes	67	-	67	67
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Participations	11 887	-	11 887	23 703
Prêts participatifs	6 000	-	6 000	-
Autres	2 848	-	2 848	2 345
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ (1)	5 661 065	1 723 744	3 937 320	3 813 357
ACTIF CIRCULANT				
STOCKS ET EN-COURS				
Terrains, immeubles, approvisionnements	14 925	-	14 925	17 906
FOURNISSEURS DÉBITEURS	5	-	5	5
CRÉANCES D'EXPLOITATION				
Créances locataires et comptes rattachés	32 329	4 771	27 559	25 146
Créances sur acquéreurs	222	-	222	866
Autres	103 201	14 794	88 407	89 964
CRÉANCES DIVERSES	6 460	303	6 158	4 498
VALEURS IMMOBILIÈRES DE PLACEMENT	10 501	-	10 501	10 473
DISPONIBILITÉS	217 958	-	217 958	227 485
CRÉANCES D'EXPLOITATION	25 569	-	25 569	23 030
TOTAL ACTIF CIRCULANT (2)	411 170	19 867	391 302	399 373
TOTAL DES CHARGES À RÉPARTIR (3)	-	-	-	-
TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3)	6 072 234	1 743 612	4 328 623	4 212 730

BILAN PASSIF (En milliers d'euros)**EXERCICE 2019****EXERCICE 2018****CAPITAL ET RÉSERVES**

Capital	4 454	4 454
Réserves et primes	537 457	495 805
Report à nouveau	-	-
Résultat de l'exercice	32 634	41 753
<i>Sous-total</i>	<i>574 546</i>	<i>542 012</i>

SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT

526 661 520 470

TOTAL CAPITAUX PROPRES (1)**1 101 207 1 062 482****PROVISIONS**

Provisions pour risques	5 686	3 673
Provisions pour gros entretien	51 127	48 591
Autres provisions pour charges	11 809	11 417

TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (2)**68 622 63 681****DETTES FINANCIÈRES**

Participation des employeurs à l'effort de construction	262 055	259 098
---	---------	---------

EMPRUNTS AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT

Caisse des Dépôts et Consignations	1 889 680	1 839 253
C.G.L.L.S	-	-

Autres établissements de crédit	773 570	745 978
---------------------------------	---------	---------

DÉPÔTS ET CAUTIONNEMENTS REÇUS

23 404 22 995

EMPRUNTS ET DETTES FINANCIÈRES DIVERSES

30 747 28 863

Concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques	49 998	49 998
---	--------	--------

Intérêts courus	22 401	22 000
-----------------	--------	--------

Intérêts compensateurs	1 028	1 161
------------------------	-------	-------

CLIENTS CRÉDITEURS

19 619 19 567

DETTES D'EXPLOITATION

Fournisseurs	27 055	26 182
--------------	--------	--------

Dettes fiscales et sociales et autres	23 343	25 513
---------------------------------------	--------	--------

DETTES DIVERSES

Fournisseurs sur immobilisations	30 851	36 461
----------------------------------	--------	--------

Autres dettes	3 239	4 584
---------------	-------	-------

TOTAL DETTES (3)**3 156 990 3 081 653****PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE (4)****1 804 4 915****TOTAL GÉNÉRAL (1+2+3+4)****4 328 623 4 212 730**

COMPTE DE RÉSULTAT (En milliers d'euros)**EXERCICE 2019****EXERCICE 2018****PRODUITS D'EXPLOITATION**

Ventes d'immeubles	10 132	10 950
Variation de stocks	- 1 744	- 13
Récupération des charges locatives	64 869	65 229
Loyers	316 440	308 683
Autres produits divers	54 480	55 745

TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION**444 177****440 593****CHARGES D'EXPLOITATION**

Achats stockés et variation de stocks	9 479	10 329
Achats non stockés	19 487	20 291
Services extérieurs	115 490	109 479
Impôts, taxes et versements assimilés	42 392	41 231
<i>Charges de personnel :</i>		
- Salaires et traitements	32 161	31 508
- Charges sociales	16 019	16 850
<i>Dotations aux amortissements et aux provisions</i>		
- Dotations aux amortissements des immobilisations et baux à long terme	100 122	97 745
- Autres dotations aux amortissements des immobilisations	1 870	1 912
- Dotations aux provisions sur actifs circulants	19 801	23 158
- Dotations aux provisions pour gros entretien	20 275	17 654
- Autres dotations aux provisions pour risques et charges	6 008	3 284
- Autres charges	5 314	5 294

TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION**388 418****378 735****RÉSULTAT D'EXPLOITATION (1)****55 759****61 858****PRODUITS FINANCIERS**

Produits autres immobilisations financières	6	6
Produits autres créances et valeurs mobilières de placement	2 045	2 797
Autres produits financiers	158	146
Reprises sur provisions	74	-
Produits de cessions des valeurs mobilières de placement	-	1

TOTAL PRODUITS FINANCIERS**2 283****2 950****CHARGES FINANCIÈRES**

Dotations aux amortissements et aux provisions	-	74
Charges d'intérêts	50 745	49 588
Autres charges financières	34	351

TOTAL CHARGES FINANCIÈRES**50 779****50 013****RÉSULTAT FINANCIER (2)****- 48 496****- 47 063****PRODUITS EXCEPTIONNELS**

Sur opérations de gestion	4 232	7 254
Sur opérations en capital	45 505	30 024

TOTAL PRODUITS EXCEPTIONNELS**49 737****37 278****CHARGES EXCEPTIONNELLES**

Sur opérations de gestion	1 527	1 475
Sur opérations en capital	22 275	8 324

TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES**23 802****9 799****RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (3)****25 935****27 479****PARTICIPATION DES SALARIÉS AUX RÉSULTATS (4)****564****521****RÉSULTAT DE L'EXERCICE (1+2+3-4)****32 634****41 753**



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
69141 Rillieux-la-Pape
T. 04 72 01 84 50
agence.auvergnerrhonealpes@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'Opéranaritz » - 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

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.marseillalapomme@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

SAINT-MITRE-LES-REMPARTS

3, rue des Roseaux - ZAC des Étangs
13920 Saint-Mitre-les-Remparts
T. 04 42 41 12 41
agence.saintmitrelesremparts@erilia.fr

TOULON

« Espace Feniics » - 2^e 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 2019

Directeur de la publication : Frédéric LAVERGNE

Ligne éditoriale : Service Communication Erilia

Maquette graphique : Agence Bastille • Mise en page : designbyclm.com

Crédits photos : Altizia Photographie, Patrick Berlan, Cyril Chauvin, Henri Comte, Philippe Conti, Concorde, Serge Demailly, I-Stock, Christel Jeanne, Florent Joliot, Pascal Magat, Camille Malissen, Shooootin, Teddy Seguin, Thinkstock.



ERILIA

ERILIA

72 BIS, RUE PERRIN-SOLLIERS
13291 MARSEILLE CEDEX 6
04 91 18 45 45
www.erilia.fr



**HABITAT
EN RÉGION
GROUPE**