

Convention d'Utilité Sociale

Bailleur Erilia | Période 2020 - 2025

Date du document : 24 juin 2020

ENTRE :

L'Etat, représenté par Monsieur Christophe MIRMAND, Préfet de la Région Provence Alpes Côte d'Azur (PACA),

ET

ERILIA, dont le siège social est situé 72 Bis Rue Perrin Solliers, 13006 Marseille, représentée par Monsieur Frédéric LAVERGNE, agissant en qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes, conformément à la délibération du 14 juin 2019.

Objet et durée de la Convention d'Utilité Sociale

- **La présente Convention d'utilité sociale (CUS) est conclue** suivant les dispositions de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MOLLE). Elle est établie sur la base du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), et définit les engagements en matière de politique patrimoniale, de développement de l'offre, de politique sociale et de qualité du service rendu aux locataires.
- **Durée** : elle a une durée de 6 ans à compter du 1er juillet 2020. Les indicateurs concernent des années civiles pleines, soit du 01/01/2020 au 31/12/2025.

Date de signature de la CUS :

L'Etat
Monsieur Christophe MIRMAND
Préfet de la Région Provence Alpes Côte d'Azur

Le bailleur
ERILIA
Monsieur Frédéric LAVERGNE
Directeur Général



Objet de la convention

La convention constitue le cadre de définition et d'exercice de la mission d'intérêt général de la société ; à ce titre, elle présente :

- L'état de l'occupation sociale ;
- L'état du service rendu aux locataires ;
- L'énoncé de la politique patrimoniale et d'investissement de l'organisme dont un plan de vente ;
- Les engagements pris par l'organisme sur la qualité du service rendu aux locataires ;
- Les engagements pris par l'organisme pour le développement de partenariats avec la personne morale mentionnée à l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles, des associations et des organismes agréés en vue d'accompagner les personnes bénéficiant d'une décision favorable mentionnée à l'article L. 441-2-3 du présent code et les personnes relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1
- Les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale ; Le cas échéant, l'énoncé de la politique menée par l'organisme en faveur de l'hébergement ;
- Le cas échéant, l'énoncé de la politique d'accession sociale à la propriété de l'organisme ;
- Les modalités de la concertation locative avec les locataires (plan de concertation locative) ;
- Les engagements pris par l'organisme en faveur d'une concertation avec les locataires, notamment en termes de politique sociale et environnementale.;

Pour chaque aspect de la politique de l'organisme, elle comporte :

- Un état des lieux de l'activité patrimoniale, sociale et de la qualité de service ;
- Les orientations stratégiques et le programme d'action.

La démarche territoriale de la société s'analyse dans le cadre de l'ensemble de son patrimoine, c'est-à-dire au niveau national, en prenant en compte les attentes et spécificités locales, notamment des EPCI dotés d'un Programme Local pour l'Habitat et des départements dont les avis sont sollicités pour la mise au point de la convention.

La convention porte sur son patrimoine conventionné et sur l'ensemble des métiers de base de la société où s'exprime l'attente des locataires, consultés dans le cadre de la mise au point de la convention, c'est-à-dire :

- une production performante et adaptée aux besoins des ménages et pour laquelle l'accent est mis notamment sur les économies d'énergie ;
- la gestion locative où la satisfaction des locataires constitue un enjeu majeur ;
- l'accession sociale à la propriété sous diverses formes afin de contribuer au parcours résidentiel des locataires.

Durée de la convention

La présente convention a une durée de 6 ans à compter du 1^{er} juillet 2020.

La convention sera renouvelée par période de 6 années. A défaut de renouvellement, les conditions issues de l'application du cahier des charges de gestion sociale pour le volet loyer au terme de la convention restent en application.

Les indicateurs concernent des années civiles pleines, soit du 01/01/2020 au 31/12/2025.



Métropole d'Aix-Marseille-Provence



PRÉAMBULE

Les **conventions d'utilité sociale** (CUS) ont été rendues obligatoires pour tous les organismes d'habitations à loyer modéré par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion (MOLLE).

Etablies sur la base des Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP), approuvé ou actualisé depuis moins de 3 ans, ces conventions définissent, pour une **période de 6 ans**, des engagements, en matière de politique patrimoniale, de développement de l'offre, de politique sociale et de qualité du service rendu aux locataires.

Elles permettent en outre de reconnaître l'action de l'organisme comme « service d'intérêt économique général », au sens du droit communautaire.

La CUS constitue avant tout un **cadre réaliste d'échanges et de suivi partenarial** entre l'organisme, les collectivités parties prenantes et les services de l'Etat. C'est dans cet esprit que la loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté et son décret d'application n°2017-922 du 9 mai 2017 ont considérablement **simplifié** le cadre réglementaire d'élaboration des nouvelles CUS en réduisant le nombre d'engagements des organismes.

La loi portant **Evolution du Logement de l'Aménagement et du Numérique** (ELAN), publiée le 24 novembre 2018, et son décret d'application ont notamment intégré à la CUS un plan de vente qui comprend la liste des logements que l'organisme prévoit d'aliéner pour la durée de la convention et qui vaudra autorisation. Cette disposition a pour but de faciliter les ventes HLM et de permettre ainsi aux organismes de se constituer un capital financier pouvant être réinvesti dans la construction de nouveaux logements sociaux ou dans la réhabilitation du parc locatif existant.

Les engagements pris par l'organisme doivent être cohérents avec les besoins des territoires, en particulier lorsqu'ils sont exprimés dans les Plans Locaux de l'Habitat (PLH) ou le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). Ils doivent aussi être compatibles avec les équilibres économiques et financiers de l'organisme.

Cette seconde génération de CUS fera l'objet d'une évaluation à trois ans et d'une autre au terme de la convention. A l'initiative de l'organisme, elle pourra faire l'objet d'un avenant pour introduire la **Nouvelle Politique de Loyer** (NPL), qui s'appliquera alors jusqu'à la fin de la CUS. La NPL s'applique à compter du 1^{er} janvier qui suit la signature de la convention ou de l'avenant.



SOMMAIRE

Objet de la convention.....	2
Durée de la convention.....	2
1. Présentation Générale de l'organisme au 1/01/19	7
1.1. Erilia et son histoire	8
1.2. Evolution du contexte lié à l'organisme entre 2011 et 2019	9
1.3. Habitat en Région, c'est	10
1.4. Le groupe Habitat en Région : un pôle ouvert et décentralisé	10
1.5. Création de la Société Anonyme de Coordination	10
1.6. Le pôle Habitat en Région : 34 sociétés, 265.670 logements gérés.....	11
1.7. Une ambition forte pour le logement social	13
1.8. Grandir Ensemble : le projet stratégique d'Habitat en Région	13
1.9. Les orientations d'Habitat en Région pour les CUS des sociétés du groupe.....	15
1.10. Proposer à chacun le cadre d'habitat le plus adapté	16
1.11. Elargir le sens de la qualité du service rendu	16
1.12. Déclinaison de la stratégie d'Erilia	17
2. Evaluation de la Convention d'Utilité Sociale 2011-2016	21
2.1. Suivi des engagements	21
2.2. Synthèse de l'évaluation et enseignements pour la CUS de 2 ^{nde} génération	24
3. Aspects généraux de la convention	26
3.1. Concertations et associations	26
3.2. Démarches d'association des collectivités	26
3.3. Coexistence CUS et conventions signées après le 1 ^{er} janvier 2021.....	30
4. Etat des lieux.....	31
4.1. Etat des lieux du patrimoine	31
4.2. Etat du service rendu (ESR)	33
4.3. Etat de l'occupation sociale (EOS).....	34
5. Capacité économique, financière et patrimoniale à réaliser des investissements.....	39
5.1. Contraintes financières et variabilité	39
5.2. Conditions d'environnement	40
5.3. Besoins à satisfaire	41
5.4. Les acquisitions de patrimoine	41
5.5. [G-1] Indicateur du coût de gestion par logement.....	41
6. Engagements 2020-2025 en matière de politique patrimoniale	42
6.1. Analyse des besoins des territoires et des besoins de réhabilitation	42
6.2. Engagements sur la politique patrimoniale	44
7. Engagements 2020-2025 en matière d'amélioration de la qualité de service rendu ..	55
7.1. Analyse de la satisfaction	55
7.2. Plan d'actions pour améliorer la qualité du service rendu	58
8. Engagements 2020-2025 pris par l'organisme en matière de gestion sociale	63
8.1. Analyse des axes d'amélioration de la gestion sociale.....	63
8.2. Engagements pour améliorer le rôle social.....	68
8.3. Mise en place de la nouvelle politique des loyers (NPL) pour améliorer la capacité à héberger les ménages à bas revenus hors QPV	73
9. Synthèse du plan de développement 2020-2025 en matière d'accession sociale à la propriété	79
9.1. Politique d'accession d'Erilia	79
9.2. Analyse des besoins de la population en matière d'accession à la propriété.....	79
9.3. Synthèse des actions prévues dans le plan de développement de l'activité d'accession sociale à la propriété	80
10. Politique menée en faveur de l'hébergement et réponse aux besoins d'habitats spécifiques	81
10.1. Réponse aux besoins d'habitats spécifiques	81
10.2. Logements-foyers.....	84
11. Synthèse des actions menées en matière de politique sociale et environnementale	86
11.1. Une démarche coordonnée et responsable.....	86
11.2. Un vrai engagement au bénéfice des générations futures	86



11.3. S'approprier la démarche en interne	87
11.4. Des actions concrètes.....	87
12. Synthèse du plan de concertation locative	88
12.1. Enjeux d'un plan de concertation locative	88
12.2. Contenu du Plan de Concertation Locative.....	89



1. Présentation Générale de l'organisme au 1/01/19

Nom de l'organisme : SA HLM ERILIA

Adresse du siège : 72 bis, rue Perrin-Solliers – 13006 MARSEILLE

Statut juridique : ESH, entreprise sociale pour l'habitat

Territoire de compétence : compétence nationale (présence dans 7 régions, 37 départements, 120 EPCI, 300 communes)

Président : Joël CHASSARD, depuis le 14 juin 2019 [fonction principale : Président du Directoire de la Caisse d'Epargne CEPAC]

Directeur Général : Frédéric LAVERGNE, depuis le 14 juin 2019

Personne responsable du suivi de la CUS :

M. André-Yves LACOMBE,

Directeur de la Clientèle

T. 04 91 18 45 08

Mail : andre-yves.lacombe@erilia.fr

Date de signature de la première CUS : 23 juin 2011

Date de signature de l'avenant foyer : 05 juillet 2012

Description de l'actionnariat :

- **Catégorie I – Actionnaire de référence :** 98,99% du capital (Habitat en région Participations)
- **Catégorie II – Collectivités territoriales et EPCI : 0,01% du capital**
 - METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE
 - METROPOLE DU GRAND LYON
 - METROPOLE NICE CÔTE D'AZUR
 - CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA CORSE DU SUD
 - CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE-SAVOIE
 - ANNEMASSE AGGLOMERATION
 - COMMUNAUTE URBAINE GRAND PARIS SEINE OUEST
 - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION BEZIERS MEDITERRANEE
 - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS AJACCIEN
 - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS DE GRASSE
 - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION NIMES METROPOLE
 - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION SOPHIA ANTIPOLIS
 - COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION VAR ESTEREL MEDITERRANEE
- **Catégorie III – Représentants des locataires :** < à 0,01% du capital
- **Catégorie IV – Autres personnes morales et personnes physiques : 0,99% du capital**
 - CAISSE D'EPARGNE CEPAC
 - CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE RHONE ALPES
 - CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE COTE D'AZUR
 - CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE LANGUEDOC ROUSSILON
 - CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE LOIRE-CENTRE
 - CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE LOIRE-DROME-ARDECHE
 - CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE NORMANDIE
 - VILLE DE MARSEILLE
 - TOIT ET JOIE
 - IMMOBILIERE 3F
 - ACTION LOGEMENT IMMOBILIER
 - ACTIONNAIRES MINORITAIRES PERSONNES PHYSIQUES

Nombre de salariés : 874 collaborateurs au 31/12/2018, dont 603 au plus près de nos habitants et des territoires



1.1. *Erilia et son histoire*

La convention d'utilité sociale prévue par la loi du 25 mars 2009 a pour objet de formaliser la stratégie de l'entreprise et ses objectifs à partir de son plan stratégique de patrimoine, de ses orientations de gestion sociale et de la qualité du service rendu, dans le cadre de ses capacités financières.

La loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté vient amender certaines dispositions prévues par la loi de 2009.

L'élaboration du projet de convention et les modalités de sa mise en œuvre doivent être conçues à partir de l'état des lieux de l'entreprise et de l'évolution qui a présidé à son développement depuis sa création en 1958 jusqu'à ce jour, en soulignant :

- **2001** - La société obtient la compétence nationale qui lui permet de développer son activité dans l'ensemble du territoire à partir d'une implantation originelle en Provence, Alpes, Côte d'Azur et Corse.
- **2002** - Provence Logis devient Erilia et compte parmi les plus importants acteurs nationaux du logement social en fédérant ses sociétés sœurs Rhône-Logis et Languedoc-Logis.
- **2005** - La société devient filiale de premier rang de la Caisse d'Épargne, le premier banquier privé du logement social.
- **2010** - Membre du réseau Habitat en Région des Caisses d'Épargne, Erilia poursuit et dynamise ses actions de développement et d'amélioration du logement social, en renforçant sa capacité d'intervention en Ile-de-France.
- **2015** – Habitat en Région Services, outil national du réseau Habitat en Région dont la mission est d'assurer la pérennité de l'activité des filiales opérateur grâce à une sécurisation financière et métier, prend la forme d'un groupement d'intérêt économique représentant plus de 140.000 logements
- **2016** – Erilia devient la société faitière du Groupe Habitat en Région (comprenant les sociétés HLM : Logirem, SIA Habitat et Axentia) par apports des titres de ces sociétés par Habitat en Région Services (26/04/2016)
- **2019** – L'opportunité offerte par la loi ELAN de créer des structures de type mutualiste (Société Anonyme de Coordination) proches de l'organisation de notre actionnaire de référence les Caisses d'Épargne, a conduit Erilia à redevenir une des sociétés du Groupe Habitat en Région par transfert des actions qu'elle détenait dans les sociétés du Groupe à la holding Habitat en Région Participations.

M Voglimacci, qui a occupé des postes à responsabilité chez Erilia pendant 36 ans et qui était Président du Conseil d'Administration depuis 2006 a quitté ses fonctions le 14 juin 2019, Joël Chassard – Président du Directoire de la Caisse d'Épargne CEPAC - lui succède. Frédéric Lavergne a été nommé Directeur Général le même jour.

En octobre 2019, le **Plan Stratégique de l'entreprise #CONVERGENCES24** a été lancé. Il s'agit d'une feuille de route ambitieuse pour les 5 prochaines années basée sur le maintien à un haut niveau de performance des fondamentaux de l'entreprise, l'innovation et la création de services au profit des habitants et des territoires, l'amélioration continue de l'organisation et de la performance financière de l'entreprise.



1.2. Evolution du contexte lié à l'organisme entre 2011 et 2019

La **période 2011-2019** est caractérisée à la fois par une situation économique nationale fragile ressentie notamment sur notre patrimoine par l'accroissement de la **paupérisation** (la part des ménages dont les revenus sont inférieurs à 60% des plafonds PLUS est passée en 8 ans de 60 à 75%) et par une **succession de textes de loi** qui contraignent l'activité des bailleurs sociaux.

Lois ALUR, NOTRe, LEC, mise en place du SNE, rôle de l'intercommunalité dans les politiques locales de l'habitat, mutualisation, Loi de finances 2018, RLS et clause de revoyure, Loi ELAN sont autant d'évolutions de la réglementation sur cette période qui ont amené Erilia à s'adapter pour poursuivre sa mission sans modification de la qualité de service (satisfaction locataires 2019 : 82,9%) ni inflexion dans sa volonté de répondre aux politiques publiques en matière de production de nouveaux logements.

Après les années très fastes 2011-2012 avec **plus de 2000 logements livrés**, Erilia a néanmoins maintenu une production moyenne de 1380 logements par an sur la période 2013-2018.

La réhabilitation du patrimoine a aussi été poursuivie à un rythme d'environ 3 400 logements par an sur la période 2011-2018.

Parallèlement, depuis 2015, Erilia a entrepris une **transformation organisationnelle** sans précédent dont les axes majeurs sont les suivants :

- **Création d'agences** (17 à ce jour) et modernisation des locaux afin d'apporter une qualité de service optimale à l'ensemble de nos parties prenantes (demandeurs, locataires, collectivités, collaborateurs)
- **Transformation digitale** de l'entreprise : dématérialisation des factures, des dossiers locataires, du courrier, évolution significative des services apportés aux locataires au travers de l'espace client du site internet (paiement en ligne, sollicitations techniques et non techniques), création d'une application mobile pour nos locataires, déploiement de tablettes aux gestionnaires pour les états des lieux, évolutions des méthodes de formation avec l'e-learning...
- **Evolution des métiers** tant en agences que dans les fonctions supports pour améliorer la qualité de service avec notamment :
 - la création d'une direction des territoires (2015) afin d'animer et de coordonner les actions des 17 agences et 9 antennes de gestion,
 - la création d'un poste de responsable de proximité chargé d'assurer le lien entre les agences et les gestionnaires d'immeubles notamment,
 - l'évolution de la fonction Syndic compte tenu de l'accroissement des patrimoines en copropriété (conséquence à la fois de l'acquisition d'opérations en VEFA et de la vente HLM),
 - la réorganisation du développement, de la promotion et de la maîtrise d'ouvrage pour être plus efficace sur les territoires.
 - la création en octobre 2019 de deux directions générales adjointes en charge de :
 - la relation clients, des territoires et du patrimoine
 - la performance et des ressources

En 2020, Erilia entend se positionner comme un acteur de référence du logement social. Elle lance son plan stratégique #CONVERGENCES24 (pour la période 2020-2024) qui a pour ambition :

- D'améliorer voire de **faire progresser ses fondamentaux** qui sont déjà très performants (impayés inférieurs à 6%, vacance commerciale inférieure à 1%, taux de satisfaction globale : 83%), maintenir le niveau d'entretien de notre patrimoine, renforcer le maillage territorial,
- Faire évoluer la relation clients en lien avec les nouveaux enjeux (CALEOL, publics très sociaux, vente HLM et syndic, offres de nouveaux services, actions de cohésion sociale...),



- Poursuivre la transformation digitale de l'entreprise (BIM, nouveaux services tant pour nos clients que pour les collectivités...)
- Accélérer l'effort de construction (70 000 logements en 2024) et proposer une offre de produits adaptée aux besoins des territoires et des politiques de l'habitat
- Poursuivre la modernisation de l'organisation de l'entreprise
- Accentuer la performance financière et extra-financière de l'entreprise.

1.3. Habitat en Région, c'est ...

Habitat en Région est un réseau d'opérateurs du logement social unique en son genre par son modèle décentralisé fédérant des sociétés de plein exercice sur leur territoire, qu'elles soient historiquement liées aux Caisses d'Épargne ou qu'elles aient fait le choix de rejoindre le réseau indépendamment des spécificités de leur gouvernance.

Le pôle Habitat en Région propose à ses membres de de porter une nouvelle ambition professionnelle pour **loger, accompagner, sécuriser et rendre possible les parcours de vie** en garantissant :

- La performance dans l'exercice de leurs missions d'intérêt général ;
- La réponse aux attentes de nos concitoyens, des territoires et des pouvoirs publics pour proposer à nos clients l'offre et l'accompagnement adaptés à toute étape de leur vie ;
- L'innovation pour optimiser les pratiques et en imaginer de nouvelles.

Cette ambition se traduit dans les conventions d'utilité sociale de ses membres.

1.4. Le groupe Habitat en Région : un pôle ouvert et décentralisé

Créé en 2010 à l'initiative du groupe BPCE et des Caisses d'Épargne, Habitat en Région porte les valeurs et l'éthique des Caisses d'Épargne. Acteurs historiques du logement social, celles-ci accomplissent leurs missions d'intérêt général dans un modèle coopératif et en proximité des acteurs locaux.

Le pôle Habitat en Région forme aujourd'hui le 3^e acteur national du logement social

1.5. Création de la Société Anonyme de Coordination

Une SAC est créée au sein du groupe Habitat en Région dans le territoire Sud-Est qui regroupe cinq sociétés : Erilia, Logirem, Famille et Provence, Habitations de Haute Provence et SDH Constructeur. La signature des statuts est intervenue le 21 octobre pour un agrément et une immatriculation de la société en fin d'année.

La création de la SAC ne modifiera pas la stratégie de l'organisme. Elle vise à favoriser la mutualisation des moyens et à coordonner le développement du groupe. Chaque société conserve une gestion de « plein exercice » et une complète autonomie sur ses territoires.

1.6. Le pôle Habitat en Région : 34 sociétés, 265.670 logements gérés

Au 31/12/2018	Pôle Habitat en Région
Provence Alpes Côte d'Azur et Corse	Erilia (ESH, 60 120 logts) Soleil Logis (coop HLM) Logirem (ESH, 23 610 logts) Logipaca (foncière, 80 logts) Famille et Provence (ESH, 7.944 logts) Foyer de Provence (coop) Habitations de Haute-Provence (ESH, 5.186 logts) Val Durance Habitat (coop) SOGIMA (EPL, 6 044 logts)
Hauts-de-France	SIA habitat (ESH, 44 672 logts) Escaut Habitat (coop HLM) Société Immobilière du Grand Hainaut (ESH, 29 113 logts) Sa Hlm du dpt de l'Oise (ESH, 10 203 logts) Société Immobilière Picarde (11.806 logts)
Occitanie	Alteal (ESH, xx logts) Un Toit Pour Tous (ESH, 9 553 logts) Maison pour Tous -coop HLM) Bessèges et St Ambroix (ESH, 341 logts) Alogéa (ESH, 4.9615 logts)
Ile-de-France	Axentia (ESH, 9 146 logts) SA Immobilière du Moulin Vert (ESH, 8 414 logts) Foncière du Moulin Vert (Foncière de LI, 828 logts)
Normandie	Logéal Immobilière (ESH, 11.996 logts) Seine Manche Promotion (coop) SA d'HLM du Cotentin (ESH, 6.099 lgts) Les cités cherbourgeoises (3730 logts)
Pays-de-la-Loire	Mancelle d'habitation (ESH, 6.373 lgts) Union et progrès (coop HLM)
Centre-Val-de-Loire	Touraine logement (ESH, 6 203 lgts) SCP d'Indre et Loire (coop)
Auvergne-Rhône-Alpes	SDH (ESH, 2 290 lgts) SA Régionale d'HLM de Lyon (ESH, 495 lgts)
	23 ESH, 1 EPL 2 Foncières de LI 8 coopératives Hlm



NORMANDIE

Réseau

LOGÉAL IMMOBILIÈRE

11 986 LOGEMENTS

SEINE MANCHE PROMOTION

[COOPÉRATIVE LOGÉAL IMMOBILIÈRE]

SA D'HLM DU COTENTIN

6 099 LOGEMENTS

LES FOYERS NORMANDS

1 576 LOGEMENTS

LES CITÉS CHERBOURGEOISES

3 730 LOGEMENTS

PAYS DE LA LOIRE

Réseau

MANCELLE D'HABITATION

6 373 LOGEMENTS

UNION ET PROGRÈS

[COOPÉRATIVE MANCELLE D'HABITATION]

CENTRE-VAL DE LOIRE

Réseau

TOURAINÉ LOGEMENT

6 203 LOGEMENTS

SCP D'INDRE-ET-LOIRE

[COOPÉRATIVE TOURAINÉ LOGEMENT]

OCCITANIE

Groupe

UN TOIT POUR TOUS

9 553 LOGEMENTS

LA MAISON POUR TOUS

[COOPÉRATIVE UN TOIT POUR TOUS]

BESSÈGES ET SAINT-AMBROIX

347 LOGEMENTS

Réseau

ALOGÉA

4 951 LOGEMENTS

HAUTS-DE-FRANCE

Groupe

SIA HABITAT

44 672 LOGEMENTS

ESCAUT HABITAT

[COOPÉRATIVE SIA HABITAT]

Réseau

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE

DU GRAND HAINAUT

29 113 LOGEMENTS

SA HLM DU

DÉPARTEMENT DE L'OISE

10 203 LOGEMENTS

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE

PICARDE

11 806 LOGEMENTS

ÎLE-DE-FRANCE

Groupe

AXENTIA

[COMPÉTENCE NATIONALE]

9 146 LOGEMENTS

IMMOBILIÈRE

DU MOULIN VERT

8 414 LOGEMENTS

FONCIÈRE

DU MOULIN VERT

828 LOGEMENTS

**PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR / CORSE**

Groupe

ERILIA

[COMPÉTENCE NATIONALE]

60 120 LOGEMENTS

SOLEIL LOGIS

[COOPÉRATIVE ERILIA]

LOGIREM

23 610 LOGEMENTS

LOGIPACA

80 LOGEMENTS

FAMILLE & PROVENCE

7 944 LOGEMENTS

LE FOYER DE PROVENCE

[COOPÉRATIVE FAMILLE & PROVENCE]

HABITATIONS

HAUTE-PROVENCE

5 186 LOGEMENTS

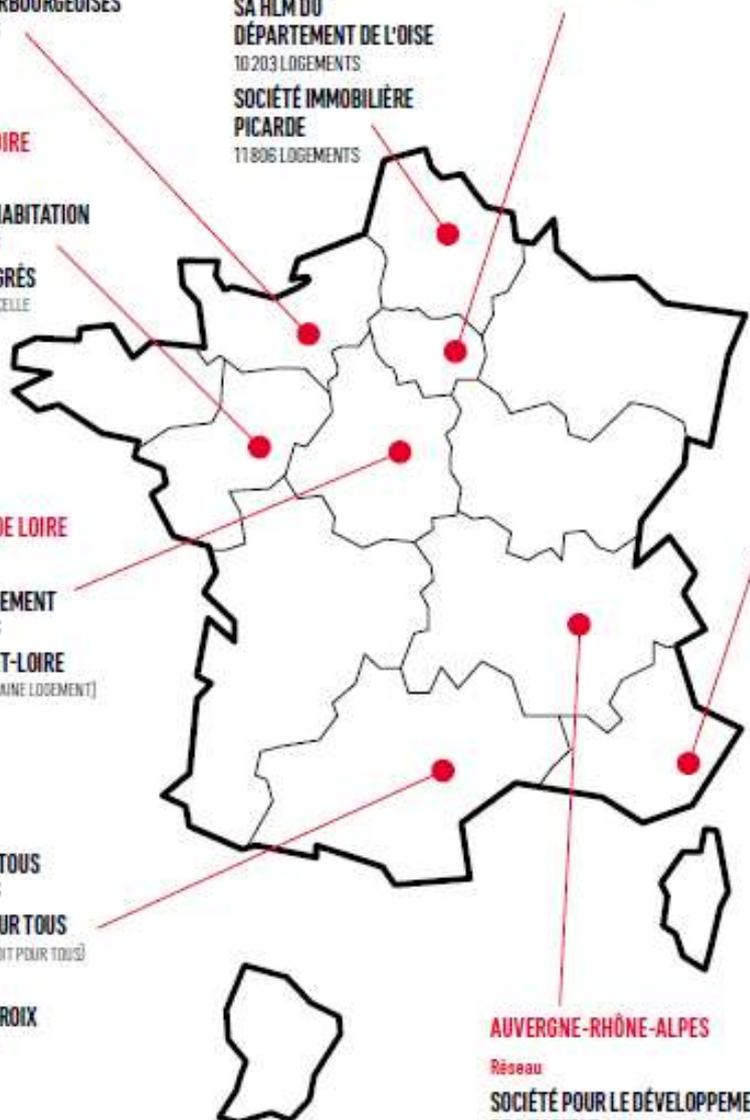
VAL DURANCE HABITAT

[COOPÉRATIVE HABITATIONS DE HAUTE-PROVENCE]

Réseau

SOGIMA

6 044 LOGEMENTS



GUYANE

Groupe

HABITAT GUYANAIS

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Réseau

SOCIÉTÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'HABITAT

2 290 LOGEMENTS

SA RÉGIONALE D'HLM DE LYON

485 LOGEMENTS



1.7. *Une ambition forte pour le logement social*

Nous vivons des révolutions sociales, sociétales, économiques et technologiques qui accompagnent l'arrivée de la société de la connaissance, aux formidables promesses, mais qui fragilisent ou interrogent particulièrement certaines catégories de nos concitoyens et certains territoires.

Aujourd'hui, des pans entiers de la société française expriment leur désarroi, voire leur désespérance quant au sens des mutations que nous traversons et qui mettent en péril le vivre-ensemble.

Habitat en Région considère qu'il est de la responsabilité des acteurs du logement social d'apporter leur contribution pour répondre à ce malaise sociétal profond et d'agir sur les leviers de la cohésion sociale, dans le cadre de nos missions, pour accompagner les plus fragiles. Deux idées fortes résument notre ambition :

Réinventer notre métier, en plaçant le client au cœur de notre action. Être un acteur responsable du logement social, ce n'est plus aujourd'hui construire et gérer mais **loger et accompagner**, pour offrir un cadre de vie et des services adaptés et évoluant en fonction des besoins des ménages logés. Nous concevons l'accompagnement des ménages dans une perspective d'autonomie des personnes, des plus jeunes aux plus âgées, plutôt que dans une logique d'assistance et de prise en charge.

Imaginer un **nouveau modèle économique** pour les acteurs du logement social, où la performance et la capacité d'innovation assurent le maintien de la capacité de production, d'entretien et d'adaptation du patrimoine et permettent de diversifier et de compléter l'offre aux habitants et aux collectivités.

1.8. *Grandir Ensemble : le projet stratégique d'Habitat en Région*

Grandir Ensemble, le projet stratégique d'Habitat en Région, est le fruit du travail collectif mené au sein du réseau, pendant plusieurs mois. Il place **l'innovation comme un principe d'action majeur** de notre démarche. C'est pourquoi notre projet va permettre de tester des solutions nouvelles, de les évaluer et de les démultiplier.

Le projet est piloté par le GIE Habitat en Région, qui a mis en place deux pôles métier : Habitant et Partenaires, Habitat et Développement, pour animer la démarche de projet aux côtés des sociétés. Grandir Ensemble est structuré en sept axes de progrès, d'innovation et de réinvention des pratiques du logement social.

1.8.1. *Un groupe générateur de cohésion sociale*

Placer le client dans une position de coproducteur, mettre en place toutes les conditions pour permettre l'échange de services entre habitants au service du vivre ensemble, adapter le produit logement pour mieux assurer le maintien à domicile des plus âgés et la cohésion sociale. Des réflexions sont ainsi en cours pour élargir à l'ensemble du groupe et du réseau, le **fonds de dotation** initié par Sia Habitat, destiné à financer des projets innovants en matière de gestion sociale.

1.8.2. *La performance économique au service de la performance sociale*

Proposer aux locataires du parc social un logement dont la quittance (loyer et charges) est maîtrisée et adaptée à son niveau de revenus, grâce à un nouveau modèle économique de production et de rénovation : **foncières d'habitat intermédiaires**, conception en coût global, mobilisation de nouvelles sources de financement, gestion plus dynamique des actifs immobiliers.



1.8.3. Un groupe reconnu, une culture attractive dans le logement social

Développer des cultures d'entreprises plus réceptives à l'innovation, résolument orientées vers le client, en s'appuyant sur une culture managériale qui favorise l'innovation et la reconnaissance des compétences des collaborateurs.

C'est ainsi, par exemple, que sera mise en place « **l'Académie des valeurs de la République** », lieu de formation, de développement et d'échange des experts des sociétés du réseau.

1.8.4. Un groupe éthique, socialement engagé au service de ses clients

Renforcer notre culture de l'engagement, de l'association des parties prenantes et de la transparence. C'est un des éléments clés de notre ADN, illustré par le fait que plusieurs sociétés du groupe ont été parmi les premiers organismes Hlm en France à mener une politique de RSE. Habitat en région accompagne les sociétés du réseau ayant engagé une démarche RSE, par exemple, avec l'élaboration d'un **référentiel d'auto-évaluation**.

1.8.5. Un groupe au développement soutenu et pérenne

Consolider la capacité financière des sociétés à maintenir un rythme de construction significatif et cohérent avec les besoins des territoires, en élaborant un modèle économique moins sensible à la diminution des moyens financiers publics.

1.8.6. Un groupe créateur de solutions pour l'habiter

Animer une politique d'innovation qui englobe à la fois le champ sociologique (nouvelles socialités, nouveaux comportements, nouvelles attentes...) et le champ technologique (bâtiments intelligents, bâtiments connectés...). En créant « **le Laboratoire d'Innovation Sociale** », lieu d'échange et de coproduction ouvert aux expertises et recherches extérieures, le collectif se donne les moyens de mesurer les défis à relever et d'y répondre, en tant qu'acteur de la citoyenneté et du vivre-ensemble.

1.8.7. Un groupe acteur du développement local aux côtés des Caisses d'Épargne

Développer les synergies au bénéfice des territoires et des clients, par exemple les accédants à la propriété, grâce à la proximité des sociétés d'Habitat en Région avec les Caisses d'Épargne, puisque cette dimension est le fondement même de la création du réseau. C'est à la fois une force et une chance pour le réseau bancaire comme pour les acteurs Hlm. Ils partagent en effet la même vision de l'intérêt général et mènent celle-ci au plus près des acteurs locaux dans une logique de développement et de responsabilité durables (lutte contre le réchauffement climatique...).



1.9. Les orientations d'Habitat en Région pour les CUS des sociétés du groupe

La finalisation du projet stratégique « Grandir Ensemble » et, plus généralement, le travail en réseau des sociétés du groupe a permis de dégager les orientations générales qui inspirent les CUS des ESH et des coopératives et qui en font des leviers de la démarche collective.

1.9.1. Dépasser la seule valeur réglementaire de la convention

Les sociétés constatent que la première génération de CUS a parfois été vécue comme une obligation réglementaire, par ailleurs honorée, et n'a pas toujours été l'occasion d'engager un dialogue approfondi et régulier avec les parties prenantes sur les orientations stratégiques des sociétés.

La préparation de la 2^e génération de conventions donne l'opportunité de renouveler et d'enrichir ce dialogue avec les personnes publiques et les services de l'État. Les sociétés d'Habitat en Région présenteront leur vision des enjeux territoriaux et leurs ambitions à l'occasion des temps de dialogue et de concertation. Elles donneront ainsi corps aux engagements de Responsabilité Sociétale et Environnementale en termes de relation partenariale, d'écoute, de transparence et de capacité à rendre compte de leurs actions.

1.9.2. Actualiser et articuler les politiques patrimoniales et d'investissement

La réactualisation des Plans Stratégiques de Patrimoine permet de répondre de façon précise aux attendus patrimoniaux de la mission générale :

- Dégager la capacité de construction permettant de renforcer l'offre de logements sociaux dans les territoires où les besoins sont avérés.
- Être au rendez-vous de la politique de Rénovation Urbaine dans le cadre du PNRU II
- Poursuivre la rénovation du patrimoine en répondant notamment à deux enjeux particulièrement lourds :
 - Le traitement de l'amiante,
 - La réhabilitation du patrimoine le plus énergivore
- Imaginer des modes d'intervention adaptée aux zones détendues : rénovation du patrimoine, intervention en rénovation urbaine dans le tissu ancien...

La dynamique animée par Habitat en Région et la coordination du travail collectif en réseau permet également d'intégrer 3 engagements clés en matière de politique patrimoniale et d'investissement.

- Une stratégie de développement qui **articule la réponse des opérateurs de notre réseau au mieux des attentes et des besoins des acteurs locaux**, dans une logique de proximité et d'efficacité optimale. Comme dans le grand quart sud-est de la France, où la force du réseau permet de coordonner la capacité de réponse d'ERILIA, de LOGIREM, d'Un Toit pour Tous (en Occitanie), de la Société Régionale d'Habitation (en région lyonnaise) et aux membres du réseau qui le souhaitent.
- **La capacité à proposer des solutions nouvelles** et/ou de proposer des produits qui sont rarement mis en œuvre par les organismes Hlm et qui viennent **étoffer les réponses** plus habituelles de partenariat avec les promoteurs ou encore d'opérations mixant le locatif, l'accession et le cas échéant des établissements sanitaires ou sociaux. On peut mentionner par exemple :
 - Les montages financiers sous forme de VEFA inversées, par exemple, qui permettent de renouveler le cadre du partenariat avec les opérateurs privés.
 - La capacité à construire et gérer des logements intermédiaires, dans le cadre d'une société foncière ad hoc.



- **Une politique de gestion du patrimoine plus dynamique**, qui porte la volonté de mobiliser et d'arbitrer les ressources de l'actif immobilier, en développant la vente HLM selon les contextes et enjeux locaux.

1.10. Proposer à chacun le cadre d'habitat le plus adapté

Le cahier des charges de gestion sociale que chaque société du groupe va proposer aux pouvoirs publics, répond tout naturellement aux axes clés du volet social de la mission d'intérêt général :

- L'accueil des ménages les plus défavorisés, qu'ils soient définis par le niveau de revenus, telle que le dispose la loi Égalité et Citoyenneté, ou en fonction de leurs caractéristiques sociales (prioritaires au titre du plan départemental ou du droit au logement opposable).
- La recherche de mixité sociale en créant les conditions qui permettront l'accueil des ménages aux ressources plus élevées dans les quartiers relevant de la politique de la ville.
- La capacité à proposer des dispositifs de prévention et d'accompagnement pour les personnes en difficultés sociales, le cas échéant en mobilisant les compétences nécessaires dans le cadre de partenariats locaux.
- L'adaptation de la politique des loyers, si nécessaire, dans le cadre prévu par la loi Égalité Citoyenneté (« Nouvelle Politique des Loyers »).

Là aussi, la démarche collective et le projet stratégique d'Habitat en Région engagent les sociétés à enrichir leurs réponses à ces enjeux.

- La question de **l'accessibilité économique du produit logement** est un des axes essentiels du projet d'Habitat en Région, qui est pris en compte par :
 - Un travail de fond sur le suivi et l'optimisation des charges.
 - Des approches nouvelles dans la conception de logements neufs et des réhabilitations pour intégrer la réflexion sur la « quittance maîtrisée et abordable ».
 - L'ambition de produire moins cher sans transiger sur la qualité, la durabilité et la fonctionnalité des produits, en mettant en œuvre de nouveaux process de productions et de nouvelles politiques de financement.
- **Assurer le vivre-ensemble** en facilitant la solidarité de voisinage, la citoyenneté et l'inclusion des plus fragiles, par exemple en prenant part au partenariat associatif local et à l'économie collaborative, en développant des programmes intergénérationnels et en favorisant le maintien à domicile. Cela passe aussi par l'engagement d'un **travail collectif sur les politiques d'attribution et de peuplement** au sein du groupe, pour avancer sur la notion de mixité équilibrée et diffuser les bonnes pratiques. Les travaux du Laboratoire d'Innovation Sociale contribueront à enrichir la politique de gestion sociale du groupe.
- Tout en respectant le cadre réglementaire de leur mission d'intérêt général, les sociétés du groupe pourront s'engager avec des réseaux associatifs pour **accompagner les ménages en difficulté** dans la résolution de leurs problèmes économiques, de difficultés sociales ou psychologiques, d'accès à l'emploi, aux services, à la culture, etc. C'est le sens des nombreux accords locaux conclus par les sociétés avec les intervenants présents dans leurs territoires (Académie de Marseille, DRAC PACA, La Sauvegarde du Nord).

1.11. Elargir le sens de la qualité du service rendu

La qualité est une des valeurs fondatrices de la culture du groupe Habitat en Région. Les sociétés partagent une même ambition sur la qualité de la construction, la politique d'entretien et de maintenance, l'accueil des clients et la prise en compte de leurs demandes.

La relation avec les clients est aujourd'hui largement évaluée et pilotée en s'appuyant sur les enquêtes de satisfaction, et autres démarches qualité. Le dialogue et l'écoute avec les clients



s'appuie aussi sur des outils efficaces, comme des centres d'appels et aux dispositifs de captation et de suivi des demandes d'intervention ou commerciales.

Les Conventions d'Utilité Sociale donnent l'occasion de croiser avec nos partenaires notre perception du niveau de service rendu, mesurant de façon rationnelle la qualité technique du patrimoine et de son entretien, les aménités proposées dans l'environnement de l'ensemble immobilier, et l'attractivité du parc par rapport à l'offre de logement du secteur.

Le collectif Habitat en Région porte l'ambition de renforcer cette culture de la qualité du service rendu en plaçant le client au cœur de ses démarches. Cette ambition porte une véritable rupture dans le monde du logement social puisqu'il ne s'agit plus que les « experts » de la construction et de la gestion proposent aux locataires et accédants des produits et services qu'ils auront conçus pour eux, mais de mettre les clients en capacité de codéfinir et parfois de coproduire le service qu'ils attendent et à en définir le niveau de qualité. **Il ne s'agit plus d'œuvrer à notre mission d'intérêt général pour nos clients mais avec eux.**

C'est aussi une autre manière, exigeante, de rendre concrets les engagements en matière de concertation, de transparence et de réponse aux attentes des parties prenantes, qu'Habitat en Région et les sociétés développent dans le cadre de leur **politique de Responsabilité Sociétale et Environnementale**.

Notre volonté de mettre le client au cœur de notre mission se traduit par un souci de mieux prendre en compte les besoins, voire de valoriser leur expertise. Par exemple, **des comités d'usagers** pourront participer à la gestion quotidienne des résidences, ou contribuer directement à la conception des opérations neuves et de réhabilitations et à la définition de la politique de service.

La révolution numérique apporte d'autres leviers pour **réinventer la relation avec les clients**. Habitat en Région et les sociétés du réseau travaillent ainsi à l'amélioration des outils de connaissance des attentes des locataires.

Plus largement, Habitat en Région **entend faire de la culture du client une des valeurs clés** de l'ADN des sociétés et de leurs 3.600 collaborateurs, convaincu en cela que le bon exercice de la mission d'intérêt général suppose de répondre à la diversité des besoins et attentes des parties prenantes, dans une logique d'écoute, de dialogue et de transparence et d'assumer notre place d'acteur clé du logement, du quartier et de la ville.

1.12. Déclinaison de la stratégie d'Erilia

La culture de la qualité comme atout ...

Acteur de référence du logement social avec plus de 60.000 logements gérés, Erilia a construit son développement et son patrimoine autour d'une valeur clé : celle de la qualité.

Avec 83% de nos clients satisfaits, nous nous appuyons sur de solides fondamentaux qui sont le socle de la stratégie. La qualité de nos logements et de notre gestion est la pierre angulaire de la relation client.

... la constance dans l'engagement

Les relations de long terme avec ses différentes parties prenantes, en particulier les collectivités locales, ont permis à Erilia d'être un partenaire fiable et reconnu des territoires qu'elle accompagne de manière soutenue dans la satisfaction de leurs besoins en logement social ; elles doivent être poursuivies et renforcées dans le même esprit de qualité de produits et de services suivant une gamme encore plus large et plus exigeante.

Face aux changements qui bousculent le modèle économique du logement social, la RLS, la loi Elan, il est donc indispensable pour la société d'innover, de s'adapter aux nouvelles



donnes économiques, sociales et sociétales. C'est le socle sur lequel Erilia doit bâtir son avenir et son succès face à une concurrence de plus en plus forte et organisée.

Erilia a inscrit ses orientations précédentes sous le signe du **développement** et de la **cohésion**. En effet, la feuille de route reposait sur des orientations stratégiques ambitieuses et réalistes basées sur des **axes de développement** soutenu de l'offre de logements, de **qualité de la gestion** et du **service apporté aux locataires**, de **gestion de l'environnement**.

Par ailleurs, on rappellera que la société s'est engagée depuis 2015 dans une période de transformation avec de nouvelles pratiques de fonctionnement tant sur le plan managérial que sur le plan des processus « métier » et dans le déploiement progressif de nouveaux outils afin de rendre l'organisation plus efficace et performante.

Cette transformation s'opère et les résultats opérationnels confirment la pertinence de nos orientations portées par la qualité de notre patrimoine, de nos engagements de proximité, de nos savoir-faire, de nos fondamentaux financiers.

Aujourd'hui, une nouvelle étape s'ouvre pour Erilia avec le lancement de son nouveau projet stratégique et de sa mise en œuvre **#Convergences24**. Ce projet, qui sera déployé entre 2020 et 2024, doit amplifier la dynamique de changement et aider Erilia à relever les défis à venir.

Les nouvelles orientations d'Erilia **s'inscrivent dans la continuité du plan précédent** validé par le conseil d'administration de la société en octobre 2015 avec la volonté de s'appuyer sur les fondamentaux existants, les encourager et aller plus loin.

Au regard des défis, le fait que la société dispose d'un **patrimoine locatif de qualité**, de **compétences solides** intégrant les métiers du développement, de la gestion locative, portés par une **culture forte de la qualité au service des locataires**, résultat d'une politique continue et persévérante, est un atout fort.

Il faut aussi préciser que nos défis ne sont pas tous externes et que nous devons continuer de tout mettre en œuvre pour se doter des outils et des ressources nécessaires pour avancer efficacement.

Sur les années à venir, Erilia met l'accent sur les leviers d'action suivant qui relie, comme cela vient d'être indiqué précédemment, les objectifs de la société et du groupe.

- **Réaliser un développement ciblé pour une offre diversifiée et adaptée pour soutenir les territoires dans leur politique du logement et offrir des produits adaptés à nos clients**

Erilia affiche de 2019 à 2025 un développement soutenu en matière de production de logements neufs, avec une attention particulière sur les territoires historiques tendus et le Sud-Ouest, Rhône Alpes et l'Occitanie.

Par ailleurs, cela passe par une évolution des équilibres entre la maîtrise d'ouvrage directe et la Vefa. Cela implique d'avoir une approche plus dynamique au niveau de la prospection foncière. Cet objectif passe également par un travail sur la réduction de nos coûts de construction et donc par une encore plus grande efficacité opérationnelle des équipes de maîtrise d'ouvrage mais aussi par une offre adaptée aux nouveaux besoins et à des besoins innovants.

Par ailleurs, Erilia s'engage dans la création d'un Organisme Foncier Solidaire afin d'avoir la capacité à offrir des solutions adaptées aux besoins.

A noter aussi que la réduction des aides financières à la pierre nécessite de trouver de nouvelles sources de financement et d'améliorer le pilotage financier des investissements en renforçant les compétences et en mettant en place des processus adaptés de décisions, d'arbitrage et de contrôle groupe sur les opérations complexes.



- **Renforcer le partenariat avec les territoires et accentuer notre leadership**

La coopération durable avec les territoires ciblés doit être améliorée par une présence régulière et une écoute des besoins réels de manière à mettre en œuvre une politique de co-construction qui doit permettre de se différencier des autres.

Cela implique de capitaliser sur l'image de partenaire durable, engagé, de renforcer la veille foncière par une présence sur le terrain, de mieux se positionner sur ses domaines de savoir-faire. Cela implique également d'avoir la capacité à déterminer une offre de produits et services qui puissent à la fois satisfaire nos clients et les acteurs de la politique de logement des territoires.

En tant qu'acteur des politiques de logements et d'aménagement des territoires, la responsabilité d'Erilia se situe également sur la capacité à accompagner les collectivités sur les enjeux de rénovation et d'aménagement des centres anciens.

- **Soutenir le niveau d'excellence dans la qualité de la gestion du patrimoine et l'efficacité des services pour mieux servir les locataires**

Les locataires attendent davantage de confort, de service, de sécurité, de disponibilité de leur bailleur, de réponses adaptées à leurs problèmes.

Erilia doit mieux exploiter ses pratiques d'excellence par une communication de terrain adaptée à nos actions et définir le développement de nouveaux services destinés à renforcer la qualité, la réactivité et l'efficacité de service clients.

La **recherche de la qualité de vie** et le respect de l'environnement des locataires requiert une adaptation constante de la gestion de proximité avec la prise en compte des considérations sociales, économiques et environnementales dans les activités.

L'engagement qualitatif global doit s'inscrire dans une amélioration continue de la performance métier. Il faut donner plus de sens au travail quotidien de façon à ce que les collaborateurs aient une pleine conscience des enjeux de la performance auxquels ils sont associés. Cela implique notamment une politique des Ressources humaines résolument tournée vers le collaborateur afin qu'il soit le vecteur de la qualité auprès de nos clients.

Elle passe notamment par une **écoute des locataires** pour mieux cerner les services et les équipements pour lesquels l'attente est la plus forte au regard bien entendu des moyens mobilisables de la société.

L'engagement de la société doit aussi s'inscrire dans le cadre du pari digital et du service :

- **Renforcer la relation clients locataires** en proposant d'avantage d'interactions en ligne
- Imaginer de nouveaux services à valeur ajoutée
- Développer des actions d'**accompagnement social des locataires**.

- **Améliorer notre patrimoine pour un meilleur service et cadre de vie de nos locataires**

La politique d'amélioration du patrimoine doit permettre de répondre aux exigences réglementaires, notamment en termes de sécurité et de performance énergétique.

Elle doit prendre en compte les risques d'obsolescence de certaines constructions anciennes et orienter la stratégie d'arbitrage pour les actifs non attractifs.

Toutes ces améliorations, qui s'inscrivent aussi dans la responsabilité sociétale de la société avec un engagement en matière d'innovation pour assurer un cadre de vie meilleur à nos locataires ont un triple objectif :

- Pérenniser le patrimoine ancien par rapport au besoin du marché



- Permettre d'offrir plus de confort aux locataires et améliorer leur cadre de vie
- Réduire la facture énergétique des ménages.

Il faudra aussi engager le nouveau plan de renouvellement urbain (NPNRU) qui impacte plusieurs sites importants de la société : La Castellane et Air Bel à Marseille, Valdegour à Nîmes, et aussi Rillieux, Avignon.

Ce plan patrimonial représente un enjeu important pour Erilia. 364 millions d'euros de maintenance sont programmés sur les 5 ans d'où l'importance de renforcer de manière durable et équilibrée la mobilisation des ressources financières sur les projets à venir.

- **Dynamiser la veille et la prospective au service de la stratégie de la société et du Groupe**

Il est important de se donner les moyens de comprendre l'environnement dans lequel nous évoluons, d'anticiper les tendances lourdes qui affectent nos métiers.

Pour cela, nous devons être en capacité, avec toutes les composantes du groupe de :

- Développer une culture de l'innovation,
- Donner de l'envergure à notre engagement social,
- Augmenter les interactions des sociétés du groupe et promouvoir des relations structurantes,
- Instaurer un nouveau modèle de développement qui intègre la croissance et l'équité sociale,
- Poursuivre la progression continue de la performance organisationnelle engagée par la société.

Cette dynamique doit jouer un rôle moteur dans l'exécution du plan moyen terme tant pour la société que pour le groupe.

2. Evaluation de la Convention d'Utilité Sociale 2011-2016

2.1. Suivi des engagements

2.1.1. Développement de l'offre de logements locatifs sociaux

Indicateurs A1 et A2 : logements financés et livrés

Logements financés (A1) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	1657	2146	1850	2010	1915	1920	1920	13418	120%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés	1634	1678	2341	2062	2723	3145	2500	16083	

Logements financés (A1) pour la région PACA									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	758	1324	710	800	860	750	750	5952	126%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés	576	781	797	1059	1317	1493	1500	7523	

Logements livrés (A2) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	1463	1577	1657	2146	1850	2010	2010	12713	83%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés	1367	2229	1221	1044	1637	1056	2000	10554	

Logements livrés (A2) pour la région PACA									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	543	764	758	1324	710	800	800	5699	105%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés	819	1245	994	592	974	581	800	6005	

Le nombre de logements réalisés est largement supérieur aux engagements pour les années 2015-2017. Cela s'explique par une relance de l'activité de développement à partir de 2014/2015 et quelques grosses opérations d'Acquisition Amélioration.

La baisse en 2017 est due principalement à l'anticipation des dépôts de financement en fin 2016 notamment dans les régions hors PACA pour laquelle, a contrario, Erilia a largement dépassé ses engagements pour les années 2015-2017.

Le cycle de réalisation des opérations financées en 2011 - 2014 est particulièrement long car les dossiers de financement ont été déposés très tôt. Les effets, en termes de livraisons, interviennent donc à partir de 2017.

2.1.2. Développement de l'offre de logements à destination des personnes défavorisées

Indicateur F2 : attributions aux PDALPD

Attributions PDALPD (F2) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	28,00%	28,00%	29,00%	29,00%	30,00%	30,00%	30,00%	29%	103%
Réalisés	13,00%	22,00%	32,00%	36,00%	39,00%	36,00%	33,00%	30%	

Attributions PDALPD (F2) pour la région PACA								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Engagements CUS	Pourcentage par segment							
Réalisés %	13,87%	19,55%	26,87%	27,30%	26,50%	29,59%	28,00%	25%
Réalisés	403	519	718	716	779	830	681	4646

Dans la durée de la CUS, Erilia s'était engagée sur un taux de 29 %. Le taux réalisé est de 30 %. On note une dégradation progressive et continue du profil des demandeurs. L'atteinte des objectifs fixés en matière d'attribution au profit de candidats ayant des difficultés multiples est cohérente avec ce constat.

2.1.3. Attributions en faveur des ménages prioritaires

Indicateur F3 : attributions aux DALO

Attributions DALO (F3) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	7,75%	8,42%	9,81%	10,74%	11,68%	12,62%	12,00%	10%	47%
Réalisés	3,74%	3,65%	4,87%	5,47%	5,25%	4,38%	7,00%	5%	

Attributions DALO (F3) pour la région PACA								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Engagements CUS	Pourcentage par segment							
Réalisés %	6%	7%	7%	7%	9%	9%	8%	8%
Réalisés	163	177	187	179	258	240	207	1411

Le taux réellement réalisé est de 5 %. Il est à noter que la société examine tous les dossiers « DALO » proposés par les Préfectures sur les territoires dans lesquelles elle est implantée et que les commissions d'attribution de logements ne font qu'entériner les dossiers proposés. Les fichiers de demandes de logements qualifiés « DALO » sont, en effet, très inégaux d'un territoire à un autre : il est par exemple très important sur les départements côtiers (Bouches-du-Rhône, Alpes Maritimes...) à l'inverse des départements intérieurs (Alpes de Haute Provence, Hautes-Alpes...).

Par ailleurs, ce taux est également dépendant des refus des candidats, y compris ceux dont les situations sont classées prioritaires et urgentes dans le cadre du DALO.

Indicateur F4 : attributions aux sortants d'hébergement

Relogements sortant d'hébergements (F4) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	3,00%	3,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%	4%	63%
Réalisés	3,21%	2,50%	2,18%	2,00%	1,65%	1,93%	3,00%	2%	

Relogements sortant d'hébergements (F4) pour la région PACA								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Engagements CUS	Pourcentage par segment							
Réalisés %	4%	4%	3%	3%	2%	2%	2%	3%
Réalisés	111	121	96	74	67	53	56	578

Dans sa CUS, Erilia s'était engagée sur un taux de 4 %. Le taux réellement réalisé est de 2 %. Bien que ce taux soit faible, Erilia entretient et développe un vrai partenariat avec les structures associatives afin de les soutenir dans leurs différentes missions. Ainsi, outre le relogement des demandeurs sortant de CHRS, Erilia met à disposition de ces associations ses logements afin de leur permettre d'héberger des ménages.

L'utilisation des logements est diversifiée. Ils peuvent ainsi être utilisés :

- comme Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS) diffus,
- comme centre d'accueil pour les demandeurs d'asile (CADA) diffus,
- pour y héberger des ménages pas suffisamment autonomes dans le cadre de baux glissant. L'objectif est de faire glisser le bail lorsque le ménage pourra justifier d'une autonomie de gestion totale. La période de sous location dure en moyenne un an et nous parvenons, en grande majorité, à faire glisser le bail en faveur du ménage occupant.

Indicateurs B1 et B2 : volet hébergement

Hébergements et logements adaptés financés (B1) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	55	25	0	25	0	0	0	105	271%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés	38	0	0	0	0	204	43	285	

Hébergements et logements adaptés financés (B1) pour la région PACA									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	25	25	0	25	0	0	0	75	329%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés		0	0	0	0	204	43	247	

Hébergements et logements adaptés livrés (B2) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	25	55	25	25	0	25	25	180	151%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés	0	24	0	0	107	141	0	272	

Hébergements et logements adaptés livrés (B2) pour la région PACA									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	25	55	25	25	0	25	25	180	138%
Engagements actualisés	sans objet								
Réalisés		0	0	0	107	141	0	248	

Erilia détient **3.858 logements-foyers** (soit 6,7 % du patrimoine).

Erilia affiche sa volonté de produire des opérations logements-foyers et s'était engagée à déposer des dossiers de financement relatifs au financement de 105 places d'hébergement et à livrer 180 places sur la période 2011-2017, sans pour autant pouvoir s'engager sur des programmes précis.

Erilia travaille à l'opportunité et répond aux sollicitations des organismes gestionnaires mais ne fait pas de prospection. La gestion des foyers est complexe et leur pérennité n'est pas forcément garantie. Malgré tout, les objectifs ont largement été atteints avec le financement de 285 places d'hébergement et la livraison de 272 places.

2.1.4. Rénovation du parc de l'organisme

Indicateur C4 : nombre de logements rénovés

Logements rénovés (C4) pour le périmètre d'intervention du bailleur									Tx d'atteinte final
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	2211		689		706		350	3956	360%
Réalisés	2600		3558		2245	3688	2141	14232	

Logements rénovés (C4) pour la région PACA									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	
Engagements CUS	Pourcentage par segment								0
Réalisés	0	495	132	1294	0	2531	660	5112	

Erilia s'était engagée dans sa CUS à rénover 3956 logements. Finalement, avec 14 232 logements rénovés, les objectifs sont largement dépassés, avec un taux d'atteinte de 360%.

2.2. Synthèse de l'évaluation et enseignements pour la CUS de 2^{nde} génération

La **deuxième évaluation de la CUS** a mis en évidence qu'Erilia a **dépassé ses objectifs** de développement de l'offre locative de logement social, avec des indicateurs A1 et A2 au-delà des projections réalisées à l'époque (voir infra).

Concernant l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire, « compte-tenu des difficultés habituelles de montage des opérations auxquelles viennent se greffer les difficultés propres aux opérations pour les populations spécifiques (recherche d'associations gestionnaires qualifiées, action de persuasion auprès des élus), l'organisme n'a pu effectuer aucun financement ni livraison.

La société avait précisé dans sa CUS sa volonté de produire ce type d'opérations sans pour autant pouvoir s'engager sur des programmes précis. L'organisme travaille à l'opportunité et



répond aux sollicitations des organismes gestionnaires mais ne fait pas de prospection. La gestion des foyers est complexe et leur pérennité n'est pas forcément garantie.

Concernant la **rénovation énergétique** du patrimoine énergivore (E, F, G), la société a montré l'importance qu'elle porte également aux locataires en place et à la facture énergétique puisque ses objectifs ont largement été dépassés avec 14 232 logements rénovés contre 3 956 logements initialement envisagés.

Pendant toute la période de la première CUS, Erilia a poursuivi son développement d'une **façon très dynamique** en s'inscrivant comme un partenaire de premier plan auprès des collectivités locales et des services de l'Etat. La société entend maintenir cet état d'esprit qui a toujours été le sien et continuera de faire évoluer son organisation pour atteindre les objectifs de la CUS deuxième génération dans les meilleures conditions en fonction des évolutions de la réglementation et du contexte fiscal et économique auquel elle pourrait être confrontée dans les années à venir.

2.2.1. Conclusions de la DREAL lors de l'évaluation

La **DREAL PACA** a d'ailleurs conclu lors de la deuxième évaluation bisannuelle de la première CUS que :

« La politique patrimoniale portée par l'organisme est satisfaisante sur le plan quantitatif avec un contexte local sur le département des Bouches-du-Rhône parfois défavorable à Erilia l'incitant à renoncer à certaines opérations au profit d'autres bailleurs.

Cette évaluation vérifie la dynamique de l'organisme ainsi que le respect de ses engagements actualisés ce qui confirme la tendance remarquée à la première évaluation.

Malgré une politique d'accompagnement forte visant à diminuer le nombre de ménages en impayé, celui-ci reste constant, du fait d'une paupérisation notable des locataires du parc d'Erilia. En conséquence, il conviendra de veiller au maintien, voire au renfort des actions de l'organisme en ce sens.

En ouvrant de nouvelles agences de proximité pour ses locataires, l'organisme améliore le niveau de qualité du service rendu aux locataires qui était déjà un de ses points forts.

La présence accrue des Caisses d'Epargne dans l'organisme devrait conduire à la montée en gamme en permettant le partage d'expériences et d'outils par exemple avec Logirem. »



3. Aspects généraux de la convention

3.1. Concertations et associations

3.1.1. Actions auprès des services de l'État

Date	Qui	Objet
26/04/2019	Préfet de Région PACA et des Bouches-du-Rhône	Envoi du PV de la délibération engageant la CUS

3.2. Démarches d'association des collectivités

3.2.1. Liste des collectivités concernées

Erilia dispose d'un patrimoine réparti sur toute la France, dont la liste se trouve décrite ci-après et selon les niveaux administratifs des collectivités territoriales françaises.

Département	Alpes-de-Haute-Provence
Département	Hautes-Alpes
Département	Alpes-Maritimes
Département	Ariège
Département	Aude
Département	Bouches-du-Rhône
Département	Charente
Département	Charente-Maritime
Département	Corse du Sud
Département	Haute Corse
Département	Gard
Département	Haute-Garonne
Département	Gers
Département	Gironde
Département	Hérault
Département	Isère
Département	Landes
Département	Lot-et-Garonne
Département	Puy-de-Dôme
Département	Pyrénées-Atlantiques
Département	Hautes-Pyrénées
Département	Rhône
Département	Haute-Savoie
Département	Paris
Département	Yvelines
Département	Deux-Sèvres
Département	Tarn-et-Garonne



Département	Var
Département	Vaucluse
Département	Vendée
Département	Essonne
Département	Hauts-de-Seine
Département	Seine-Saint-Denis
Département	Val-de-Marne
Département	Val-d'Oise
Etablissement public territorial	EPT de T1 - Ville de Paris
Etablissement public territorial	EPT de T3 - Grand Paris Seine Ouest
Etablissement public territorial	EPT de T4 - Paris Ouest la Défense
Etablissement public territorial	EPT de T5 - Boucle Nord de Seine
Etablissement public territorial	EPT de T8 - Est Ensemble
Etablissement public de coopération intercommunale	EPT de T9 - Grand Paris - Grand Est
Etablissement public de coopération intercommunale	EPT de T12 - Grand-Orly Seine Bièvre
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Golfe de Saint-Tropez
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Pays de Lunel
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC des Sorgues du Comtat
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Grand Pic Saint-Loup
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Pays Réuni d'Orange
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC Cœur et Coteaux du Comminges
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Genevois
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC de Montesquieu
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC Méditerranée Porte des Maures
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC des Portes d'Ariège Pyrénées
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC de Parthenay-Gâtine
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Pays de Fontenay-Vendée
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC Beaucaire Terre d'Argence
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC de la Vallée du Gapeau
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC du Limouxin
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CC Lodévois et Larzac
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA de Bastia
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Pays Ajaccien
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Cannes Pays de Lérins
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA d'Arles-Crau-Camargue-Montagnette
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA de Sophia Antipolis
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA de la Riviera Française
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Luberon Monts de Vaucluse
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Terre de Provence
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Gap-Tallard-Durance
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Durance-Lubéron-Verdon Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Provence-Alpes-Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Grand Avignon (COGA)
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Pays de Grasse
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Var Esterel Méditerranée (CAVEM)



Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Dracénoise
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA de Nîmes Métropole
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA de Béziers-Méditerranée
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Grand Dax
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Grand Auch Coeur de Gascogne
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Annemasse-Les Voirons-Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Val de Garonne Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Sud Sainte Baume
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Gard Rhodanien
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Niortais
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Grand Cognac
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Pays Voironnais
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Sète Agglopôle Méditerranée
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Mont de Marsan Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Thonon Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Le Muretain Agglo
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Porte de l'Isère (CAPI)
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA de La Rochelle
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Plaine Vallée
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Pays Basque
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Communauté Paris-Saclay
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Versailles Grand Parc (CAVGP)
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Grand Angoulême
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA du Grand Annecy
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Saint Germain Boucles de Seine
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Royan Atlantique
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Cœur d'Essonne Agglomération
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Val d'Yerres Val de Seine
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Vienne Condrieu
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Val Parisis
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CA Le Grand Narbonne
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la CU Grand Paris Seine et Oise
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la Métropole Nice Côte d'Azur
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la Métropole Toulon-Provence-Méditerranée
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la Métropole de Lyon
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de Toulouse Métropole
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de Montpellier Méditerranée Métropole
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la Clermont Auvergne Métropole
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de la Grenoble-Alpes-Métropole
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de Bordeaux Métropole
Etablissement public de coopération intercommunale	EPCI de CC de la Save Au Touch



3.2.2. Personnes publiques associées et signataires

Les réunions d'échange ont été réalisées auprès des personnes publiques suivantes :

Personnes publiques associées	Réunion de présentation	Signataires (Oui /Non)	Date de signature
CA Var Esterel Méditerranée	19/05/2020	Oui	
Bordeaux Métropole	03/06/2020	Non	
Toulon Provence Méditerranée	16/10/2020	Oui	
Métropole d'Aix-Marseille-Provence	11/06/2020	Oui	
Montpellier Méditerranée Métropole	04/06/2020	Non	
CA du Pays Ajaccien	28/04/2020	Oui	
CA de Bastia	30/09/2020	Non	
Métropole de Lyon	23/04/2020	Non	
CA de Sophia Antipolis	10/03/2020	Oui	
Métropole Nice Côte d'Azur	11/03/2020	Non	
Autres collectivités	16/09/2020	-	

3.2.3. Démarches de concertation avec les locataires

Une réunion a été organisée avec le Conseil de Concertation Locative au sujet de la CUS

Date	Qui	Objet
04/03/2020	Conseil de Concertation Locative	L'état du service rendu aux locataires et les engagements pris par l'organisme en matière de gestion sociale font l'objet d'une concertation avec les associations de locataires



3.3. Coexistence CUS et conventions signées après le 1^{er} janvier 2021

Conformément à la possibilité offerte par l'article L.445-2 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), Erilia fixe dans la présente convention d'utilité sociale sa nouvelle politique des loyers, afin d'améliorer la compatibilité des loyers des logements hors QPV avec l'objectif d'accueil des ménages à bas revenus.

Conformément au 9^{ème} alinéa de ce même article, les engagements relatifs à la nouvelle politique des loyers se substituent à ceux prévus par la réglementation en vigueur ainsi qu'aux engagements de même nature figurant dans les conventions Etat-bailleur conclues au titre de l'article L. 351-2 depuis plus de six ans à compter du 1^{er} janvier 2021.

Toutefois, compte tenu des évolutions nécessaires du progiciel métier de gestion locative de la société, Erilia envisage la mise en application de la NPL et des nouvelles surfaces à partir du **1^{er} janvier 2022**.

A ce titre, les plafonds de loyers précisés dans une annexe dédiée remplacent par conséquent les plafonds des conventions Etat-Bailleur.

Pour les groupes conventionnés à partir du 1^{er} janvier 2015, ERILIA a fait le choix d'appliquer les conditions du conventionnement APL pendant toute la durée de validité de la CUS (jusqu'au 31 décembre 2025).

4. Etat des lieux

4.1. État des lieux du patrimoine

4.1.1. Périmètre du patrimoine et déclinaison territoriale

Les engagements pris par Erilia dans la présente Convention d'Utilité Sociale concernent le patrimoine locatif social, les logements-foyers ainsi que l'activité d'accèsion à la propriété sociale. Erilia détient néanmoins à la fois du patrimoine locatif social et libre.

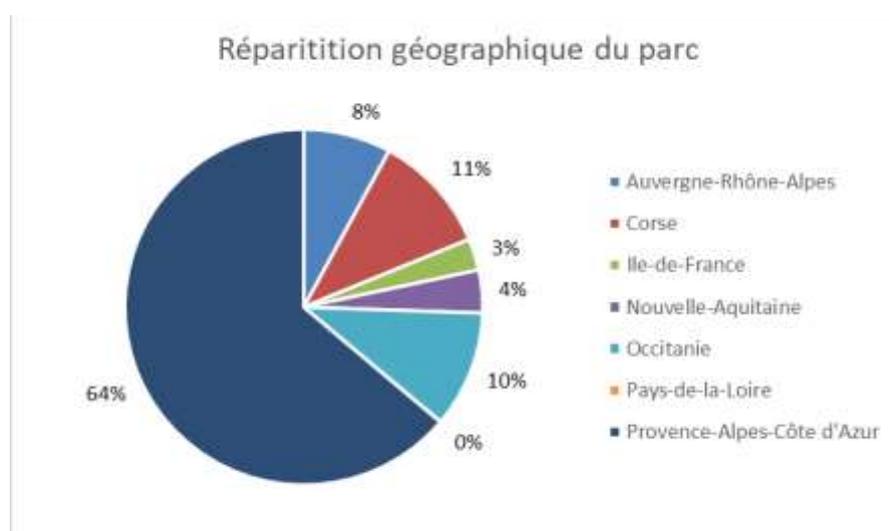
La situation au 1^{er} janvier 2020 est la suivante :

Catégorie	Nb logements (ou équivalent)	Dont QPV
Tout patrimoine (y compris libre et PLI)	61 157	15 863 (26%)
Logement locatif social (LLS)	55 726	15 797
<i>Dont PLAI</i>	4 788 (9%)	451 (3%)
<i>Dont PLUS</i>	45 750 (82%)	14 860 (94%)
<i>Dont PLS</i>	5 188 (9%)	486 (3%)
Logements foyers	4 053	NR
Accession sociale	217 logements livrés entre 2011 et 2019	NR

Le patrimoine locatif social est découpé en ensembles immobiliers appelés également groupes. Au 1^{er} janvier 2020, les 61 157 logements sont répartis sur 1 910 groupes.

4.1.2. Répartition géographique du parc

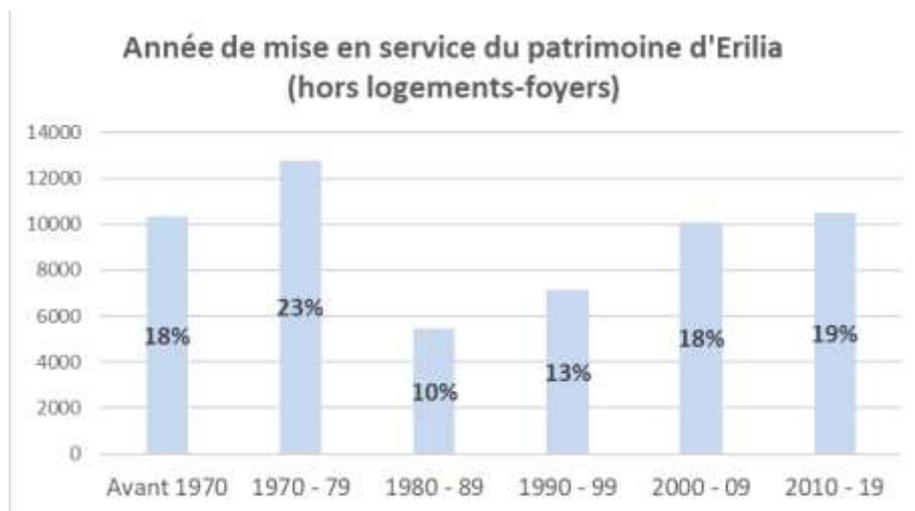
- Erilia est présent dans **7 régions** : Auvergne Rhône-Alpes, Corse, Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire, PACA et présent dans **37 départements**.
- Près des **deux tiers du parc (64%)** est situé en région **PACA**, et 46 % se trouve concentré sur 2 départements : les **Bouches-du-Rhône (31,2%)** et les **Alpes-Maritimes (15,2%)**.
- La région Corse et l'Occitanie représentent respectivement 10,9% et 10,6%. La région Auvergne-Rhône-Alpes est la 4ème région la plus représentée avec 8,8 % des logements.



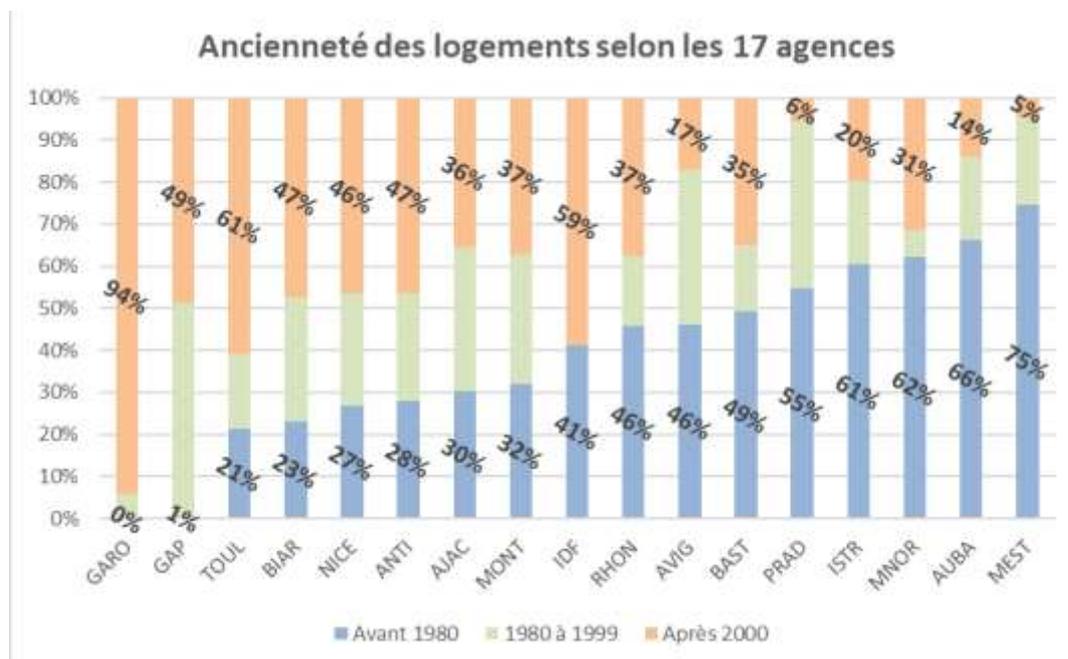
La gestion du patrimoine locatif d'Erilia est subdivisée en **17 agences territoriales** réparties sur tout le territoire français.

4.1.3. Ancienneté du parc

- 41 % mis en service avant 1980
- 23 % entre 1980 et 1999
- 37 % de 2000 à aujourd'hui



- 41% du parc de logement ont été mis en service avant 1980. La part du patrimoine antérieur à 1980 est hétérogène selon les territoires.
- On note que Istres (60%), Marseille Est (74%), Marseille-Nord (62%) et Aubagne (66%) sont les agences qui comptent la plus forte proportion de logements construits avant 1980.
- Au contraire, Gap et Garonne comptent peu de logements anciens.



4.2. État du service rendu (ESR)

4.2.1. Qu'est-ce que l'état du service rendu ?

Afin de traduire la situation urbaine patrimoniale actuelle de ces ensembles immobiliers, Erilia a procédé à l'état du service rendu de son parc locatif, conformément aux dispositions définies dans le Code de la Construction et de l'Habitat, à savoir en tenant compte de :

- la localisation et l'environnement de l'immeuble
- la qualité de la construction
- les prestations techniques

La méthode retenue par Erilia est présentée en Annexe 3 : Etat du service rendu. **Erreur ! source du renvoi introuvable.**

Cet état donne lieu à 5 catégories en partant de la meilleure :

- Catégorie A
- Catégorie B
- Catégorie C
- Catégorie D
- Catégorie E

Cet état du service rendu a été validé dans le cadre de la concertation avec les associations de locataires représentatives.

4.2.2. Résultats de l'état du service rendu :

Un bon service rendu au locataire

Catégorie	Nombre de logements	en % du parc
A	13 601 logements	23,2 %
B	31 536 logements	53,8 %
C	11 646 logements	19,9 %
D	1 829 logements	3,1 %
E	32 logements	0,1 %

NOTA : L'état du service rendu aux locataires est à distinguer des états des lieux du PSP. Ce dernier vient prendre en compte des critères complémentaires (techniques, marché, ...) visant à prendre des décisions en matière d'investissement pour la société.



4.3. État de l'occupation sociale (EOS)

4.3.1. Qu'est-ce que l'enquête OPS ?

Conformément à l'article R. 445-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, Erilia a effectué un état de lieux de l'occupation sociale de son parc conventionné, apprécié en tenant compte des ressources et de la composition des ménages logés dans chaque ensemble immobilier.

Tous les 2 ans, les bailleurs sociaux doivent ainsi **réaliser une enquête auprès de l'ensemble des locataires de logements conventionnés**, afin d'établir des statistiques sur l'Occupation du Parc Social qui seront transmises au préfet (loi du 4 mars 1996).

Les locataires doivent répondre au questionnaire et envoyer plusieurs pièces :

- Le questionnaire daté, signé et complété des renseignements concernant toutes les personnes qui occupent le logement.
- La copie complète du dernier avis d'imposition de toutes les personnes qui occupent le logement qu'elles soient imposables ou non à l'impôt sur le revenu.
- La carte mobilité inclusion portant la mention invalidité, le cas échéant.
- La copie des pièces qui justifient un changement de situation (mariage, divorce, naissance...)

Pour rappel, **en cas de non-réponse**, les locataires s'exposent au paiement d'une **pénalité** non remboursable de 7.62 euros par mois entier de retard.

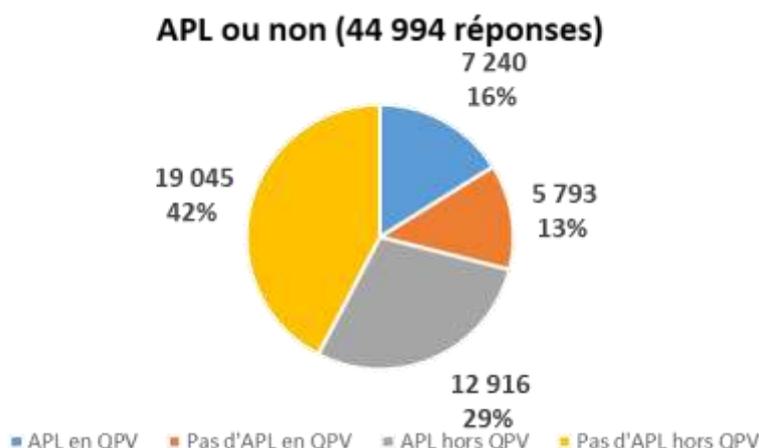
NOTA BENE : Les données d'occupation sociale sont présentées dans le respect du secret statistique préconisé par la CNIL, c'est-à-dire à partir du seuil minimal de 11 entités statistiques (ou répondants dans le cadre de l'enquête de l'occupation du parc social - OPS).

4.3.2. Nombre de données OPS : 87% de réponses

L'état des lieux est réalisé sur la base de l'enquête OPS (Occupation du Parc Social) de l'année 2018, réalisée auprès des ménages locataires.

L'analyse est portée sur **44 994 réponses** à l'enquête OPS (sur 51 482 ménages) soit un taux de réponse très honorable de 87% des ménages interrogés.

16,09 %	7 240	APL en QPV
12,97 %	5 793	Pas d'APL en QPV
28,71 %	12 916	APL hors QPV
42,33 %	19 045	Pas d'APL hors QPV
100 %	44 994	Total des réponses enquête OPS



Il ressort de cette analyse que :

- 31 961 répondants sont situés hors QPV (soit 71 % des réponses)
- 13 033 répondants sont situés en QPV (soit 29 % des réponses)

4.3.3. Principaux enseignements

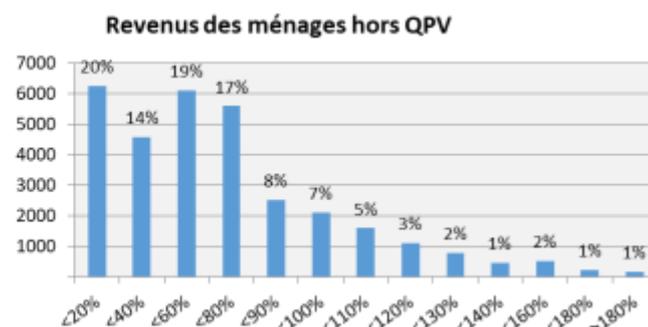
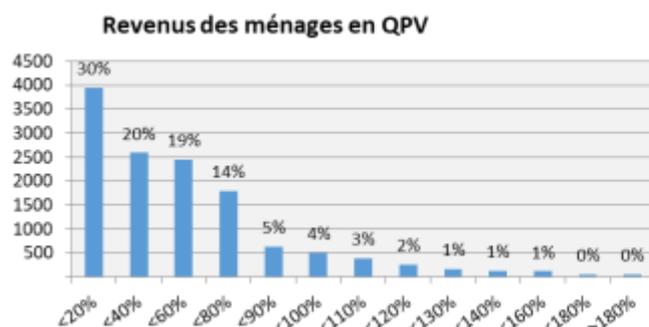
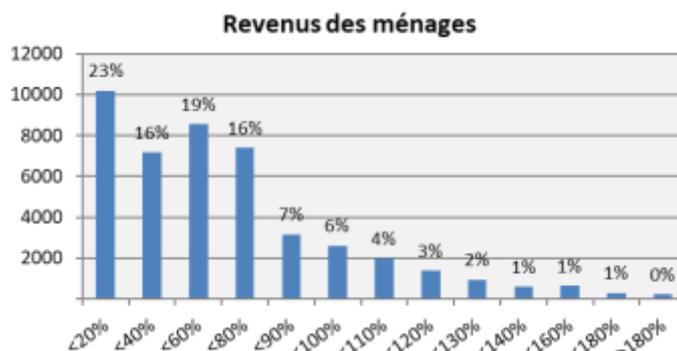
Il en ressort notamment :

- Une **contribution significative à loger les ménages les plus modestes**
 - Plus d'un logement sur deux (58%) est occupé par un ménage particulièrement modeste (niveau de ressource inférieur à 60% du plafond PLUS)
 - Les ménages les plus aisés (>130% du PLUS) représentent seulement 4% du parc.
- **Toutes les tranches d'âges représentées**
 - La tranche d'âge la plus représentée est 25-49 ans avec un tiers des occupants
 - Les jeunes (dont mineurs) représentent 39% du parc, dont 30% de mineurs
 - Un vieillissement du parc puisque désormais 14% des locataires du parc a plus de 65 ans et même 7% des habitants a plus de 75 ans.
- Une **majorité de ménage accueillant des enfants**
 - A l'échelle du parc : 54% des ménages sont représentés par un couple avec enfant(s) ou une famille monoparentale
 - Un phénomène de resserrement des ménages : de plus en plus de familles monoparentales ou de parent isolé
 - Les familles de 3 enfants et + sont relativement rares (seulement 6 à 7% du parc) tandis que les familles de 1 à 2 enfants sont de loin les plus courantes

4.3.4. Focus sur les revenus des ménages

A l'échelle du parc, ressources des ménages rapportées au plafond PLUS :

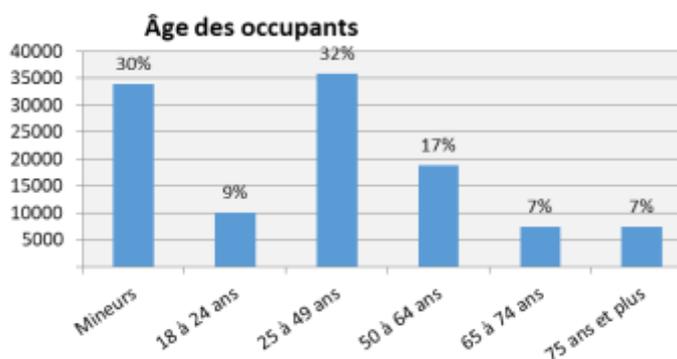
- Nous remarquons que plus d'un logement sur deux (58%) est occupé par un ménage particulièrement modeste (niveau de ressource inférieur à 60% du plafond PLUS, représenté par les 3 premières barres du graphique).
- Au contraire, les ménages les plus aisés (>130% du PLUS) représentent seulement 4% du parc.

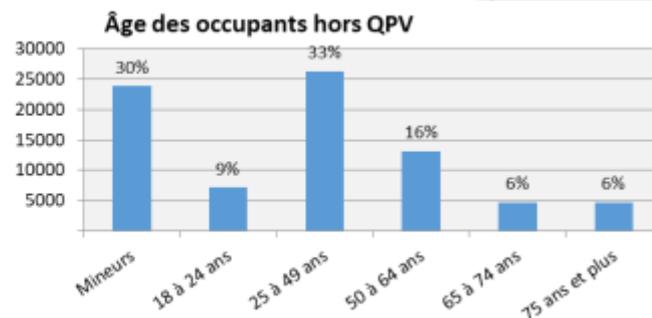
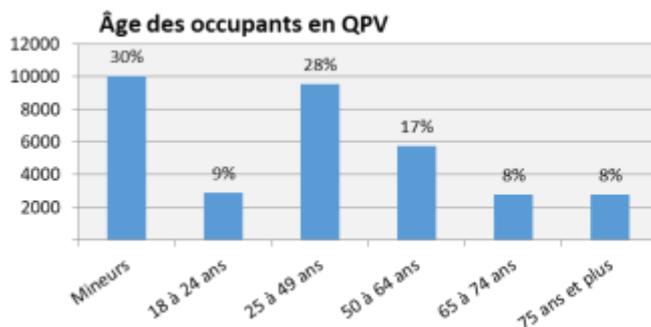


4.3.5. Focus sur l'âge des occupants

L'analyse des âges permet de constater que :

- La tranche d'âge la plus représentée est 25-49 ans avec un tiers des occupants (32 %)
- Les jeunes (dont mineurs) représentent également un gros tiers des occupants du parc de la société : 39% dont 30% de mineurs
- Un parc de logement en vieillissement : par rapport à la dernière enquête OPS de 2016, Erilia passe à plus d'un occupant sur 10 ayant plus de 65 ans (14 %)
- A noter que la pyramide des âges est très similaire en moyenne entre QPV et non QPV.





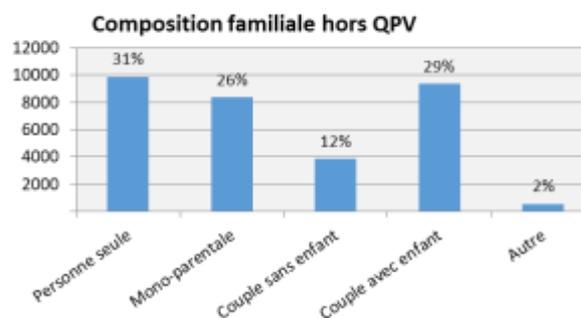
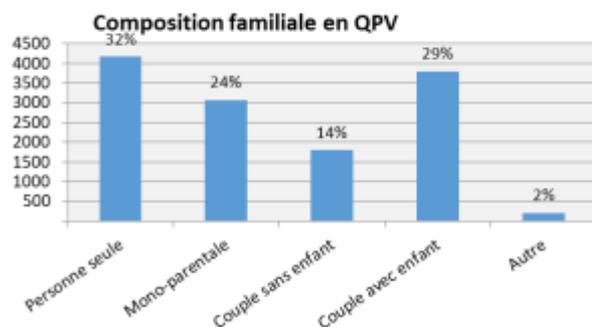
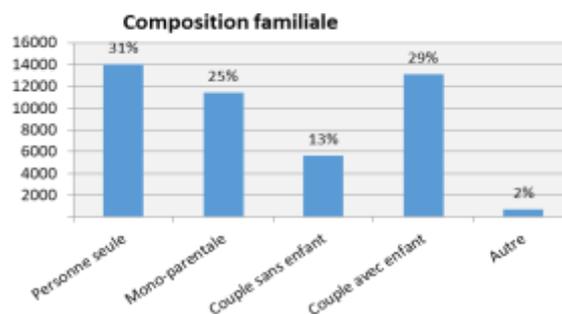
4.3.6. Focus sur la composition familiale

Une majorité de ménages accueillant des enfants

- 54% des ménages sont représentés par un couple avec enfant(s) ou une famille monoparentale
- Les familles avec enfants sont un peu mieux représentées en proportion dans les QPV que dans les territoires hors QPV.

De plus en plus de situation avec un seul adulte dans le ménage

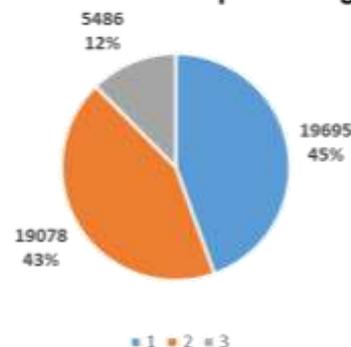
- Par rapport à l'ancienne enquête OPS de 2016, Erilia est confrontée comme d'autres bailleurs sociaux à un phénomène d'amplification des ménages en personne seule ou famille monoparentale.
- 56% des ménages sont représentés par une seule personne ou une famille monoparentale (global au parc)



En regardant dans le détail pour les familles avec enfants le nombre exact d'enfants par ménage, nous pouvons constater que :

- 45 % des familles ont 1 enfant
- 43 % des familles ont 2 enfants
- 12 % des familles ont 3 enfants ou +

Nombre d'enfants par ménage

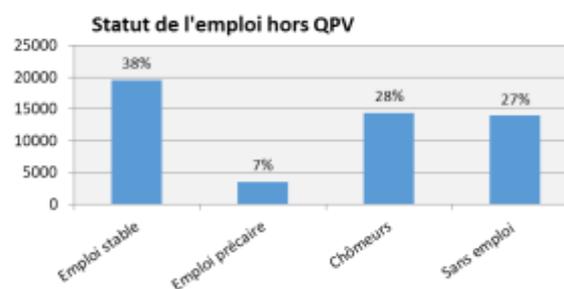
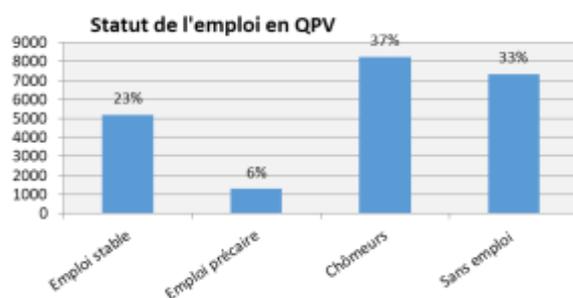
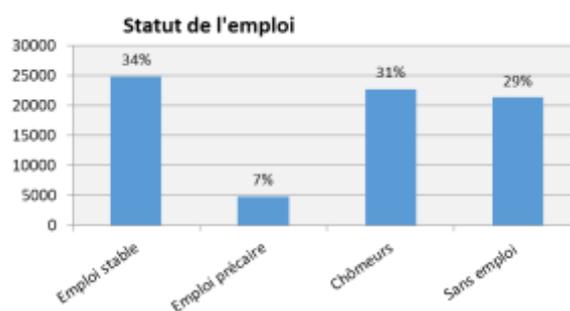


4.3.7. Focus sur le statut de l'emploi

Selon les données de l'enquête OPS collectées sur l'emploi :

- 41% des répondants déclarent avoir un emploi, mais pour 7% celui-ci est jugé « précaire »
- 31 % du parc est au chômage
- 29 % du parc se déclare « sans emploi » (retraités, enfants, étudiants, personnes au foyer).

Sans surprise, le parc QPV est encore davantage concerné par les deux dernières catégories, avec 37% de chômeurs et 33% de sans-emplois. Les niveaux sont plus faibles hors QPV.





5. Capacité économique, financière et patrimoniale à réaliser des investissements

Cette partie vise à **déterminer les investissements** et les fonds propres à mobiliser sur la période de CUS par le bailleur en matière d'offre nouvelle, de rénovation, de rénovation énergétique, de rénovation urbaine, d'amélioration de l'accessibilité, d'amélioration du service rendu, d'autres investissements.

5.1. Contraintes financières et variabilité

Les contraintes financières découlent notamment des difficultés persistantes d'appréciation du futur pour les raisons suivantes :

Un cadre limité par la loi de finances qui a instauré la RLS - Remise de Loyers de Solidarité, dont la totalité des impacts seront mesurés pleinement en 2020.

Au-delà, les prévisions se doivent de tenir compte des éléments d'incertitude ci-dessous :

- de financements par des prêts à taux variables ;
- de la variabilité du taux du livret A ;
- de l'incertitude des financements 1% patronal ;
- des incertitudes des financements ANRU ;
- des évolutions imprévisibles ou contraignantes des financements ainsi que des garanties d'emprunt des collectivités locales ;
- des orientations évolutives des financements de l'Etat ;
- des changements perpétuels des paramètres de calcul des cotisations facturées par la CGLLS ;
- de l'incertitude sur la hausse des loyers et le maintien du niveau des aides au logement pendant les années à venir.

En dépit de ces contraintes et afin de répondre aux impératifs de politique générale définis par l'Etat et des besoins constatés sur les territoires, il est néanmoins apparu possible en dernier lieu, de fixer lors de l'établissement de la dernière prévision à moyen terme (janvier 2020), le nombre de logements à lancer ou à acquérir sur la période 2020/2025 à 9 550 logements— soit environ 10 500 logements livrés.

Dans ce cadre, il est à souligner que le montant des fonds propres investi se situera, sur la même période, à 156 % de l'autofinancement net annuel cumulé hors opérations exceptionnelles, en tenant compte de la totalité des besoins en investissement selon tableau ci-après :

MISE EN PERSPECTIVE DES BESOINS ET DES RESSOURCES

en (M€)	2018	Prévi. 2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL 2020 - 2025
FONDS PROPRES EN NEUF	31,7	27,2	37,7	39,1	39,6	36,1	36,7	37,2	226,3
<i>Dont Moulin Vert</i>	0,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	36,0
FONDS PROPRES ACQUISITIONS BLOCS			1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	0,8	8,3
FONDS PROPRES EN REHABILITATION (y.c composants)	6,7	12,4	8,1	7,8	7,1	7,7	4,9	4,3	39,9
INVESTISSEMENTS DE FONCTIONNEMENT	1,1	1,8	1,8	1,5	1,6	1,6	1,6	1,6	9,7
TOTAL DES BESOINS EN FONDS PROPRES	39,5	41,4	49,0	49,9	49,8	47,0	44,7	43,9	284,2
AUTOFINANCEMENT	35,8	26,8	26,2	25,4	28,9	30,3	30,3	32,1	173,3
BESOINS EN F.P NEUF + REHA / AUTOFINANCEMENT.	107,2%	148,0%	175,0%	184,4%	161,2%	144,9%	137,1%	129,2%	158,4%
TOTAL BESOINS / AUTOFINANCEMENT	110,3%	154,8%	187,4%	196,0%	171,9%	155,2%	147,4%	136,7%	164,0%

Les montants affichés traduisent l'effort consenti par Erilia pour se développer et participer aux objectifs retenus par l'Etat. Ce niveau se traduit par une réduction substantielle des ressources stables de la société et ne pourra pas être reconduit sur une période beaucoup plus longue.



Le niveau des fonds propres à investir est intimement lié à la capacité de la société à générer de l'autofinancement et à ce titre, les impacts de la RLS sont venus fortement réduire cette capacité. C'est pourquoi l'optimisation de la rentabilité d'Erilia est un objectif majeur dont on retrouve l'ambition dans le maintien des coûts de gestion (indicateur G1) à un niveau constant sur la période de la CUS.

La rentabilité locative seule ne permettant pas d'atteindre les objectifs de développement fixés, il a été retenu d'accroître sensiblement le niveau des ventes aux locataires pour passer de 47 ventes en 2018 à 180 ventes en 2023. Cette ressource est un élément indispensable pour financer les futures opérations.

Il convient de relever, compte tenu de la structure du haut de bilan de la société que **les fonds propres de la société résultent exclusivement de l'autofinancement dégagé par l'exploitation.** Compte tenu des efforts d'investissements réalisés depuis plusieurs années, les marges de manœuvre sont extrêmement contraintes.

Bien entendu, toutes les opportunités seront mises en œuvre (acquisitions en bloc, démembrement de propriété, etc.) et notamment les acquisitions en VEFA qui s'établissent d'ores et déjà à 70% de la production annuelle. La volonté est de descendre en dessous des 50% ; cet objectif reste tributaire de la capacité à accéder à du foncier accessible.

5.2. Conditions d'environnement

Les conditions d'environnement sont notamment la conséquence du projet de Loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (Loi n°2015-992 du 17 août 2015).

Les principaux objectifs sont de :

- **Rendre les bâtiments et les logements économes en énergie**
 - L'obligation de réaliser des travaux de rénovation énergétique lors de travaux de ravalement de façade, de réfection de toiture ou de transformation de combles.
- **Lutter contre la précarité énergétique**
 - La performance énergétique devient l'un des critères du logement décent.
 - Meilleure maîtrise des consommations de gaz et d'électricité visée grâce à l'installation de compteurs intelligents ;
 - 30 % des financements issus des certificats d'économie d'énergie seront dédiés à la lutte contre la précarité énergétique.
- **Viser un objectif zéro gaspillage, faire des déchets d'aujourd'hui les matériaux de demain**
 - Des solutions pour valoriser les déchets alimentaires (compostage, collecte en porte-à-porte...).

Les incertitudes relatives à la Loi sur la transition énergétique pour la croissance verte sont à ce jour nombreuses quant aux moyens et méthodes à mettre en pratique à moindre coût, y compris maintenance des technologies nouvelles (solaire, chauffage au bois, techniques d'isolation renforcée) qui ne pourront être levées qu'au fil des expérimentations en cours ou à l'étude.

Le plan stratégique de patrimoine permet d'apprécier au mieux l'ensemble des besoins et d'arrêter les choix en fonction notamment :

- du niveau de performance énergétique ;
- de l'importance des travaux de réhabilitation envisagés ainsi que des résultats attendus ;
- des coûts ;
- des financements mobilisables.



5.3. *Besoins à satisfaire*

Sur le plan territorial, Erilia marque une volonté de répondre aux besoins en logement :

- Dans ses 3 régions historiques (PACA, Corse, Occitanie) sur des départements bien ciblés
- Sur les territoires particulièrement marqués par un déséquilibre offre / demande sur lesquels la société est encore peu présente (Ile-de-France, Nouvelle Aquitaine par exemple).

5.4. *Les acquisitions de patrimoine*

Elles sont l'objet d'attentions spécifiques de la part de la société, qu'il s'agisse de patrimoines groupés (acquisition du parc SOGICOPA à Biarritz et de la société VILEAL en Ile-de-France) ou d'ensembles immobiliers indépendants.

Il s'agit soit de mettre à profit des opportunités (patrimoine du secteur libre à conventionner par exemple), soit de répondre à des sollicitations de l'Etat ou de collectivités afin d'apporter une solution à un problème récurrent. Le poids des réalisations passées conduit à une prudence accrue dans ce secteur, du fait de l'importance des améliorations à apporter. Il n'apparaît donc pas possible de formuler des prévisions concrètes à moyen terme, sauf à les inscrire dans des limites financières à définir au cas par cas.

5.5. *[G-1] Indicateur du coût de gestion par logement*

L'indicateur G-1 utilisé est la référence Boléro (corrigée des cotisations CGLLS et Ancols)

G1. Coût de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L. 452-4, L.452-4-1 et L. 342-21, par année								
Référence : Coûts de gestion par logement, hors dépenses de maintenance et cotisations mentionnées aux articles L.452-4, L.452-4-1 et L.342-21 en euros			Engagements annuels, en €					
Au cours de l'année N-3	Au cours de l'année N-2	Au cours de l'année N-1	N	N+1	N+2	N+3	N+4	N+5
1 249 €	1 250 €	1 250 €	1 250 €	1 250 €	1 250 €	1 250 €	1 250 €	1 250 €

Cet indicateur G-1, introduit par le décret de Juillet 2019, vise à suivre le coût de gestion par logement des organismes HLM, notamment dans une logique de rapprochement obligatoire en-dessous des 12.000 logements (loi Elan).

Erilia se base sur l'indicateur Boléro qui lui permet de suivre ce chiffre chaque année.



6. Engagements 2020-2025 en matière de politique patrimoniale

6.1. Analyse des besoins des territoires et des besoins de réhabilitation

6.1.1. Les démolitions

Sur la période de la CUS (2020-2025), 6 groupes sont proposés à la démolition soit un total de 494 logements.

Ces démolitions sont réalisées dans le cadre de l'ANRU et ciblées sur des groupes peu attractifs et en mauvais état technique ne correspondant plus aux attentes des clients.

	+ 3 ans : 2020 2021 2022	+ 6 ans : 2023 2024 2025
Nombre de logements locatifs sociaux démolis	233	261

Toutes les démolitions s'inscrivent dans le cadre de projets ANRU.

Après une année 2019 marquée par la démolition de 354 logements sur la Castellane (Marseille), ce plan de démolition 2020-2025 limité marque la volonté d'Erilia de ne pas se désengager fortement et cible les groupes sur lesquels les risques techniques et de marché ne peuvent être comblés seulement par des travaux de réhabilitation lourde.

Groupes ciblés à la démolition :

- Rillieux 2 à Rillieux-La-Pape, 108 logements prévus d'être démolis en 2022
- Les Grands Cyprès en Avignon, 9 logements prévus d'être démolis en 2021
- La Trillade en Avignon, 63 logements prévus d'être démolis en 2021
- Les Logis du Languedoc à Nîmes, 185 logements en 2024, puis 115 en 2026
- La Castellane à Marseille, 76 logements prévus d'être démolis en 2024
- Air-Bel à Marseille, 53 logements prévus d'être démolis en 2022

6.1.2. Les réhabilitations et la lutte contre la précarité énergétique

Il est à noter que **durant les années écoulées**, nombre d'opérations ont été décidées et réalisées dans le souci des contraintes du développement durable, bien avant l'apparition de cette nécessité, afin de réduire la facture énergétique, en procédant au changement de combustible (passage au gaz) ou au renforcement de l'isolation par l'extérieur.

Pour les années à venir, l'ensemble des opérations d'investissement sur le parc existant ont été définies dans le plan stratégique de patrimoine.

Ces opérations peuvent être de différentes natures, suivant les besoins propres à chaque ensemble immobilier :

- Réhabilitations thermiques et/ou traditionnelles
- Remplacements de composants
- Résidentialisation
- Travaux avant mise en vente

Auxquels vient s'ajouter le surcoût d'intervention en milieu amianté, ainsi que pour l'amélioration de la prévention du risque incendie et du risque de chute de toitures.



Compte-tenu de l'état d'entretien du patrimoine et du volume des investissements, il a été retenu d'échelonner dans le temps certaines interventions portant sur un même patrimoine en fonction de leurs urgences respectives.

Toutes les réhabilitations programmées sur la période comportent un volet thermique : certaines d'entre elles comportent une ambition thermique supérieure. Elles se distinguent des autres par le fait qu'elles traitent les bâtiments les plus énergivores ou des opérations ayant vocation à être labellisées au-delà de la réglementation applicable. Ainsi, une enveloppe financière majorée est prévue pour atteindre ces objectifs.

Par ailleurs, ERILIA s'engage dans une **démarche de traitement de la précarité énergétique** qui se traduit concrètement par des **réhabilitations avec ambition thermique supérieure pour tous les ensembles immobiliers dont les logements ont des DPE de classe F ou G.** Il est prévu de **ne plus avoir de logements de ces classes de DPE à l'issue de la CUS.**

Sur la période de la CUS, 5396 logements (conventionnés et non conventionnés) sont ciblés dans une intervention à vocation énergétique pour un montant de 275.30 millions € de travaux.

Les autres travaux lourds ciblent 6964 logements (conventionnés et non conventionnés) pour 59,23 M€ de coûts de travaux).

Pour les travaux lourds, Erilia projette un plan de travaux lourds de plus de 261,22 M€ (incluant les surcoûts amiante) sur 2020-2025.

En ce qui concerne les opérations ANRU restant à réaliser, elles ne pourront être entreprises qu'en fonction de la programmation obtenue par les porteurs des projets et donc indépendamment du choix de la société.

La motivation d'Erilia se manifeste par sa disponibilité à l'égard des sollicitations émanant des collectivités, ou sa détermination à répondre aux concours les plus délicats tel, en dernier lieu, la restructuration de l'îlot Baudin en centre-ville à Toulon. En effet, ERILIA est engagée aux côtés des EPCI et porteurs de projet pour répondre aux enjeux de cohésion sociale et territoriale, et plus particulièrement pour :

- Favoriser une meilleure intégration de ces quartiers dans la Ville,
- Proposer une offre de logements et de services attractive pour tous,
- Améliorer le cadre de vie des habitants,
- Assurer l'implication et la co-production de projet avec les habitants,
- Contribuer à la diversification de l'offre de logements et à la promotion de la Ville durable.

Les besoins de la cité de la Castellane d'Air Bel, à Marseille, vont bénéficier au titre de l'ANRU 2 de projets de réhabilitation d'envergure.

La teneur des travaux de réhabilitation tient compte de l'état des lieux recensé dans le plan stratégique de patrimoine, à partir notamment de l'analyse réalisée en interne et des DPE élaborés par les bureaux d'études spécialisés.

Il est à noter que les financements envisagés sont fondés sur l'hypothèse d'une participation par tiers en :

- subventions
- emprunts à taux privilégiés
- apport en fonds propres



6.2. Engagements sur la politique patrimoniale

6.2.1. Synthèse du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)

Erilia a mis à jour son plan stratégique de patrimoine (PSP), défini sur une **durée de 10 années**, et recouvrant la période de 6 ans de la présente la convention d'utilité sociale. Ce PSP définit la stratégie de l'entreprise pour adapter l'offre de logements à la demande, ainsi qu'à l'évolution du bâti et de son environnement. Le diagnostic mené a permis de procéder aux arbitrages permettant d'assurer la mission de l'organisme en cohérence avec ses capacités financières.

Cette stratégie est déclinée en 7 axes d'intervention stratégiques :

1. Le développement de l'offre nouvelle (locatif et accession)
2. Le renforcement de la performance énergétique
3. Les travaux lourds
4. L'adaptation du parc
5. L'intervention en milieu amianté
6. La démolition du parc ne répondant plus aux besoins actuels
7. La vente aux locataires

Il précise la nature des produits à réaliser suivant les territoires, et tient compte de la nécessaire mise en perspective des besoins et des ressources pour adapter les objectifs aux capacités financières et techniques de la société.

6.2.2. Analyse thématique du patrimoine dans le PSP

Il a donné lieu à une analyse systématique de chacun des ensembles qui le composent à **partir de 4 axes** :

1. Attractivité du patrimoine
2. Dynamisme du marché de l'habitat
3. Etat technique du patrimoine
4. Performance énergétique du patrimoine

et compte-tenu d'un ensemble de critères pondérateurs permettant d'obtenir un classement général objectif.

Le plan stratégique de patrimoine annexé fournit le détail des analyses conduites pour apprécier et valoriser les divers ensembles immobiliers répartis dans les différentes agences.

6.2.3. Politique Patrimoniale et d'investissement

Aux termes de la présente convention et des engagements de la société en matière d'investissement patrimonial, Erilia :

- **aura livré 9920 logements locatifs sociaux** supplémentaires (LLS), portant à près de 65.650 son parc conventionné ;
- **aura réhabilité 6849 LLS supplémentaires** et amélioré les significativement les performances énergétiques de 3978 logements LLS (dont 1043 en F/G) ;
- **et aura engagé au total 1,971 Mds€ de travaux** dont 238,5 M€ en fonds propres, représentant 169 % de son autofinancement sur la période.

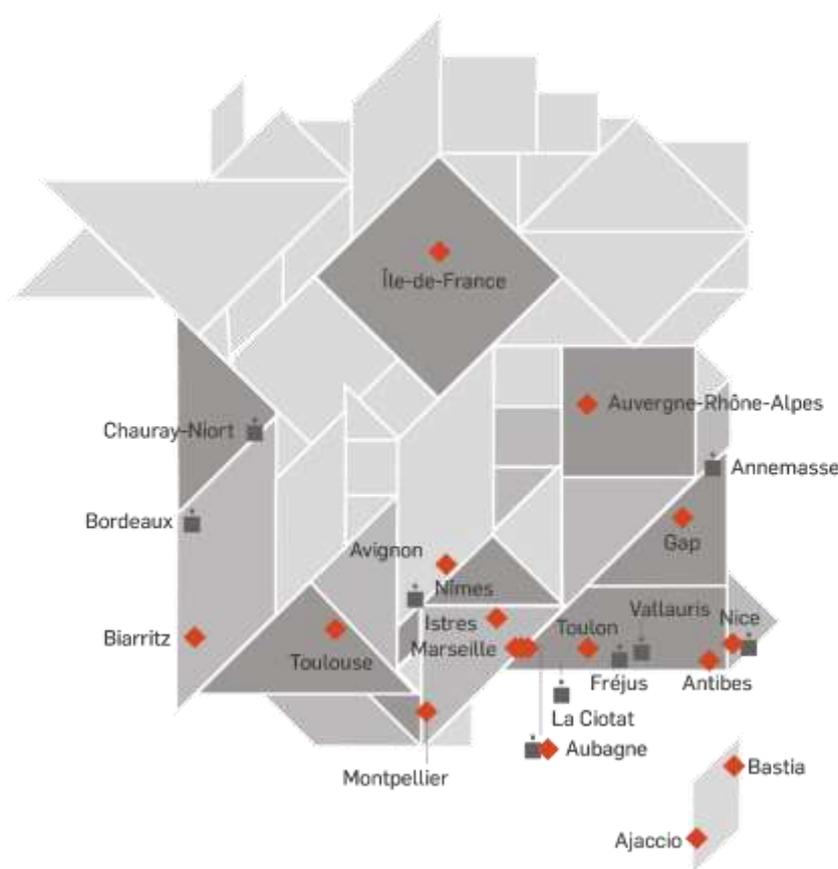
Si la politique patrimoniale – fondée sur le plan stratégique de patrimoine et plus généralement sur les orientations définies par l'entreprise – se conçoit et se met en œuvre en partenariat avec l'Etat et les collectivités, la politique de gestion ne peut se conduire qu'en tenant le plus grand compte des attentes des locataires et, dans le cas de quartiers difficiles ou de grands ensembles, en concertation étroite avec les autres bailleurs sociaux et les collectivités concernés. Les expériences conduites dans le cadre de l'ANRU notamment, ont démontré l'efficacité des méthodes et le pragmatisme des opérateurs.



Il est à souligner que le dispositif de gestion, expérimenté, développé et adapté depuis plus de 60 ans sur la base d'agences créées sur les territoires d'implantation, répond parfaitement aux besoins de gestion de proximité, de la responsabilité des acteurs et de la rapidité d'intervention au profit des clients-locataires.

Ce dispositif a été étendu en 2015, par la création de 3 nouvelles agences à Marseille et Aubagne, de sorte également à permettre une harmonisation de la gestion des ensembles immobiliers et de la gestion locative, directement en agence et non plus au siège social ; ces nouvelles agences sont implantées au cœur de nos patrimoines et sont rattachées à la Direction des territoires créée au 1er janvier 2015 au sein du siège social.

Au total, ce sont désormais 17 agences et 9 antennes de gestion, réparties sur 6 régions, qui prennent en charge au quotidien la gestion du patrimoine locatif implantés sur 10 régions et 37 départements :



En tout état de cause, les différents engagements et orientations sont cependant étroitement dépendants des contraintes environnementales et financières qu'il importe de souligner et qui conditionnent le succès ainsi que l'aboutissement des actions et les atteintes des objectifs :

- **au plan financier :**
 - un niveau de livret A qui ne conduit pas à un montant d'annuités excessif de nature à alourdir exagérément le poids de la dette ;
 - des aides de toutes natures et de toutes origines (Etat, collectivités, 1% patronal) qui, en matière de surcoût foncier notamment, permettent l'intervention en zones tendues ;



- un accès aisé à des financements spécifiques à mettre en place dans le domaine énergétique (FEDER notamment) ;
 - le maintien des allègements en matière de TVA à taux réduit et de taxe foncière sur la propriété bâtie ;
 - le maintien des aides à la réhabilitation et aux actions ANRU, ainsi que la mise en œuvre de financements substitutifs à la Palulos ;
 - le succès plus ou moins important des démarches programmées dans le cadre de la vente Hlm aux locataires ;
 - la mutualisation financière entre les organismes HLM ;
- **au plan général :**
 - l'obtention de la garantie des emprunts assurée si le potentiel des collectivités le permet ;
 - à défaut, l'augmentation du plafond des garanties accordées par la CGLLS ;
 - l'absence de blocage des loyers ;
 - l'appui des services de l'Etat et des collectivités pour tout ce qui concerne l'environnement, la sécurité et l'accompagnement social ;
 - la stabilité et la cohérence des politiques définies aux différents niveaux, ainsi que des moyens mis en œuvre.

6.2.4. [PP-1] Engagements en matière de production nouvelle

La société Erilia poursuit ses recherches et ses actions de développement en les adaptant aux conditions :

- financières
- d'environnement
- de besoins

6.2.4.1. Hypothèses retenues

Les hypothèses retenues pour simuler les opérations nouvelles sont déterminées chaque année en fonction d'une part, des réalisations observées durant l'exercice précédent et d'autre part en fonction des prévisions établies par le groupe pour ce qui concerne les éléments d'environnement.

Les simulations présentées sont appréciées principalement en termes de temps de retour des fonds propres investis ainsi que sur leur niveau ramené au logement. Compte tenu de la couverture géographique des opérations conduites par Erilia des variations sont susceptibles d'apparaître dans les prix de revient ou prix d'achat de VEFA et sont appréciées au cas par cas.

Les réalisations prévues devraient se répartir à raison de :

- PLAI : 32,2% (dont 4,6 % de PLAI adapté)
- PLUS : 63,6%
- PLS : 4,2%

En fonction notamment des demandes des collectivités concernées, des besoins recensés, et des contraintes des PLH, particulièrement en ce qui concerne la typologie des logements.

Bien entendu, toutes les opportunités seront mises en œuvre (acquisitions en bloc, démembrement de propriété, etc.) et notamment les acquisitions en VEFA qui s'établissent d'ores et déjà à 70% de la production annuelle.

Il est important pour ERILIA de réaliser des opérations en Maitrise d'Ouvrage directe, permettant de pérenniser son savoir-faire, de répondre aux problématiques de gestion et de répondre au mieux aux exigences des collectivités.

Ces objectifs constituent simplement des minima. Ils pourraient être réajustés en fonction d'une évolution plus favorable de l'environnement économique et financier.



ERILIA s'est engagée sur certains territoires à répondre aux sollicitations de l'Etat ou des collectivités pour répondre au droit de préemption.

6.2.4.2. Les conditions d'environnement

Elles sont notamment la conséquence du Grenelle de l'environnement et des obligations applicables dans le cadre de la future réglementation RT2020. Bien que des réflexions soient menées sur les moyens et méthodes à mettre en pratique au moindre coût, il apparaît nombre d'incertitudes (solaire, chauffage au bois, techniques d'isolation renforcée) qui ne pourront être levées qu'au fil des expérimentations en cours ou à l'étude et selon les techniques nouvelles et à venir.

ERILIA poursuit également sa politique volontariste auprès des personnes à mobilités réduites en réalisant des logements adaptés aux personnes en prévoyant que dix pour cent des logements neufs répondront à un cahier des charges (une convention avec l'association Handitoit scelle un partenariat de plusieurs années, privilégiant la réservation de logements aux personnes handicapées).

Il convient de souligner également la multiplication du nombre de concours auxquels la société est confrontée, pour répondre aux sollicitations des collectivités en recherche du meilleur opérateur. Il n'est pas certain que ces procédures conduisent à coup sûr au meilleur choix ou au meilleur coût, compte tenu des contraintes imposées par les cahiers des charges.

6.2.4.3. Réponse aux sollicitations externes

Au-delà de la construction de logements familiaux, la société a toujours souhaité répondre aux sollicitations des collectivités locales pour résoudre des problèmes particuliers.

- Le logement des gens du voyage :

La société a acquis une expérience reconnue dans la réalisation de logements pour les familles issues de la communauté des gens du voyage, bien que ces ménages soient la plupart du temps sédentarisés.

- Les résidences sociales ou RHVS :

L'étude de la construction d'un centre d'hébergement comportant 22 chambres en partenariat avec la Croix Rouge a été élaborée en 2019 pour un démarrage prévisionnel des travaux en fin 2020 et une livraison en 2022. Cette opération est située à Ajaccio, quartier Mezzavia. Le financement a été sollicité en 2019 en PLAI adapté.

Erilia a également réalisé une opération en partenariat avec les Apprentis d'Auteuil, qui doit être livrées début 2020 et qui accueillera des jeunes en difficultés.

- Les résidences pour étudiants :

Qu'il s'agisse de résidences pour étudiants ou d'anciens FJT (foyers de jeunes travailleurs), la société est propriétaire 4 016 logements au 1^{er} janvier 2019. Une opération est en cours d'étude actuellement à Lyon, près de la gare Part-Dieu.

- Les résidences intergénérationnelles ou séniors :

ERILIA réalise actuellement deux résidences intergénérationnelles :

- Une à Mandelieu La Napoule dans les Alpes Maritimes totalisant 30 logements
- Une à Fréjus dans le Var de 60 logements.

Une résidence est actuellement en cours de montage à Saint Mandrier dans le Var pour 55 logements. ERILIA souhaite donc répondre aux besoins des séniors autonomes d'être logés dans des logements sociaux.



- Les copropriétés en difficultés :

La société poursuit sa participation au rétablissement de la copropriété de la Gabelle à Fréjus sur demande de la mairie. Elle doit à terme devenir propriétaire de 200 logements sur les 587 que compte l'ensemble.

- La rénovation des centres villes :

Marseille centre-ville : La ville de Marseille a sollicité l'ensemble des bailleurs sociaux de l'aire métropolitaine. Après son expérience réussie, dans le cadre de la rénovation urbaine de Toulon, ERILIA sera un partenaire auprès de la Ville de Marseille. ERILIA pourra également s'intéresser à intervenir dans d'autres centres anciens.

- Les besoins du Ministère des Armées

La société a su répondre depuis ses origines, aux besoins exprimés par la gendarmerie nationale au sein de ses ensembles collectifs tant en Rhône-Alpes, en Corse ou en Provence Alpes Côte-d'Azur.

Elle répond de la même façon aux sollicitations dont elle est l'objet de la part de l'Armée dont la professionnalisation a accru les besoins.

- Les acquisitions de patrimoine

Elles sont l'objet d'attentions spécifiques de la part de la société. Il s'agit soit de mettre à profit des opportunités (patrimoine du secteur libre à conventionner par exemple), soit de répondre à des sollicitations de l'Etat ou de collectivités afin d'apporter une solution à un problème récurrent (y compris dans le cadre de copropriétés en difficultés, telle « La Gabelle » à Fréjus). Le poids des réalisations passées conduit à une prudence accrue dans ce secteur, du fait de l'importance des améliorations à apporter.

Le bailleur Erilia s'engage fortement sur la période de la CUS (2020 à 2025) pour la construction. A l'échelle de l'organisme, Erilia prévoit ainsi la construction de 4 293 logements sur la première période de référence et 5187 logements sur la 2nde période de référence.

Le chiffre indiqué dans la colonne de droite ci-dessous correspond à un nombre cumulé : **le total est donc de 9 920 logements en fin de période de CUS soit 2025.**

La prépondérance du financement PLUS n'est pas étonnante étant donné qu'il s'agit du financement le plus « classique » dans le logement social. Il est à souligner le rôle social important d'Erilia, avec **presque 1/3 des financements sur du PLAI**, un type de financement permettant de loger les plus modestes.



PP-1. Nombre de logements locatifs, pour chaque mode de financement (prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social), donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville et part hors du cadre de la rénovation urbaine, à trois et six ans				
A l'échelle de l'organisme	Quartiers et financements	Référence : Indicateur PP-1 pour la période de 2017 à 2019	Engagements en nombre cumulés à 3 et 6 ans	
			De l'année 2020 à l'année 2022	De l'année 2020 à l'année 2025
ERILIA	PLAI	1 099	1 354	3 195
	dont PLAI adapté	0	52	148
	PLUS	2 063	2 730	6 307
	PLS	453	175	418
	% hors QPV	%	100%	100%
	% hors RU	%	88 %	94 %
	Total financement	3615	4259	9920

Annexe : tableau PP-1 complet avec déclinaison territoriale (Excel)

6.2.5. [PP-2] Engagements en matière de rénovations énergétiques

L'indicateur PP-2 concerne les efforts du bailleur concernant les actions de rénovation énergétique. Comme pour les autres indicateurs, la déclinaison départementale et intercommunale se trouve dans le fichier Excel annexé à la CUS.

Concernant les périodes de référence : Erilia dispose de **1 043 logements concernés par les étiquettes énergivores F et G** dans le patrimoine. Lors de l'année N-1 c'est-à-dire année 2019, Erilia n'a pas effectué de rénovation énergétique.

Erilia prévoit **sur les 6 années de la CUS de procéder à l'ensemble des rénovations énergétiques pour les logements F et G soit le total des 1 043 logements concernés, dont 989 logements sociaux**. Les colonnes en rose permettent de voir en quelle année Erilia envisage ces rénovations thermiques, en lien avec les actions de son PSP.



PP-2. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E, parmi le parc de logements de classe énergétique F, G par année								
A l'échelle de l'organisme	Référence	Référence	Engagements annuels, en nombre					
	Logements F, G dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Logements F, G rénovés et passés A, B, C, D ou E lors de l'année N-1	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ERILIA	989	0	0	16	20	155	798	0

Annexe : tableau PP-2 complet avec déclinaison territoriale (Excel)

Sur la période de la CUS, les engagements d'ERILIA pour améliorer la performance énergétique de son patrimoine seront forts avec **deux axes majeurs** :

- **le traitement de la totalité des 1 043 logements de classes DPE F et G.** Ce traitement systématique sera rendu complexe par la présence de nombreux logements seuls parmi des copropriétés gérées par un syndic externe à ERILIA. En conséquence, outre les actions à l'intérieur des parties privatives, une démarche de concertation avec les syndicats et les autres copropriétaires devra être engagée pour un traitement complet du bâtiment, notamment l'enveloppe bâtie ;
- **l'obtention de labels de performance énergétique** pour les opérations de réhabilitations avec ambition thermique supérieure.

Le **PP-2 complément** permet de comprendre plus dans le détail les actions de performance énergétique sur le parc Erilia. Cet indicateur nouveau présente en effet l'état du parc énergétique à date N-1 (2019) et à date de fin de la CUS (2025). Outre le patrimoine en étiquettes F et G réhabilité, **l'étiquette E est fortement réduite, passant de 4 162 logements concernés à 2 689** seulement (pour mémoire : sur un parc total de 61 157 logements locatifs).

6.2.6. [PP-3] Engagements en matière de réhabilitations

Dans l'indicateur PP-3, Erilia cherche à décrire ses actions mises en œuvre afin de répondre aux enjeux de réhabilitation du parc de l'organisme. Au sens de l'indicateur, seul le parc ayant plus de 25 ans (date de mise en service antérieure à 1995) et éligible à un prêt de la CDC est concerné.

Concernant la projection, le bailleur s'engage sur la réhabilitation de 6 849 logements au total au sens de cet indicateur PP-3.

PP-3. Nombre de logements réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements, par année.								
A l'échelle de l'organisme	Référence : Nombre total de logements dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Référence : Logements construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Engagements annuels, en nombre					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
ERILIA	55 726	3115	1 035	126	1 300	1 526	2 107	755

Annexe : tableau PP-3 complet avec déclinaison territoriale (Excel)

L'état du parc constitue un enjeu majeur dans la politique de la société dans les années à venir, comme en témoigne l'augmentation sensible des budgets alloués à l'entretien et au gros entretien (GE) par rapport aux engagements de la précédente CUS en vue de renforcer la qualité de service rendu du parc existant.

Cela passe notamment par des interventions :

- **A l'intérieur des logements** : pour améliorer les conditions d'accueil des nouveaux locataires
- **De remplacements de composants** : pour maintenir le parc dans un bon niveau d'équipement.

Ces interventions font l'objet d'un plan pluriannuel, mis à jour à l'occasion de l'établissement du budget annuel et qui tient compte, pour chacun des ensembles immobiliers :

- de son état de vétusté : à cet égard le soin apporté dès l'origine à la qualité du bâti et le suivi consacré à la qualité de la gestion, ont permis d'une part de retarder les opérations de réhabilitation et, d'autre part, de décaler certaines interventions ; il est néanmoins apparu indispensable de majorer l'importance des moyens consacrés tant aux actions d'entretien programmées, que de réhabilitations.
- Le cumul des dépenses consacré à l'entretien s'établira à 409 millions d'euros TTC sur la période 2020-2025 ;
- des mises en conformité : installations électriques, installations gaz ;
- des mises en sécurité : légionnelle, gaz, électricité, amiante ;
- de l'environnement d'occupation qui s'aggrave ;
- des mises en conformité L'ADAP.



Il est à souligner que les actions relatives à l'accueil ou au maintien dans les lieux de personnes âgées font l'objet, depuis de nombreuses années, d'une **dotation annuelle** reconductible représentant plus de 2 M€ sur la période de la convention.

Cette action est appelée à se poursuivre.

6.2.7. [PP-4] Engagements en matière de logements mis en commercialisation et prévision du nombre de logements vendus

Une stratégie portée par une volonté d'utilité sociale :

La vente HLM est aujourd'hui totalement intégrée dans la stratégie patrimoniale de la société avec une réelle volonté de développement.

Cette ambition trouve sa source dans plusieurs souhaits de la société :

- Favoriser le parcours résidentiel sécurisé des locataires Erilia et plus généralement des habitants aux ressources modestes. Pour appuyer cet objectif, Erilia a pris la décision dès les premières mises en vente de pratiquer des conditions préférentielles aux locataires (remises conséquentes sur le prix, garantie de rachat, accompagnement des locataires)
- Répondre à une demande réelle d'une partie des locataires désireux de devenir propriétaire et permettre à des populations attachées à leur lieu de vie de s'y installer durablement.
- Assurer une mixité sociale dans les programmes et valoriser le patrimoine en freinant la paupérisation de certains ensembles.
- Dégager des fonds propres qui permettent un renouvellement de l'offre (constructions neuves) et une rénovation d'une partie du parc existant.

Une stratégie dans le choix du patrimoine mis en vente :

Les critères réglementaires obligatoires à prendre en compte :

- Propriété foncière, pas de bail emphytéotique, d'usufruit
- Date de mise en service : patrimoine de plus de 10 ans (Erilia prend plus de 15 ans)
- Performance thermique (DPE) : patrimoine A, B, C, D, E (sachant que des travaux peuvent permettre d'améliorer la performance thermique des patrimoines classés F et G pour en faire des patrimoines potentiellement cessibles)

Les autres critères pris en compte sont les suivants :

Approche patrimoniale :

- Type d'habitat : individuel ou collectif
- Patrimoine attractif sur le marché local
- Niveaux de loyers PLA ou supérieur afin d'éviter un saut de charge
- Privilégier les logements LIBRE
- Limiter la vente au sein de chaque ensemble à 40% au maximum des logements afin de garantir la majorité au sein des copropriétés

Approche territoriale :

- Commune SRU à éviter compte tenu de la loi ELAN mais la majorité du patrimoine d'Erilia se situe dans ce type de commune. Il faut donc rencontrer les élus.
- Lancer 2 ou 3 programmes à la fois, dans une même agence, afin de limiter les déplacements et faciliter le travail en agence.

Approche financière :

- Capital restant dû (CRD) faible
- Valeur nette comptable faible (en tous cas permettant de dégager une marge satisfaisante)

Approche ménage :

Des indicateurs sont étudiés, même s'ils ne constituent pas des critères de sélection pour la vente :

- Indicateurs d'occupation sociale : âge des ménages (part de population âgée)
- Indicateurs de solvabilité des ménages : niveaux de ressources/dettes
- Indicateurs de gestion : taux de rotation

Erilia, sur la période de référence 2019, a procédé à la **mise en commercialisation de 1317 logements, soit 2,2% de son parc de logement.**

Cet effort de commercialisation va s'accroître sur les prochaines années, puisque Erilia prévoit de mettre en vente en fin de 1^{ère} période 5 % de son parc puis en fin de 2^{nde} période 6,2 % (en nombre cumulé) de son parc, comme l'indique le tableau consolidé ci-après.

PP-4. Nombre de logements mis en commercialisation, parmi le parc total de logements, à trois et six ans.				
Ensemble de l'organisme	Référence : Logements en commercialisation dans le patrimoine du bailleur au 31 décembre de l'année 2019, et pourcentage parmi le parc total		Engagements en % de logements en commercialisation, en cumulé	
			De l'année 2020 à 2022	De l'année 2020 à 2025
ERILIA	1 317	2,2%	5 %	6,2 %

L'indicateur PP-4 complément (ajouté par le décret de juillet 2019) porte sur la prévision du nombre de logements vendus (vente espérée). Ainsi sur le total de 61 157 logements, les ventes sur les 3 dernières années (colonne verte) ont été de 157 logements.

En fin de 1^{ère} période de CUS, Erilia espère vendre, selon un ordre de grandeur similaire, 469 logements au total. En fin de 2^{nde} période de CUS, ce nombre cumulé serait de 986 logements vendus. Ce nombre de 986 logements vendus correspond à 1,6 % du parc Erilia.



Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-4 : une prévision du nombre de logements vendus ainsi que le nombre de ventes réalisées, à trois et six ans, dont le nombre de ventes réalisées au bénéfice des locataires du parc social, le nombre de ventes réalisées au bénéfice des personnes morales de droit privé et le nombre de ventes réalisées au profit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré

A l'échelle de l'organisme	Type de vente	Nombre de logements vendus de l'année 2017 à 2019	Prévisions en nombre et % de logements vendus	
			De l'année 2020 à 2022	De l'année 2020 à 2025
ERILIA	Nombre de logements	157	469	986
	% de vente à des locataires du parc social	59%	50%	50%
	% de ventes à des personnes morales de droit privé	0%	0%	0%
	% de ventes à une société de vente d'habitations à loyer modéré	0%	0%	0%

La **mise en commercialisation** est la première étape vers la vente aux locataires. Elle a donné lieu, dès 2008, au recensement des logements dont la qualité et l'ancienneté devaient présenter un certain attrait pour les locataires.

Le taux de vente en faveur des locataires occupants est en augmentation. S'agissant de logements HLMO à loyers peu élevés, l'attrait de la pleine propriété est apparu très limité pour des locataires à faibles revenus, même dans le cas de rabais maximum par rapport au prix du marché.

Il doit cependant être observé que nombre d'EPCI ou de communes manifestent peu d'intérêt, voire des réticences, à l'égard de cette démarche, encouragées en ce sens par les injonctions de l'Etat à l'intention des communes carencées au titre de la loi SRU. Ce phénomène est accentué depuis la loi Elan qui donne un droit de veto aux communes déficitaires.

Les produits de la vente seront destinés à abonder le potentiel financier de la société affecté au développement, aux réhabilitations, ainsi qu'aux actions spécifiques susceptibles d'améliorer le classement thermique du patrimoine existant, sur la commune ou avec l'accord de celle-ci et du représentant de l'Etat dans le département, sur le territoire de l'EPCI ou sur le territoire du département.

Pour un objectif de 986 ventes espérées sur la durée de la CUS, la société proposera 6,2 % de son parc de logement, soit 3 805 logements mis en commercialisation.



7. Engagements 2020-2025 en matière d'amélioration de la qualité de service rendu

7.1. Analyse de la satisfaction

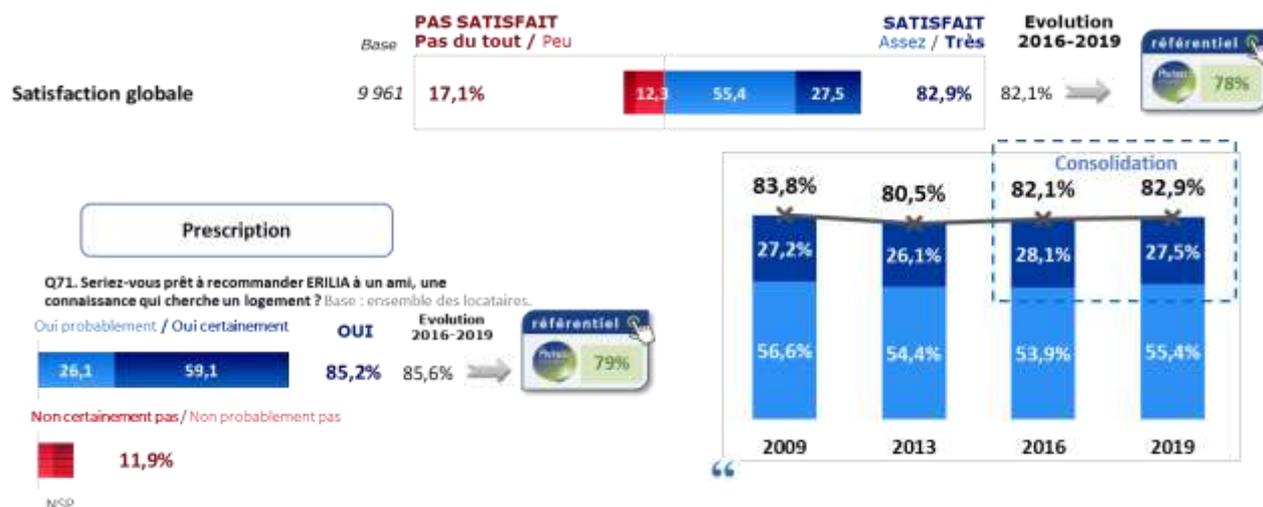
7.1.1. Enquêtes de satisfaction auprès des locataires

Depuis 2003, les bailleurs sociaux sont tenus d'évaluer tous les 3 ans le niveau de perception des habitants sur leur habitation et son environnement, afin d'identifier les attentes et les marges de progrès des bailleurs.

- **Panel** : 10 006 locataires interrogés
- Taux de participation de 80%
- **Dates** : Du lundi 4 au samedi 23 mars 2019
- Équipe de 25 enquêteurs encadrés
- Questionnaire de 9 minutes en moyenne

Les résultats affichent :

- Un très bon niveau de satisfaction globale, par rapport à 2016 et en regard du marché étayé par un capital confiance toujours très solide.
- **Un total de 82,9 % des locataires sont satisfaits de la prestation ERILIA**
- Un taux de recommandation du bailleur Erilia à une connaissance qui cherche un logement à plus de 85%.



Synthèse



Suite à cette mesure 2019 extrêmement ambitieuse de la satisfaction locataires, Erilia a su conserver une excellence d'évaluation en maintenant l'adhésion de ses équipes à sa démarche pragmatique de qualité de service.

Cette réussite repose sur la mobilisation constante d'Erilia sur ses fondamentaux et des priorités étayée par :



L'adéquation à promouvoir entre la qualité des logements, des parties communes et leur positionnement prix – loyer/charges.



L'efficacité du dispositif de proximité avec le gestionnaire d'immeuble en pivot de la relation et une complémentarité digitale trouvant progressivement toute sa place pour parfaire l'expérience locataire dans le cadre de ses échanges avec le bailleur.



Une communication à cibler sur la responsabilisation des parties permettant à terme de diminuer les sollicitations et rendre le locataire davantage acteur de la relation.

Près de 88% des nouveaux locataires sont satisfaits de la qualité du logement proposé.

S'il en ressort une très bonne évaluation de la qualité des logements proposés, un excellent relationnel avec les locataires lors de la prise en charge et de l'accompagnement à l'entrée dans les lieux, quelques points de vigilance émergent :

- A mener sur l'ensemble du parc :
 - Réfléchir à l'aménagement des espaces de rangement dans les logements ; notamment en vue des livraisons futures.
 - Mettre en place des actions de contrôle de la propreté des parties communes et du bon fonctionnement des accès à l'immeuble.
- Formaliser des standards de la relocation :
 - Visite de contrôle du nettoyage et du bon fonctionnement des équipements du logement en amont de l'état des lieux, avec un point de surveillance particulier sur le poste plomberie – sanitaires.
 - Suivi renforcé des prestataires intervenant dans les logements.
- Rester vigilant au bon suivi de la clôture des travaux dans les logements neufs (via davantage d'informations et d'explications – notamment en termes de délais - aux locataires sur les travaux restant à finaliser lors de leur entrée dans leur logement).

Il est à souligner que 2 indicateurs sont particulièrement suivis, eu égard aux taux de satisfaction en légère diminution :

- Le rôle du gestionnaire d'immeubles, 79 % en 2019
- La propreté des parties communes, 73 % en 2019 (taux en retrait mais en voie de progression sur la période 2016 à 2020)

S'agissant de ces deux items, des actions ont été engagées pour lesquelles les effets seront à mesurer à l'occasion de la prochaine enquête de satisfaction prévue en 2022 : renforcement des moyens humains, prioritairement dans les ensembles immobiliers situés en QPV, adaptation des équipements des gestionnaires et des bureaux d'accueil, adaptation des horaires, contrôles qualité en ce qui concerne la propreté et le suivi des prestataires de nettoyage, actions de sur-entretien ...

Courant 2020, le développement du portail de proximité permettra d'apporter une meilleure réactivité des collaborateurs en mobilités (GI, CCL, CESF) par la faculté d'enregistrer immédiatement les sollicitations, les visites de sécurité et les visites à domicile.

S'agissant du traitement des incivilités, la société a mis en place une nouvelle procédure de suivi et de traitement des incivilités sous l'ERP Immoware. Cet outil informatique permet de



recenser le volume des incivilités et permet de mesurer les actions concrètes menées par les agences.

En 2020, est prévu également le déploiement d'un numéro d'urgence au profit des locataires avec astreinte des collaborateurs et des entreprises.

7.1.2. Autres indicateurs de mesure de la satisfaction

Outre ces enquêtes obligatoires, Erilia a souhaité améliorer son écoute auprès du locataire afin de mieux comprendre ses besoins, et plus particulièrement à l'occasion de :

- son entrée dans les lieux sur un programme existant,
- la mise en location d'un programme neuf,
- la réhabilitation d'ensembles immobiliers.

Cela s'est traduit par la mise en place d'enquêtes complémentaires :

- Enquête **locataires entrants** (qualité d'accueil, état du logement, informations communiquées...)
- Enquête à la **suite de réhabilitation** (réalisation des travaux, cadre de vie, déroulement du chantier, intervention des entreprises...)

Par ailleurs, la société a souhaité également aller à la rencontre des locataires et instaurer un véritable dialogue, en mettant en place une **visite téléphonique de courtoisie**.

Ces visites téléphoniques visent à :

- Prendre des nouvelles des clients-locataires
- Apporter des informations utiles et pratiques
- Etre à l'écoute des éventuelles difficultés rencontrées dans le logement / la résidence
- Transmettre aux agences les besoins exprimés pour pouvoir les traiter rapidement (Fiche de Liaison envoyée en temps réel à l'agence concernée)
- Créer du lien / de l'échange / instaurer un dialogue avec les clients-locataires
- Fiabiliser les données locataires : qualifier les adresses mails / les numéros de téléphone portable



7.2. Plan d'actions pour améliorer la qualité du service rendu

7.2.1. Amélioration de la qualité de service

La **qualité de service** constitue avec le développement le fondement de l'activité de la société et une part essentielle de son projet d'entreprise « #Convergence 24 ». La recherche de qualité concerne aussi bien l'état des logements et des parties communes que la tranquillité de nos locataires.

Cette préoccupation, présente dès l'origine de la société, se traduit par des actions permanentes présentes dès la conception des ouvrages et leur réalisation, mais également au niveau du suivi de l'entretien et de la gestion des ensembles immobiliers. Elle se caractérise par une rigueur tant au niveau des plans d'entretien que du règlement intérieur des immeubles ou du suivi des réclamations. Elle est également fondée sur la présence adaptée de personnel expérimenté dans les ensembles immobiliers collectifs qui le justifient. Il doit être noté à ce sujet l'existence, depuis plus de 20 ans, de gestionnaires « volants » disponibles pour intervenir au pied levé là où les absences ou les besoins de renforts temporaires le nécessitent.

Au-delà des principes et des moyens humains, la société a conçu, développé et mis en œuvre les moyens informatiques nécessaires pour répondre à ses besoins.

Il en est ainsi du dispositif « RT-Réclamations Techniques » (logiciel mis en service en 2016 en suite de l'ancien logiciel « SAV-TECHNIQUE » qui, à partir des terminaux équipant les ensembles immobiliers, permet aux gestionnaires de formuler les demandes d'interventions techniques de toutes natures et de connaître, en temps réel, la suite donnée et l'échéance prévue, afin notamment de renseigner utilement le réclamant et de contrôler les suites données.

Un dispositif de même nature dénommé « PILCOM », également mis en service en 2016 en suite du précédent logiciel SAV-COMMERCIAL, permet de gérer au même niveau, en liaison étroite avec les agences, la commercialisation des logements, le processus d'attribution des logements y compris la commission d'attribution des logements, ainsi que les demandes de logements et autres réclamations de nature commerciale.

Le système de gestion des réclamations conçu par notre prestataire informatique complète l'équipement de l'entreprise et lui permet de maîtriser la gestion de ses ensembles dans des conditions reconnues par les résultats des enquêtes de satisfaction. Le suivi des sollicitations, a fortement évolué en 2018 et 2019 par la mise en service du nouveau site Internet d'ERILIA et ses applications développées au niveau de l'Extranet Locataire (espace personnel et application mobile) ; le client peut ainsi en temps réel rester connecté à ERILIA et émettre une sollicitation qui est transmise à un responsable dédié (collaborateur d'agence ou gestionnaire d'immeubles) pour un suivi encore plus efficient ; la mise en place de tablettes tactiles, permet également, outre la gestion des états des lieux, d'optimiser la réactivité, la traçabilité et le suivi pour la clientèle.

La relation avec la clientèle est par ailleurs au cœur des formations échelonnées jusqu'en 2018 au profit de l'ensemble des collaborateurs d'agence et au sein des ensembles immobiliers, qui sont en lien permanent avec la clientèle.

L'accueil physique fait également l'objet d'une attention particulière : plan de rénovation des agences (2015-2020) et des bureaux d'accueil des gestionnaires (2017-2020 et au-delà).

Il apparaît à l'évidence, que la méthode de gestion en proximité au niveau des ensembles immobiliers, antennes et agences, répond parfaitement aux besoins et aux attentes des locataires.



- C'est en ce sens que **3 nouvelles agences ont été créés en 2015** dont 2 à Marseille :
- **Marseille La Pomme** assurant la gestion de 3229 logements des 11/12/13^{ème} arrondissements de Marseille et de Plan de Cuques),
- **Marseille Joliette** assurant la gestion de 3793 logements répartis sur 8 arrondissements de Marseille (du 1^{er} au 5^{ème} et du 14^{ème} au 16^{ème} arrondissement),
- et **une à Aubagne** en charge de la gestion de 4438 logements sur 14 communes principalement situées sur le périmètre de la Métropole Aix-Marseille-Provence, dont Aubagne, La Ciotat et Aix-en-Provence.

L'agence historique du département des Alpes Maritimes qui se situe à Nice a été scindée en deux agences : l'agence d'Antibes avec 4038 logements sur le secteur de la CASA et l'agence de Nice qui gère 4488 logements sur les secteurs de NCA et de la CA de la Riviera Française.

A l'horizon 2024, il est envisagé des évolutions des antennes de Bordeaux et de Fréjus, compte tenu du développement engagé actuellement et à venir dans ces territoires.

La gestion locative est ainsi désormais assurée au sein de 17 agences et 9 antennes de gestion, qui seront amenées à se développer encore en fonction des besoins et de l'accroissement du patrimoine géré.

La Direction des Territoires, créée en 2015, a pour mission d'accompagner l'ensemble des activités des agences, de l'organisation générale au management des directeurs d'agence et de leurs équipes, de la définition des objectifs et des standards de la gestion de proximité et de qualité de service rendu ; elle coopère étroitement et de façon transversale avec les autres directions et services-supports.

7.2.2. [SR-1] Amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite

L'indicateur SR-1 porte sur le nombre de logements accessibles aux PMR parmi le total du parc de logements. Erilia ne dispose pas à ce jour d'une base de données fiable et exhaustive concernant cet indicateur. C'est pourquoi il est rempli « N/C » dans l'attente d'informations complémentaires.

SR-1. Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année.								
A l'échelle de l'organisme	Référence : logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31 décembre de l'année 2019		Engagements annuels, en %					
			2020	2021	2022	2023	2024	2025
ERILIA	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC

En matière d'accessibilité PMR, Erilia ne dispose pas aujourd'hui de base de recensement du patrimoine accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR).



Néanmoins, il est à noter que tous les logements collectifs dont le permis de construire a été déposé à compter du 1er janvier 2007 répondent à ces exigences d'accessibilité conformément à l'arrêté du 24 décembre 2015, relatif à l'article R-111-18¹.

La **connaissance de l'accessibilité** du parc locatif est un enjeu important pour la société. A ce titre, un plan de recensement de l'accessibilité PMR est programmé d'ici la fin 2023.

Le calendrier prévisionnel est :

↳ **2020** : Benchmarking des solutions et prestataires de diagnostics

↳ **2020** : Passation du marché et démarrage des prestations

↳ **De 2021 à 2023** : La réalisation des relevés et le chargement en base informatique de la société au fil de l'eau.

Ainsi, dès que le plan de recensement de l'accessibilité aura été réalisé, Erilia transmettra ses objectifs sur les années restantes d'applicabilité de la CUS.

Depuis de nombreuses années, Erilia met en œuvre une **politique active** en matière de maintien à domicile des personnes âgées et/ou à mobilité réduite. L'accueil des personnes handicapées au moyen d'une offre adaptée pas seulement dans les programmes neufs est devenu prioritaire.

A ce titre, Erilia a établi une charte, assortie à un cahier des charges, qui récapitule les actions engagées par la société et vise à pérenniser cette volonté politique afin de permettre aux demandeurs handicapés d'accéder à un logement adapté, et d'assurer à ceux qui sont déjà locataires la possibilité de vivre plus longtemps chez eux.

Si la question de l'adaptation relève de la société, la notion d'accessibilité des résidences dépend grandement de l'accessibilité de leur environnement proche.

L'accessibilité aux personnes en situation de handicap permet à un habitant ou à un visiteur handicapé, avec la plus grande autonomie possible de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de se déplacer et de communiquer. Les conditions d'accès de ces personnes doivent être les mêmes que celles des autres publics, ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalent.

7.2.3. Politique de lutte contre les impayés et de prévention des expulsions

7.2.3.1. Politique de recouvrement

La politique de recouvrement est basée sur la prévention. A partir du premier mois d'impayé, le locataire est pris en charge par les chargés de Contentieux Locatif des agences. Le commandement de payer est délivré dans le courant du second mois de l'impayé et le délai légal qui court après le commandement est mis à profit pour établir un diagnostic et mettre en place les actions sociales nécessaires ; l'objectif étant de trouver une solution non contentieuse.

Chaque mois, une commission interne à la société se réunit dans chaque agence, pour décider de l'opportunité d'une assignation après vérification que tout a été tenté pour trouver une solution amiable.

¹ Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment d'habitation collectif ou tout aménagement lié à un bâtiment permettant à un habitant ou à un visiteur handicapé, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.



7.2.3.2. Chartes de prévention contre les expulsions

Instaurées par la loi du 29 juillet 1998, les chartes pour la prévention des expulsions voient leur rôle réaffirmé par la loi ALUR afin de favoriser la mobilisation des différents partenaires de manière coordonnée pour réduire le nombre des expulsions.

Élaborée dans chaque département, la charte pour la prévention des expulsions est approuvée par le comité responsable du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et fait l'objet d'une évaluation annuelle devant ce comité et devant la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX). Elle détermine les engagements des différents partenaires, les objectifs quantitatifs et qualitatifs poursuivis, la définition des indicateurs permettant son évaluation, sa durée et les modalités de son suivi, de son évaluation et de sa révision. Les engagements des différents partenaires ont pour objet la mise en œuvre des mesures et des actions destinées à prévenir les expulsions, pour tout motif, à chacune des étapes de la procédure ainsi que les moyens alloués correspondants.

Le préfet de département et le président du conseil départemental élaborent conjointement la charte en y associant les organismes ou personnes susceptibles de participer à la prévention de l'expulsion.

La société est actuellement signataire, avec les différentes préfectures, de plusieurs chartes relatives à la prévention des expulsions, les pratiques demandées étant très en-deçà des actions mises en œuvre par la société.

7.2.3.3. Aides sur quittances

Erilia a souscrit auprès d'action logement un dispositif permettant d'accorder des aides financières aux locataires en difficultés ponctuelles de paiement, lié à un accident de la vie.

En effet, ce dispositif consiste à faire bénéficier d'une aide mensuelle sur la quittance de loyer, tous locataires qui subissent un déséquilibre financier suite à des difficultés passagères, intervenu depuis moins de 2 mois.

L'aide sur quittance permet d'adapter le loyer résiduel aux ressources du ménage, et de palier la baisse de ressources liée à l'accident de la vie.

Elle n'a pas vocation à solder une dette. Elle doit s'imputer sur les loyers à venir.

Ce dispositif évite que de petits accidents ponctuels aboutissent à des contentieux importants, et parfois à des départs ou expulsions.

7.2.3.4. Politique d'échanges des logements et remise de loyer avant mutation

De manière générale, lorsque le logement n'est plus adapté pour des raisons tenant à son prix et / ou à sa typologie, et pour autant que le foyer concerné soit de bonne foi, un échange prioritaire est envisagé. En l'attente de l'attribution d'un logement disponible correspondant au besoin, une remise de loyer exceptionnelle peut être accordée au locataire.

Cette aide fait partie intégrante de l'accompagnement social à la mutation mise en œuvre par les conseillères en économie sociale et familiale.

Tout locataire connaissant une baisse de ressources durable dans le temps et ne pouvant plus assumer le paiement intégral du loyer ou des indemnités d'occupation de leur logement actuel, peut bénéficier d'une remise de loyer durant plusieurs mois dans l'attente de l'attribution du logement correspondant à sa situation.

L'objectif de l'attribution de cette aide est de ne pas laisser la situation du locataire s'aggraver, en attendant une proposition d'un logement adapté à ses ressources. Le délai est de 6 mois en moyenne.



7.2.3.5. FSL : Fonds de solidarité au logement

La société adhère aux différents FSL constitués sur les territoires où elle dispose de logements, et participe à leur financement. Il est noté que les conditions d'attribution des aides ont été au fil du temps fortement réduites, ce qui ne manque pas de poser des problèmes pour un certain nombre de locataires, notamment des salariés surendettés, qui n'entrent plus dans le dispositif.

7.2.3.6. Présence de conseillères sociales qui interviennent en matière de recouvrement

La société s'est dotée d'un effectif de 14 Conseillères en Economie Sociale et Familiale. Elles interviennent au moment des attributions de logement afin d'aider à clarifier certaines situations complexes ou en prévention de l'expulsion, dans le cadre de la mise en place d'accompagnements et d'aides sociales, en partenariat avec les institutions et associations des territoires.

Enfin, le maintien dans le logement des personnes vieillissantes est également un axe de travail important.

7.2.4. Actions menées en vue de la maîtrise des charges et des loyers

Pour mener à bien ses actions et accompagner les collectivités dans la mise en œuvre des politiques publiques de l'habitat, Erilia s'appuie sur un **maillage territorial organisé**. Forte d'un réseau de 17 agences et 9 antennes, l'entreprise se positionne pour être au plus près des préoccupations de ses clients-locataires et des décideurs locaux.

Grâce à l'excellence de gestion qui caractérise Erilia, à un suivi rigoureux et une parfaite **connaissance des enjeux locaux**, Erilia veille à élever le niveau de qualité de son patrimoine au travers de travaux de maintenance et de réhabilitations. L'entreprise s'attache à développer plus de confort, de sécurité et de performances énergétiques dans son parc. D'ici 2020, Erilia aura engagé 462 millions d'euros de travaux sur le parc existant dont 300 millions d'euros dédiés à la maintenance de son patrimoine.

Erilia a lancé depuis 2014 une démarche de regroupement des contrats de fourniture de gaz puis d'électricité.

L'achat de chacune des énergies sous forme d'accord cadre sur un grand volume a permis d'obtenir des offres plus performantes que les tarifs régulés et, sur la durée des contrats, maintenir un prix stable malgré les augmentations dues aux fluctuations boursières et à la fiscalité.

Des actions plus ciblées permettent également de réaliser localement des économies significatives pour les charges locatives de chauffage et d'eau chaude sanitaire. Par exemple, ERILIA a signé en 2016 un contrat pour la construction d'une installation de cogénération et d'un réseau de chaleur à Marseille. Cet établissement permettra de réaliser une économie sur la facture d'environ 17% sur la facture de chauffage de 1 926 foyers des ensembles immobiliers de La Castellane et La Bricarde, concernés au titre des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

D'une manière générale, les installations de cogénérations d'ERILIA bénéficient à 4 209 logements pour lesquels le renouvellement des contrats a représenté un gain moyen de 18% de la facture énergétique.

Enfin, ERILIA mène un programme de réhabilitations ambitieuses dont les effets se traduisent par une réduction moyenne de 28% de la facture de chauffage des ménages (à rigueur climatique et conditions financières et fiscales égales).



8. Engagements 2020-2025 pris par l'organisme en matière de gestion sociale

8.1. Analyse des axes d'amélioration de la gestion sociale

8.1.1. L'atteinte des objectifs de la loi E&C

La Loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 a instauré **3 objectifs d'attributions** aux bailleurs sociaux :

- **Objectif 1** : Hors QPV, 25% des attributions, suivis de baux signés, doivent être réalisées en faveur de publics dont les ressources annuelles par UC sont < au 1er quartile des demandeurs ou, à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine.
- **Objectif 2** : En QPV, 50 % des attributions, doivent être réalisées en faveur de publics dont les ressources annuelles par UC sont > au 1er quartile des demandeurs.
- **Objectif 3** : 25 % des attributions, doivent être réalisées en faveur de publics DALO ou, à défaut aux publics prioritaires, sur l'ensemble du territoire.

8.1.1.1. Moyens et organisation.

L'intégration de ces objectifs dans la gestion des attributions de la société, et la capacité à suivre efficacement les résultats obtenus, ont nécessité des **travaux importants d'adaptation de nos outils de gestion informatique et de nos procédures**. L'année 2017 a donc été mise à profit par Erilia pour le développement de ces outils, avec l'éditeur de notre système d'information.

En janvier 2018, les outils et process étaient prêts. Les équipes métiers ont été formées et équipées.

A la même date, un premier **courrier d'information et de sensibilisation a été adressé par la société à l'ensemble des organismes réservataires** de logements au sein de son parc, y compris mairies et représentants de l'Etat. Un second courrier de rappel a été adressé à ces mêmes organismes au printemps 2018.

Un **suivi efficace et détaillé de ces objectifs** est effectué depuis lors, **pour chaque agence / EPCI**, sur tout le territoire d'action de la société, et les équipes sont encouragées à progresser. Les partenaires réservataires sont sensibilisés régulièrement à la désignation de candidats adaptés, principalement ceux du 1er quartile. Quelques décisions de non-attribution sont même prises par les CAL, pour acter de la non-adéquation répétée des candidatures proposées par certains réservataires hors QPV.

Erilia est donc véritablement et fortement engagée dans l'atteinte de ces objectifs, avec les moyens techniques et humains optimums, depuis le mois de janvier 2018.

En 2017 également, dans le cadre des travaux de préparation de la CUS et de la Nouvelle Politique de Loyer qu'Erilia souhaite adopter, une analyse des niveaux de loyers du patrimoine de la société a été réalisée, pour chaque EPCI. Ces travaux ont démontré que dans une large majorité de ses territoires d'intervention, la société dispose de loyers en capacité de convenir aux niveaux de ressources du 1er quartile. Dans quelques zones toutefois, notamment en Ile de France, **les loyers devront être adaptés grâce à la NPL (Nouvelle Politique de Loyers. Cf. page 73) pour permettre l'atteinte des objectifs de la LEC dans chaque EPCI**. Il s'agit pour l'essentiel de patrimoine récent, ou financé en PLA et PLS.



A ces mesures issues de la NPL, qui ne pourront être mises en œuvre qu'au 1er janvier suivant la signature de la présente CUS, une politique d'optimisation de l'occupation des logements a été introduite dès 2018 dans les procédures d'attributions d'Erilia.

Il est en effet constaté qu'une sous-occupation, même légère, empêche un demandeur du 1er quartile de supporter un loyer conventionné. L'attribution d'un logement de type 3 sera donc prioritairement orientée vers une famille comptant 2 enfants plutôt qu'un seul, et celle d'un type 4 vers une famille comptant 3 ou 4 enfants plutôt que deux.

En matière d'accueil et d'accompagnement de ces ménages prioritaires, la présence d'une Conseillère en Economie Sociale et Familiale dans la majorité des agences locales de la société, est un atout important et une spécificité d'Erilia. Les CESF participent au diagnostic pertinent de ces familles lors de l'attribution, et à l'analyse de leurs besoins. Elles orientent efficacement vers les associations locales de soutien, si le besoin s'en fait sentir.

La présence de gestionnaires d'immeuble au sein de chaque résidence est également une spécificité d'Erilia, et contribue largement à cet objectif d'accueil et d'accompagnement. Ce personnel dédié assure une écoute active quotidienne des habitants, et répond aux besoins divers. Il sait déceler les difficultés naissantes des publics fragiles, et alerter les CESF et services adaptés.

Des partenariats locaux se développent également pour l'accueil de ces publics. Ainsi dans les Bouches du Rhône, un dispositif spécifique est organisé entre les bailleurs, la Métropole AMP et le Conseil Départemental, pour l'accueil et l'accompagnement de ces ménages, à l'occasion de la mise en location des immeubles nouvellement livrés. Ce dispositif porte déjà des fruits intéressants.

Erilia teste également des partenariats plus personnalisés, en finançant par exemple la conduite de mesures ASELL – Accompagnement Socio-Educatif Lié au Logement - exclusivement dédiées à ses locataires. Une convention a été signée avec la société SOLIHA Provence, pour la mise en œuvre de cette action, laquelle bénéficie non seulement à de nouveaux entrants, mais également à des locataires plus anciens confrontés à de nouvelles difficultés dans leur parcours de vie.

8.1.1.2. Difficultés et réserves

Dès 2017, la société a pu constater que **les objectifs 2 et 3 de la loi LEC ne posent pas de difficulté importante.**

- L'objectif 3 est assez facilement atteint en effet, compte tenu de la part importante de prioritaires dans le fichier des demandeurs, sur les territoires d'intervention de la société.
- L'objectif 2 - les attributions en QPV – est également atteint rapidement, et souvent largement dépassé, compte tenu du niveau très faible des plafonds de ressources arrêtés pour les demandeurs du 1er quartile.
- **L'objectif 1 en revanche, est particulièrement difficile à atteindre, pour la même raison.**

En effet, les niveaux de ressources maximum définis par l'Etat pour les candidats du 1er quartile sont établis à partir des revenus déclarés par les demandeurs de logements, et enregistrés dans le SNE. Ces revenus sont déclaratifs, et n'ont bien entendu pas fait l'objet de vérification, à ce stade de la demande.

Or, il apparaît lors de l'instruction des demandes réalisées par les équipes de la société pour la préparation des CAL, que presque 50% des demandeurs repérés comme relevant du 1er quartile dépassent en réalité le revenu maximum de cette catégorie. Cette réalité est le fait d'une rédaction incomplète ou incorrecte des demandes de logements, effectués par les candidats eux-mêmes.

Cette analyse est faite sur l'ensemble du territoire national, et est confirmée ici ou là par des analyses détaillées, notamment celle réalisée par l'USH Occitanie (association régionale HLM).



De ce fait, on observe que la part des demandeurs relevant réellement du 1er quartile, ne correspond pas à 25% des demandes enregistrées dans le SNE, mais plus certainement à 12 ou 15%.

L'atteinte de l'objectif 1 est donc par nature très difficile à atteindre.

Les niveaux de ressources du 1er quartile sont tellement faibles, qu'un ménage bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé, et ne disposant que de prestations sociales, en est exclu ! Cela constitue une anomalie importante, et pousse vers une paupérisation importante du parc social.

On peut également considérer que dans ces conditions, la mobilisation d'une part effective de 25% des attributions en faveur des demandeurs du 1er quartile sera de nature à déséquilibrer l'occupation sociale du parc, et à œuvrer pour la « spécialisation » de celle-ci, puisqu'elle représente le double de la part réelle des demandeurs de cette catégorie.

Cette spécialisation n'étant pas l'objectif du législateur, il serait souhaitable que l'Etat tienne compte de la mauvaise qualité des demandes saisies sur le SNE, lors de la fixation des niveaux de ressources du 1er quartile, de façon que ces derniers puissent être révisés à la hausse, et plus proches de la réalité.

8.1.1.3. Résultats

Pour autant, l'organisation et les efforts de la société ont permis **une augmentation forte des baux signés en faveur des demandeurs du 1er quartile hors QPV**, dans un délai très court, passant de 8,3% en 2017 à plus de 12% en 2018, 1ère année de mise en œuvre pour Erilia. En 2019, ce chiffre a atteint près de 16,5% (477 attributions).

Les résultats attendus sur la période de la CUS semblent donc pouvoir se rapprocher des objectifs réglementaires de façon satisfaisante. La société exprime toutefois ses craintes sur l'évolution sociale du peuplement du parc, induite par l'atteinte de ces objectifs.

A noter qu'au niveau de l'entreprise, les refus des locataires à la suite d'attribution de logement sont de 15,5% hors QPV et 5% en QPV (valeurs 2018).

Le critère de priorité (indicateur PS-2) nouvellement défini par la Loi E&C est recensé par la société depuis début 2017. La CAL s'est prononcée sur 6 442 attributions de logements sur 2018.

Les résultats affichent une contribution plus qu'honorable à héberger les DALO / ménages prioritaires, avec 49,80% des attributions à ces publics dont 8 % à des DALO (données 2019).

L'indicateur PS3 présente le nombre d'attribution, sur le parc non réservé de l'organisme, en faveur des ménages reconnus prioritaires et urgents par la commission de médiation DALO. Dans le cadre de la construction de cet objectif, Erilia fait le constat d'une paupérisation forte et inquiétante du parc, en QPV et hors QPV, comme évoqué largement ci-avant, et souhaite rappeler l'impératif de mixité sociale qui lui incombe.

Les engagements issus de la loi Egalité et Citoyenneté engage d'ores et déjà fortement la société en faveur des revenus du 1er quartile hors QPV, et des prioritaires et/ou DALO sur l'ensemble du parc. Erilia a démontré sa mobilisation forte sur ces sujets, les outils mis en œuvre, et la réussite déjà obtenue (50% d'attributions en faveur des prioritaires ou DALO en 2019).

La société est donc convaincue qu'au-delà des objectifs de la LEC, un engagement supplémentaire d'attribution en faveur des publics DALO ne peut être que limité, pour tenter de contenir les difficultés de peuplement et la paupérisation constatée.

Le parc non réservé est mobilisé en priorité, quand cela est possible, pour les actions partenariales en faveur des sortants de CHRS, pour la mobilité interne des locataires dans le cadre des travaux de la CALEOL, et pour l'accès au logement des salariés en mobilité dans le cadre du partenariat avec Action Logement.

La gestion en flux prochaine des attributions mobilisera très certainement une part non négligeable de ce parc, qui sera mis à disposition des services de l'Etat pour atteindre des objectifs réglementaires.

Il paraît donc essentiel de continuer à favoriser également, notamment, les attributions en faveur de salariés, pour maintenir les équilibres indispensables à la cohésion sociale des résidences de la société.

PS-1. Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingt-troisième à vingt-sixième alinéas de l'article L. 441-1, Parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année.							
Echelle de l'organisme	Objectifs fixés par une CIA ? (Oui/Non)	Engagements annuels, en %					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
<i>Erilia</i>	Pas de déclinaison par bailleur sur les EPCI d'implantation au 1 ^{er} janvier 2020	Engagements propres à chaque EPCI concerné par la réforme des attributions					

Nota Bene : Se reporter au fichier Excel LLS pour cet indicateur PS-1

PS-2. Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinées par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.							
Echelle de l'organisme	Zone	Engagements annuels, en %					
		2020	2021	2022	2023	2024	2025
<i>Erilia</i>	% total	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %

Nota Bene : Se reporter au fichier Excel LLS pour cet indicateur PS-2

PS-3. Nombre d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.						
Echelle de l'organisme	Zone	Référence : Attributions au titre de l'indicateur PS-3, de l'année N-3 à N-1, parmi le nombre total des attributions	Engagements annuels, en %			
			2020	2021	2022	2023
Erilia	% total	Selon l'EPCI	Engagements propres à chaque EPCI			
	% hors QPV	Selon l'EPCI	Engagements propres à chaque EPCI			

Nota Bene : Se reporter au fichier Excel LLS pour cet indicateur PS-3

8.1.2. Organisation pour la mise en œuvre de la gestion en flux des attributions

Au moment de la rédaction de la présente CUS, il n'est pas possible de présumer du détail d'organisation des attributions dans le cadre de la **gestion en flux**, en l'attente des travaux préparatoires avec les différents partenaires, et des conventions de réservation à rédiger.

La mise en application de cette gestion doit intervenir, selon les termes de la loi, au plus tard en novembre 2021.

S'agissant de la capacité de la société à mettre en œuvre cette gestion, il est important de préciser que sur ce sujet également, une évolution substantielle des outils de gestion informatique sera indispensable. La mise en œuvre effective de la gestion en flux ne pourra intervenir avant le développement complet de ces outils.

En effet, la gestion en stock a permis notamment une répartition réfléchie et efficace des logements, entre les différents partenaires réservataires, en fonction de leur typologie, de leur financement, de leur niveau de loyer, de leurs caractéristiques techniques (adaptés PMR par exemple) etc...

La gestion en flux doit pouvoir maintenir cette qualité de gestion, et non la réduire.

Erilia exprime par ailleurs ses réserves quant aux conséquences de la gestion en flux, en matière de peuplement et de fluidité du parc. Il est clairement constaté que les publics les plus fragiles sont également les moins mobiles. Lorsqu'un ménage fragile obtient enfin un logement social adapté à ses besoins, il s'y maintient le plus longtemps possible. Cette réalité s'exprime particulièrement au travers du taux de rotation bien plus faible sur le contingent préfectoral que sur le reste du parc. Elle induit une capacité d'attribution de logements par l'Etat limitée à 15% (chiffre constaté en 2018), alors que le contingent préfectoral en stock atteint quasiment 25% en moyenne pour la société.

Lors du passage à la gestion en flux, la capacité d'attribution de l'Etat sera portée à 30% des rotations, conformément à la loi. Cette mesure aura pour conséquence d'accentuer l'intégration de ménages les plus modestes, en lieu et place de publics plus mobiles comme ceux d'Action Logement par exemple.



Cette présence plus nombreuse et cumulée chaque année, de ménages moins mobiles, conduira inévitablement à la réduction des taux de rotation. Cette réduction aura un effet contraire à la fluidification du parc qui est pourtant souhaitée.

8.2. Engagements pour améliorer le rôle social

8.2.1. Favoriser la rotation au profit des ménages aux plus faibles ressources, et éviter la spécialisation du parc

Bon nombre d'actions ayant été largement détaillées dans la section précédente, et d'ores et déjà mises en œuvre, elles ne seront pas répétées ici. Erilia s'engage bien entendu à les poursuivre efficacement, et à continuer à développer une politique sociale innovante, dynamique et ambitieuse.

Erilia déploie depuis de longues années une politique d'attribution qui favorise autant que possible une bonne mixité sociale du peuplement de ses résidences, comme indiqué par le CCH.

Cette volonté s'appuie notamment sur un partenariat efficace avec les différents réservataires de logements. La nécessité de publics variés parmi les candidats désignés est rappelée aux partenaires autant que de besoins, en termes de situation sociale, d'âge, ou de contexte familial par exemple, et les CAL orientent leurs décisions en fonction des besoins d'équilibre constatés sur chaque territoire.

Le partenariat soutenu avec Action Logement notamment, permet l'accueil de ménages qui, bien que très modestes, sont inscrits dans un parcours social positif, souvent lié à l'emploi, et qui conservent une mobilité relativement forte. Parmi ceux-ci, la part des jeunes de moins de 30 ans est notable. Leur accueil est favorisé par les outils déployés, notamment la garantie VISALE d'Action Logement.

Cette qualité de gestion a permis le plus souvent à Erilia d'éviter la spécialisation de peuplement de son parc, y compris en QPV, à l'exception de quelques ensembles acquis par la société dans des situations dégradées déjà préexistantes (le 38 la Viste ou les Arnavaux 2 à Marseille, La Zaïne à Vallauris), ou d'autres confrontés à un environnement proche trop négatif et multi-gestionnaires (la Castellane ou Air-Bel à Marseille, Les Logis du Languedoc – Valdegour à Nîmes).

Cela ne contrarie pas la qualité du rôle social joué par la société, visible notamment à la lecture des statistiques annuelles d'occupation et d'attribution, qui démontrent un accueil fort et toujours croissant de ménages au profil très social, dans des proportions conformes aux moyennes du secteur.

L'accompagnement des ménages, détaillé dans la section précédente, est bien entendu une ressource indispensable pour favoriser le parcours social positif des ménages, et éviter une dégradation de l'occupation. Erilia est donc engagé durablement dans cette politique, d'accompagnement.

Les objectifs de la loi E&C, mais également la mise en œuvre de la gestion des attributions en flux, vont accentuer fortement et rapidement la rotation au profit des ménages aux plus faibles ressources. Il s'agit donc pour la société d'accompagner cette évolution par l'accompagnement précité.

On peut également rappeler les partenariats qui existent de longues dates entre la société et de nombreuses associations qui œuvrent pour l'accompagnement des ménages en difficulté, et ce, bien avant la création des **SIAO**. Une quarantaine d'associations agissent régulièrement sur le patrimoine d'Erilia. Près de 500 logements sont actuellement loués par ces mêmes associations, pour l'accueil de familles en situation d'urgence, dans le cadre



parfois de « baux glissants ». 100 logements leur ont été attribués par la société au cours de la seule année 2018.

8.2.2. Favoriser la cohésion sociale entre les habitants

Erilia inscrit également la Cohésion Sociale dans son Plan stratégique à long terme. Il s'agit là, non d'assurer uniquement un accompagnement unilatéral de ses locataires, mais de déployer au quotidien de nouveaux moyens mis à leur disposition pour les aider à s'engager eux-mêmes favorablement dans leur cadre de vie. L'objectif est de créer les conditions favorables au développement de la solidarité et de liens sociaux intenses entre les habitants, de favoriser l'intégration des individus, et leur participation à la vie sociale, d'encourager le partage de valeurs et de règles de vie, et lutter contre l'isolement.

Cela passe pour Erilia par le soutien financier de Centres Sociaux actifs dans certains territoires, l'encouragement à la création d'amicales de locataires, le développement de nouvelles résidences dans lesquelles les lieux de vie commune favorisent les rencontres, la création de jardins partagés, l'accompagnement de toutes les initiatives individuelles favorables au « vivre ensemble », la mise en service d'outils numériques dédiés aux relations humaines tels que SMIILE (réseau social de proximité, actuellement expérimenté) qui permet les échanges de services et l'entraide sous diverses formes etc...

Plusieurs projets d'importance portés par Erilia ont été primés et accompagnés récemment par le Fond pour l'Innovation Sociale, porté par la Fédération des ESH :

- « Papa Boom » : Aider les pères à retrouver leur rôle familial et citoyen.
- « Mut Toit » – Former et accompagner les locataires à la rénovation de leur domicile.
- « Voisin'Age » – Conciergerie dédiée aux séniors, en partenariat avec Handitoit Provence.
- Aide aux devoirs et Formation au numérique – Association des locataires du « Clos des Figuiers » à Marseille.
- « Protégeons-les » - Association AVAF

D'autres projets sont actuellement en construction par la société.

8.2.3. Accompagnement et aide au vieillissement des ménages

Depuis de nombreuses années, Erilia met en œuvre une politique active en matière de **maintien à domicile des personnes âgées** et/ou à mobilité réduite.

L'accueil des personnes handicapées ou à mobilité réduite au moyen d'une offre adaptée est devenu prioritaire, et pas seulement dans les programmes neufs.

A ce titre, Erilia a établi une « Charte de l'habitat adaptée aux personnes à mobilité réduite », assortie d'un cahier des charges, qui pérennise cette volonté stratégique afin de permettre aux demandeurs handicapés d'accéder à un logement adapté, et d'assurer à ceux qui sont déjà locataires, et dont la mobilité se réduit, la possibilité de vivre plus longtemps chez eux.

8.2.3.1. L'accès au logement

8.2.3.1.1. Réaliser 10% de logements adaptés aux usagers d'un fauteuil roulant (UFR)

Dès l'examen du projet de construction, sont ainsi examinés :

- L'accès au bâtiment, logements et stationnements,
- La circulation d'un fauteuil roulant à l'intérieur du logement,
- L'accès à la terrasse privative,
- L'utilisation autonome des installations sanitaires.

De manière systématique et notamment quand la construction est réalisée en maîtrise d'œuvre directe, Erilia ambitionne pour les années à venir d'aller plus loin en matière de



travaux d'adaptation spécifiques au vieillissement, que ce soit dans les parties communes ou dans les parties privatives, pour arriver au plus près du niveau d'exigence du **label Habitat Services Séniors (HSS)**.

Ce label repose sur 6 fondamentaux :

- le choix de la mixité générationnelle
- un environnement de services favorable au bien vieillir ensemble
- des résidences sûres et accessibles
- des logements à forte qualité d'usage
- des services personnalisés
- des personnels formés.

8.2.3.1.2. Assurer la connaissance des logements adaptés à un UFR

- Erilia a mis en place une base de données permettant d'identifier l'accessibilité des logements adaptés,
- A chaque libération, Erilia communique aux réservataires les caractéristiques des logements adaptés à un UFR pour obtenir des candidatures appropriées.

8.2.3.1.3. Recenser les demandeurs de logements adaptés

- Erilia entretient pour cela un partenariat avec des associations spécialisées.
- Signature d'une convention notamment avec Handitoit Provence
- Erilia recense et analyse les demandes de mutations internes au bénéfice des personnes âgées et/ou à mobilité réduite, pour leur permettre d'accéder à un logement adapté, à minima en rez-de-chaussée ou situé dans un bâtiment équipé d'ascenseur.

8.2.3.2. Le maintien dans le logement

8.2.3.2.1. Aménagement des logements existants, à la suite des demandes des locataires

Il s'agit le plus fréquemment de répondre à des sollicitations de locataires vieillissants, et dont la mobilité s'est réduite sensiblement.

L'objectif est de faciliter l'utilisation des équipements, le plus fréquemment dans les salles de bains. Des aménagements d'accessibilité sur les espaces communs peuvent également être réalisés, ainsi que la matérialisation de places de parking. L'objectif étant de permettre à nos locataires de se maintenir dans leur logement.

Un budget spécifique pour la réalisation de ces travaux existe depuis 1996.

En 2018, 187 logements ont été adaptés, pour un coût total de 404 800 €.

8.2.3.2.2. Travaux d'adaptation réalisés à chaque réhabilitation

A chaque réhabilitation :

- Sont rendus accessibles à un UFR quelques logements, que ce soit en rendant le bâtiment accessible, en adaptant la salle de douche et le WC, et la largeur des portes de l'ensemble du logement.
- Tous les locataires des bâtiments réhabilités sont interrogés sur leurs besoins en matière d'aménagement et d'accessibilité. Tous les travaux réalisables sont ainsi prévus le plus en amont possible de la réhabilitation.

8.2.4. Diversification du parc, par le parcours résidentiel

Erilia ambitionne de faire de l'activité de Vente HLM une activité de premier plan, au bénéfice de son développement mais également du parcours résidentiel de ses locataires. Si seulement 25 à 30 ventes étaient réalisées chaque année jusqu'ici, ce sont 80 logements qui sont vendus en 2019, puis 150 en 2020, et vraisemblablement 180 chaque année suivante. L'activité aura donc été multipliée par 5 en 4 ans seulement.



La société bénéficie de conditions favorables, qui permettent d'envisager avec optimisme ce développement soutenu de l'activité de vente HLM, au premier rang desquels il faut citer la qualité et l'entretien de son parc immobilier.

Elle organise par ailleurs la pérennité de bonne gestion de ces nouvelles copropriétés, en conservant le plus souvent en gestion locative la majorité des logements de chaque ensemble, et en assurant une gestion de Syndic par ses propres services.

Cette volonté de ne pas céder la totalité des ensembles mis en vente contribue au développement d'une mixité sociale durable, en permettant aux locataires de devenir propriétaires du logement qu'ils occupent et apprécient, et les contributeurs de leur cadre de vie.

La création d'un Organisme de Foncier Solidaire est à l'étude en 2019. Son intervention permettra certainement la réalisation de ventes HLM et d'Accession Sociale à la Propriété dans les territoires les plus tendus, et notamment ceux qui enregistrent un déficit ou une carence en logement social au titre de la loi SRU.

8.2.5. Mobilité résidentielle – Echange de logement

8.2.5.1. Traitement des demandes de mobilité

Erilia est à l'écoute de ses locataires sur leurs aspirations à occuper un nouveau logement, en particulier dans le cas où leur situation familiale, leur situation de santé ou leur situation professionnelle évolue.

La société examine chaque mois dans chaque agence, au sein d'une commission ad hoc, les demandes d'échanges formulées par les locataires de son parc et arrête une liste de celles jugées prioritaires qui font l'objet d'un examen privilégié à l'occasion de la libération d'un logement adapté aux besoins.

La société a mis en place à partir du bilan des attributions 2018 un outil de suivi des mutations dites externes (occupants d'un logement social faisant partie du patrimoine d'un autre bailleur). Cette identification des mutations externes se fait via l'identification des données saisies par les demandeurs sur leur formulaire de demande de logement : coche « locataire HLM » dans la partie « logement actuel » du formulaire CERFA.

Il nous a semblé utile d'identifier également ce type de mutation, compte tenu des travaux réalisés au sein des différentes Conférences Intercommunales du Logement (CIL), qui font apparaître une nécessité de fluidifier les parcours résidentiels et d'apporter des solutions de mutations inter-bailleurs, le stock de demandeurs en attente d'une attribution et déjà locataires du parc social étant très conséquent pour les zones les plus tendues : 40 % des demandeurs de la métropole du Grand Lyon sont par exemple déjà locataires du parc social et pour la métropole d'Aix-Marseille Provence, le ratio est d'un tiers.

Pour l'année 2018, la part des échanges externes s'élève à 15 % des attributions, soit plus de 850 attributions.

8.2.5.2. Mobilité résidentielle

Dans le cadre de la loi du 25 mars 2009 qui prévoit un rendez-vous mobilité avec les locataires acquittant le surloyer ou en sous-occupation, la société procède avec les locataires concernés à un examen de la situation et des possibilités d'évolution de leurs parcours résidentiels.

18 % des logements d'Erilia sont sous-occupés, au 31 décembre 2018, au sens de la réglementation. Depuis janvier 2011, ERILIA a mis en place les rendez-vous mobilité.



3784 courriers sont ainsi adressés en 2018 aux locataires en situation de sous-occupation, pour prise de rendez-vous. Parmi ces 3784 locataires toutefois, seuls 1771 sont concernés par une éventuelle perte du droit au maintien dans les lieux, car habitant en dehors d'un QPV et n'ayant pas encore atteint 65 ans.

Lorsque c'est le cas, les locataires sont informés des programmes en accession sociale à la propriété.

L'article L441-2 du Code de la Construction et de l'Habitation modifié par la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, prévoit la création dans chaque organisme d'habitations à loyer modéré, d'une **commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements** (CALEOL).

Erilia formalisera cette mise en œuvre en 2020 avec une notification individuelle à chaque locataire et une prise en compte des situations par les CALEOL et les agences de la société.

8.2.5.3. Bienvéo.fr, facilitateur de mobilité résidentielle

Bienvéo.fr, créé par l'Union sociale pour l'habitat, est un site destiné aux personnes qui recherchent un logement social - à la location ou à l'achat – un local commercial, un parking, un terrain... Il est alimenté par les organismes Hlm qui souhaitent mieux faire connaître leurs offres disponibles.

Ainsi depuis le 1er janvier 2018, Erilia publie automatiquement ses annonces de mise en location de logements mais aussi de mise en vente.

Ce système permet aux demandeurs de logement ou aux ménages désireux de devenir propriétaire d'accéder à l'ensemble de nos offres de logements centralisées sur ce site, facilitant ainsi la mobilité résidentielle.

8.3. Mise en place de la nouvelle politique des loyers (NPL) pour améliorer la capacité à héberger les ménages à bas revenus hors QPV

8.3.1. Rappel du dispositif réglementaire

Principe et objectifs

Afin de rendre compatible les loyers des logements hors QPV avec l'objectif d'accueil des ménages à bas revenus, les organismes de logement social ont la possibilité de mettre en place un outil de mixité sociale : la Nouvelle Politique de Loyers (NPL).

Cette Nouvelle Politique des Loyers consiste à répartir autrement les loyers plafonds² à l'intérieur du parc du bailleur.

Pour chaque ensemble immobilier, **l'organisme fixe un nouveau loyer maximal qui va se substituer à celui qui figurait dans la convention Etat-Bailleur**. Ce nouveau loyer qui s'exprime en € / m² / mois, est rapporté à sa surface de quittancement (surface utile ou surface corrigée)

La 'nouvelle politique des loyers' est réalisée sur le patrimoine conventionné sur lequel l'organisme détient un droit réel, à l'exception des logements-foyers.

Pour opérer la 'nouvelle politique des loyers', aucune méthode n'est imposée : le procédé est déterminé par l'organisme dans le respect de la réglementation.

Garde-fous

1. Les **loyers maximaux par ensemble immobilier** de la Convention d'Utilité Sociale **ne peuvent dépasser un loyer maximal des logements financés en prêts locatifs sociaux (PLS)**.
2. **La nouvelle politique des loyers s'effectue à masse constante**, c'est-à-dire que le montant maximal de la masse des loyers de l'ensemble des immeubles de l'organisme présentée dans la Convention d'Utilité Sociale doit rester inférieur ou égal à la date d'établissement du cahier des charges de gestion sociale, au montant maximal résultant des conventions Etat-Bailleur ou résultant de la réglementation en vigueur.

Cas particuliers

- Pour les **immeubles conventionnés depuis moins de 6 ans à compter de la date de mise en application de la NPL**, le loyer maximal figurant dans la convention Etat-Bailleur continuera de s'appliquer jusqu'à la prochaine révision du cahier des charges de gestion sociale. L'organisme a également la possibilité d'anticiper et d'inscrire un nouveau loyer maximal dans la CUS mais ce dernier ne pourra se substituer à celui figurant dans la convention APL qu'au terme de la 6^{ème} année de la convention APL.
- En vue d'assurer l'équilibre financier d'opérations d'amélioration, le montant maximal des loyers d'un ensemble immobilier peut être augmenté pendant la durée de la convention, après accord de l'autorité administrative, et dans la limite d'une hausse de +5% en sus de la variation de l'indice de référence des loyers du deuxième trimestre de l'année précédente.

Harmonisation des surfaces de quittancement et passage du parc en surface corrigée en surface utile

- L'article R.449-9 ajoute que lors de la fixation de la nouvelle politique des loyers ou lors son renouvellement, le **montant maximal de loyer d'un ensemble immobilier exprimé en surface corrigée peut être exprimé en surface utile, telle que définie à l'article R D. 331-10, sans que ce mode de calcul ne modifie à lui seul ce montant maximal de loyer**

² Loyer plafond (ou loyer maximal) : ce loyer est le loyer maximal du logement, fixé dans la convention APL, applicable par le bailleur social lors de la signature d'un bail. Il est révisable chaque année en application de l'article 65 de la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.



Application et révision des loyers des ensembles immobiliers concernés par la nouvelle politique des loyers

- L'organisme fixe librement le **loyer pour les nouveaux baux signés** dans la limite du **loyer maximal fixé dans la Convention d'Utilité Sociale**, et ce à compter de la date de la mise en application de la Nouvelle Politique des Loyers.
- Les **loyers pratiqués à chaque logement et les loyers maximaux par ensemble immobilier fixés dans la Convention d'Utilité Sociale** sont **révisés** chaque année au 1^{er} janvier en fonction de l'IRL, l'indice de référence des loyers étant celui du deuxième trimestre de l'année précédente

8.3.2. Dispositif arrêté par la société pour la Nouvelle Politique des Loyers

Démarche

La méthode retenue par Erilia a été de travailler par étapes :

- Définition du **périmètre** du parc concerné par la NPL
- Analyse de la politique de loyer actuelle rendue : **identification des déséquilibres** et des premiers **enjeux de nouvelle politique des loyers plafonds**
- Identification des **territoires carencés en offres à destination des ménages à bas revenus** (1^{er} quartile) avec la politique de loyers actuelle
- Cibler sur les EPCI/EPT carencés en offre à destination des ménages à bas revenus, le patrimoine pour lequel il convient de **baissier le niveau de loyer**
- **Redistribuer les loyers plafonds** dans le respect des garde-fous réglementaires (masse des loyers et redistribution dans la limite du PLS)
- Calculer à nouveau la **capacité à héberger les bas revenus hors QPV pour chaque EPCI avec la nouvelle politique de loyer**
- Vérifier s'il reste des EPCI/EPT carencés en offre à destination des ménages à bas revenus
- Si nécessaire, cibler sur ces EPCI/EPT le patrimoine pour lequel il convient de baisser les loyers et redistribuer à nouveau les loyers **toujours dans le respect des exigences réglementaires**, notamment :
 - Redistribution à masse de loyers plafonds constante, avant et après redistribution
 - Attribution d'un nouveau plafond dans la limite du PLS

Choix opérés sur le patrimoine

Avant tout, la société a cherché à travers la nouvelle politique des loyers à aboutir à :

- une **meilleure adéquation de son offre locative sociale** avec les revenus des populations les plus fragiles, afin de leur offrir un accès plus aisé au parc situé hors des Quartiers Prioritaires de la Ville
- un **gommage de grands déséquilibres**, avec l'adaptation et le rééquilibrage des loyers sur les territoires à enjeux contrastés.

Pour ce faire, Erilia a prêté particulièrement attention :

- Avant tout à permettre de proposer une offre à destination des ménages à bas revenus plus importante sur les territoires sur lesquels Erilia n'en disposait jusqu'à présent pas suffisamment.
- Aux logements **PLI** : en excluant de la redistribution les loyers de ces logements non conventionnés, revenant à neutraliser les loyers plafonds avant et après NPL afin de ne pas impacter la politique de loyers des logements non conventionnés sur les logements conventionnés.
- Aux logements **PLAI**, destinés à des ménages aux revenus très modestes
Erilia a choisi de limiter au maximum les changements de plafonds. Sur les 3.105 logements PLAI, 2.949 voient leurs plafonds inchangés avec la Nouvelle Politique des Loyers.



- A **harmoniser** les taux de loyers de certains programmes avec des **loyers plafonds APL initialement hétérogènes pour un même financement d'origine** (du fait par exemple de tranches de construction ayant conduit à de multiples conventions)

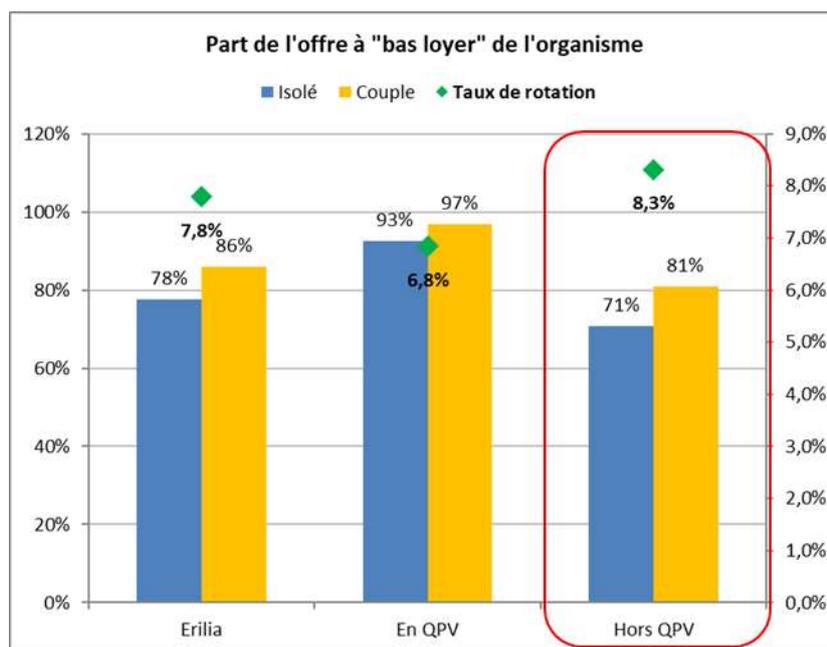
Dans sa démarche, Erilia s'est attachée à ce que son offre reste compatible avec les ménages cibles, en tenant compte :

- De la typologie du logement en associant une catégorie de ménage cible (d'un point de vue occupation : pour un couple ou une personne isolée, et personne(s) à charge le cas échéant)
- Du niveau de ressources des ménages à bas revenus, en considérant un niveau de ressources plancher fixé au RSA (valeurs 2020)
- De l'APL selon le zonage locatif et la composition du ménage cible (Arrêté du 3/07/1978 modifié par Arrêté du 27/09/2019)
- Du respect de taux d'effort et de reste à vivre du ménage, calculés sur la quittance globale (loyer + loyers annexes + charges), respectivement de maximum 30% et minimum 10€/jr/UC

Situation avant NPL (politique de loyers actuelle)

Sur les 47.508 logements locatifs sociaux de la société objets de l'étude, **l'offre locative d'Erilia pour les bénéficiaires du RSA et de l'APL** représente en moyenne entre **78 et 86% des logements de la société**, tout patrimoine et territoire confondus.

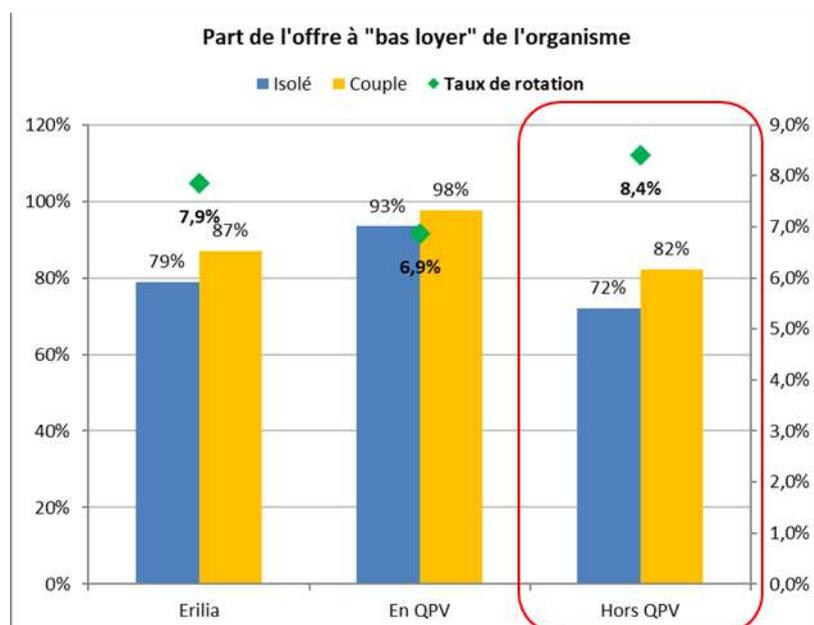
Hors QPV, cela représente entre **71% et 81%**, respectivement pour une personne seule ou parent isolé et pour un couple.



Situation après NPL (nouvelle politique des loyers)

Avec la NPL, l'offre pour les bénéficiaires du RSA et de l'APL représente en moyenne entre **79 et 87% des logements de la société**, tout patrimoine et territoire confondus.

Hors QPV, cela représente entre **72% et 82%**, respectivement pour une personne seule ou parent isolé et pour un couple, soit **+1 pt en moyenne** par rapport à la politique de loyer actuelle.



Difficultés résiduelles sur certains EPCI

L'analyse a également été réalisée EPCI par EPCI afin d'assurer un minimum de 35% d'offre hors QPV compatible aux ménages à bas revenus, afin de faciliter l'atteinte des 25% d'attributions aux ménages du premier quartile hors QPV.

Certains territoires ont toutefois mis en évidence la difficulté voire l'impossibilité de rendre un logement compatible avec les ressources d'un ménage au RSA.

Cela provient :

- De logements avec des loyers annexes et/ou des charges particulièrement importants, et ne permettant pas le respect du taux d'effort et/ou reste à vivre malgré une baisse très significative du loyer logement
- D'un niveau de ressources pour les ménages au RSA bien inférieur au seuil plancher du 1er quartile de la région Île-de-France (9.720 €/an/UC). A titre de comparaison, une personne seule au RSA touche 5.823 €/an, forfait logement déduit, soit 61% du 1er quartile.

Cela concerne notamment les territoires ci-dessous, avec une offre PLS représentant plus de 50% de l'offre de la société sur l'EPCI, et dont sur lesquels il restera difficile d'atteindre l'objectif de 25% d'attributions aux ménages à bas revenus, malgré les baisses déjà effectuées.

EPCI	Nombre logements dans le périmètre d'étude hors				
	Nb total de lgts	Nb total de lgts	PLAI	PLUS	PLS
[Idf] Boucle Nord de Seine (Gennevilliers)	248	158	5	4	149
[Idf] Ville de Paris (Paris)	129	83	16	35	32
[Idf] CA Coeur d'Essonne Agglomération (Sainte-Geneviève-des-Bois)	12	12	0	0	12
[78] CA Versailles Grand Parc (C.A.V.G.P.) (Versailles)	85	85	0	18	67
[38] CA du Pays Voironnais (Voiron)	9	9	0	0	9
[Idf] Paris Ouest La Défense (Courbevoie)	34	33	0	5	28
[Idf] CA Plaine Vallée (Deuil-la-Barre)	20	20	0	0	20
[74] CC du Genevois (Saint-Julien-en-Genevois)	207	207	0	108	99
[Idf] Est Ensemble (Bagnolet)	190	146	7	28	111
[Idf] Grand Paris Seine Ouest (Boulogne-Billancourt)	198	190	0	11	179
[Idf] CA Communauté Paris-Saclay (Massy)	162	95	25	70	0

Transfert de plafonds à masse constante

Plafond de ressources	Nb lgts	Montant total des plafonds actuel (€/an)	Montant total des plafonds cibles (€/an)	Transfert de plafond	
				(€/an)	(%)
PLAI	3 105	13 854 231	13 911 611	57 381	0,4%
PLUS	41 016	212 081 144	214 068 953	1 987 809	0,9%
PLS	3 387	25 523 459	23 478 269	-2 045 190	-8,0%
Total	3 105	13 854 231	13 911 611	57 381	0,4%
PLI	0	0	0	0	0
Total patrimoine étudié	47 508	251 458 833	251 458 833	0	0,0%

8.3.3. Dispositif arrêté par la société pour le passage à la surface utile

En passant le patrimoine locatif social initialement en surface corrigée à la surface utile, Erilia a cherché à :

- **Harmoniser les surfaces de quittance** en basculant totalement vers le système en vigueur depuis le 1er juillet 1996
- **Rendre plus lisible** l'ensemble des surfaces de la société à travers un seul type de surface de quittance
- **Garantir le "zéro impact" pour les locataires**
 - Produit locatif pour les locataires en place inchangé
 - Produit locatif maximal défini dans la NPL inchangé

A ce titre, la société a procédé comme suit :

- **Recensement des surfaces annexes** des programmes initialement en surface corrigée, vérification des surfaces habitables
- **Calcul des surfaces utiles** de ces programmes dans le respect de la limitation du loyer au m² pour les opérations financées avec des annexes importantes
- Une fois la NPL réalisée dans le respect des garde-fous réglementaires, **les programmes** (groupes-financement) initialement en surface corrigée (28.451 logements) **sont passés à la surface utile**, Cela se traduit par la **définition d'un taux de loyer à la surface utile (€ / m² SU / mois)** permettant de maintenir le produit locatif (€ / mois). Un contrôle supplémentaire est réalisé pour s'assurer que le taux de loyer à la surface utile est inférieur ou égal au loyer maximal des logements financés en prêts locatifs sociaux (PLS) conformément au IV de l'article L. 445-3 du Code de la Construction et de l'Habitation
- Pour chaque logement, un **coefficient de modulation** est appliqué de façon à maintenir le loyer avant / après du logement et par conséquent du programme. Il convient de noter que la surface appliquée au logement est déduite. Ce n'est donc en aucun cas une surface réelle puisque son calcul vise à maintenir le produit locatif en respectant les



garde-fous réglementaires de la NPL (masse des loyers plafonds). **C'est pourquoi la notification de la surface utile de chaque logement n'est pas exigée à la signature du bail ou d'un nouveau bail³.**

L'ensemble des dispositions prises par Erilia l'ont été dans une **logique strictement neutre**, à savoir :

- **Aucun impact** sur le produit locatif des **locataires en place** (= sur les loyers appliqués en €/mois)
- **Aucun impact** sur le produit locatif maximal du **loyer fixé dans la NPL**.
- **Aucun impact** sur les **charges locatives**, les charges étant déjà indexées sur la surface habitable

Au total, ce sont **28.451 logements** qui passent de la surface corrigée à la surface utile.

8.3.4. Application des nouveaux plafonds et des nouvelles surfaces utiles : locataires actuels et nouveaux entrants

Les dispositions réglementaires prévoient une **application** uniquement aux **nouveaux baux signés à compter** de la date de mise en vigueur, soit aux nouveaux locataires entrés à partir **du 1^{er} janvier 2021**. Compte tenu des évolutions nécessaires du progiciel métier de gestion locative de la société, Erilia envisage la mise en application de la NPL et des nouvelles surfaces à partir du **1^{er} janvier 2022**.

Les **loyers des locataires** en place sont **inchangés**.

³ cf. Fiche thématique n°3 : Les Conventions d'Utilité Sociale de mars 2012 et arrêté du 9 mai 1995

9. Synthèse du plan de développement 2020-2025 en matière d'accession sociale à la propriété

9.1. Politique d'accession d'Erilia

Cette activité avait été mise en sommeil par la société depuis la disparition des PAP.

Elle a été relancée en 2011, afin de répondre aux attentes des familles modestes et au souhait des collectivités, sans préjuger de l'intérêt de cet investissement pour contribuer à la recherche de la mixité sociale.

10 opérations ont été livrées entre 2011 et 2019, pour un total de 217 logements.

3 autres sont en cours de commercialisation en 2019 :

- Résidence Oxalis à Juvignac, totalisant 26 logements PSLA
- Les Terrasses de La Confinia à Ajaccio, pour 30 logements PSLA
- Résidence Lou Mistral au Lavandou (83), pour 32 logements PSLA
- Villeneuve-Loubet – Les Terrasses de Lascaris, 24 logements accession + 6 PSLA

La société s'est fixée pour objectif de lancer, en moyenne et chaque année la construction de 150 à 200 logements pour l'accession.

Il doit être observé que l'activité d'accession à la propriété est complétée par l'action propre à la SCIC Soleil Logis - filiale d'Erilia à 93 % -, actuellement en qualité de coopérative de production.

A noter que tous les acquéreurs de nos programmes en accession bénéficient des garanties de rachat et de relogement.

9.2. Analyse des besoins de la population en matière d'accession à la propriété

L'accession devient également une activité de plus en plus stratégique pour la société. En effet, elle permet de répondre à plusieurs demandes :

- Répondre aux besoins des territoires en réalisant une offre adaptée aux besoins des ménages.
- Accompagner les ménages dans leur démarche d'accession à la propriété en les conseillant et en sécurisant leur acquisition.
- Fluidifier le parcours résidentiel en favorisant l'accès à la propriété des locataires du parc social.
- Favoriser la mixité sociale dans les résidences.

Cette démarche permet également à Erilia de proposer une gamme complète de produits « logement » au travers du parc social, du LLI et de l'accession à la propriété.

Afin de bien identifier les territoires à cibler ainsi que les types d'offre en accession à développer, Erilia réalise une étude de marché sur le projet envisagé en plusieurs étapes :

- Analyse du territoire concerné : au travers des données socio-économiques de la commune notamment, cette analyse permet de mieux appréhender le type de produits souhaités et de mieux connaître les ménages de la commune.
- Etude du marché immobilier local (vente et locatif) : cette étape consiste en un recensement des programmes neufs, une analyse du marché ancien et de l'offre à la vente dans le parc social.
- Etude du taux d'effort maximum pour la clientèle ciblée par rapport à l'offre de logements proposés.



- Préconisations sur les caractéristiques du logement et les prestations à prévoir sur la résidence et les logements.

Selon les territoires et le type de produits, les caractéristiques du logement doivent être personnalisées.

9.3. Synthèse des actions prévues dans le plan de développement de l'activité d'accession sociale à la propriété

9.3.1. Développement de l'offre d'accession sociale à la propriété

Afin de se doter d'un outil de commercialisation complémentaire, ERILIA a mis en œuvre depuis le mois de septembre 2019 l'étude et le montage de son OFS.

Accompagnée dans cette démarche par le cabinet ESPACITE, cette démarche devra aboutir courant du mois d'avril 2020 avec les dépôts des dossiers de demandes d'agrément auprès des différentes DREAL.

Cette réflexion sur le Bail réel Solidaire se fait essentiellement autour de quatre axes que sont :

- La vente neuve en secteur tendu
- La vente neuve en secteur détendu
- La vente HLM
- La vente et le portage d'opération en acquisition amélioration.

ERILIA projette avec ce levier complémentaire de **développer l'offre d'accession sociale** à la propriété de 150 à 200 logements par an.

9.3.2. Engagements sur la politique sociale

Erilia retient un engagement à 0% de logements PSLA transformé en LLS. En effet, il est constaté sur les dernières années que ce « taux d'échec » était égal à zéro.

PP-ACC-1. Pourcentage de logements agréés conformément à la réglementation prévue à l'article R. 331-76-5-1 transformés en logements locatifs sociaux, au regard du parc de logements en accession détenu par l'organisme et du nombre de transferts de propriété au bénéfice de titulaires de contrats sur la période concernée, à trois et six ans.

Echelle de l'organisme	Référence : Indicateur PP-ACC-1 pour la période de l'année n-3 à l'année n-1	Engagements en pourcentage cumulés à 3 et 6 ans	
		De 2020 à 2022	De 2020 à 2025
Erilia	0 %	0 %	0 %

Erilia retient un engagement à 20% pour le % minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12 (correspond au plafond PLUS).

PS-ACC-1. Pourcentage minimal de contrats signés par an avec des ménages dont les revenus n'excèdent pas les plafonds applicables aux opérations financées dans les conditions de l'article R. 331-12.

Echelle de l'organisme	Référence : Indicateur PS-ACC-1, pour la période de l'année N-3 à l'année N-1	Engagements en pourcentage					
		Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
Erilia	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %



10. Politique menée en faveur de l'hébergement et réponse aux besoins d'habitats spécifiques

10.1. Réponse aux besoins d'habitats spécifiques

Au-delà de la construction de logements familiaux, la société a toujours souhaité répondre aux sollicitations des collectivités locales et de l'Etat pour résoudre des problèmes particuliers.

10.1.1. Les logements pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite

Au-delà de travaux faits au titre de **l'adaptation des logements existants** pour les personnes ayant un handicap, la société poursuit son engagement vis-à-vis de ces publics, comme en témoignent :

- L'élaboration en 2012 de la charte d'accueil des personnes à mobilité réduite
- Le renouvellement en 2015 de la convention de partenariat avec l'association Handitoit Provence : après la signature de deux précédentes conventions avec l'association **HandiToit Provence** en 2008 et en 2012, Erilia s'est de nouveau engagée, par le renouvellement de ce partenariat de longue date, à poursuivre le développement de logements adaptés dans ses nouvelles constructions et aussi dans le cadre de réhabilitation et d'acquisition-améliorations de résidences pour permettre le maintien à domicile de ses locataires les plus âgés et de personnes en situation de handicap moteur.

Erilia intègre dans la programmation de ses résidences des appartements adaptés conçus selon le cahier de préconisations techniques établi par HandiToit Provence pour permettre aux personnes Utilisatrices de fauteuil roulant de vivre chez eux de façon autonome. Ainsi, 722 logements ont été adaptés aux personnes en fauteuil roulant dont 316 logements en PACA, périmètre d'intervention de l'association Handitoit.

- Les 10% des logements spécialement aménagés pour des personnes handicapées dans chacune des opérations neuves.
- La signature en 2020 de la Charte de partenariat en faveur des logements adaptés 2020-2025 élaborée par la Métropole de Lyon. Celle-ci prévoit 6 grandes orientations en faveur des logements adaptés : un référentiel partagé qui permet de produire des logements vraiment adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap et aux personnes âgées dans une démarche de prévention de la perte d'autonomie, favoriser la prise en compte des demandes de logement social émanant de personnes en situation de handicap et/ou de vieillissement en améliorant le rapprochement de l'offre adaptée et de la demande, améliorer l'information du grand public et la sensibilisation des professionnels, cibler les financements pour l'adaptation des logements et le développement d'une offre nouvelle cohérente aux besoins actuels et futurs des aînés et des personnes en situation de handicap, une adéquation des offres aux réalités (et aux projections) des territoires et des besoins des ménages (territoires favorables), une gouvernance.

10.1.2. Les résidences intergénérationnelles

Actuellement, un projet est en cours de livraison à Fréjus - 60 logements, les Maisons de Marianne - visant à répondre aux enjeux de mixité intergénérationnelle, axés sur un aspect de vie communautaire accrue avec des parties communes, et une relation renforcée entre les populations jeunes et âgées, accompagnés de quelques services à la personne (aide à domicile, conciergerie, blanchisserie).

Plusieurs autres sont à l'étude.

10.1.3. Les résidences pour personnes âgées

A fin 2018, Erilia compte dans son parc 8 foyers destinés à accueillir les personnes âgées.



Ces résidences sont confiées à la gestion d'organismes partenaires. Erilia reste en capacité de répondre aux sollicitations des collectivités sur ce point.

10.1.4. Les résidences pour étudiants

Qu'il s'agisse de résidences pour étudiants ou de FJT (foyers de jeunes travailleurs), la société est propriétaire de 29 programmes (24 résidences étudiantes représentant 2860 logements et 5 FJT comptabilisant 421 logements).

Pour exemple, Erilia a livré dernièrement un programme à Clichy comptant 113 logements jeunes actifs et 158 logements étudiants.

10.1.5. Le partenariat associatif et l'offre de logement avec intermédiation locative

Depuis un peu plus de dix ans, Erilia affiche une vraie volonté de construire un partenariat avec les structures associatives des Bouches-du-Rhône afin de les soutenir dans leurs différentes missions.

Ces logements leur permettent d'héberger des ménages. **Chaque association ayant des missions différentes, l'utilisation des logements est diversifiée :**

- Logements utilisés comme Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale (CHRS): il s'agit de ménages relogés dans l'urgence en attente d'une solution plus pérenne. Les familles ou les personnes seules hébergées restent en moyenne de 6 mois à un an au sein du logement.
- Logements utilisés pour héberger des ménages dans le cadre de l'asile en Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile (CADA). Les ménages restent en moyenne 6 mois au sein du logement puis sollicitent le droit commun pour être loger.
- Logements utilisés pour y héberger des ménages pas suffisamment autonomes pour en être locataire au moment de l'entrée dans les lieux. L'objectif est de faire glisser le bail lorsque le ménage pourra justifier d'une autonomie de gestion totale. La période de sous location dure en moyenne un an. Nous parvenons en grande majorité à faire glisser le bail en faveur du ménage occupant.

Pour qu'un partenariat fonctionne bien et sur le long terme, les associations doivent faire preuve de :

- *Réactivité* pour organiser l'attribution et l'entrée dans les lieux afin de nous permettre de respecter nos objectifs de gestion, en évitant la vacance notamment.
- *Rigueur* dans la réalisation des accompagnements de proximité auprès des sous locataires.
- *Rapidité* pour intervenir en cas de besoins et de difficultés avec le ménage sous locataire. Le cas échéant, si la situation ne peut pas s'améliorer, l'association doit être en mesure de trouver une solution de relogement pour le ménage.
- *Transparence* : Enfin, en amont du glissement de bail, les associations doivent faire preuve de *transparence* lors de l'analyse sur les capacités du ménage à devenir locataire et à vivre de manière totalement autonome dans son logement. Cette analyse doit être claire et objective.

10.1.6. Le logement des gens du voyage

La société a acquis une expérience reconnue dans la réalisation de logements pour les familles issues de la communauté des gens du voyage, bien que ces ménages soient la plupart du temps sédentarisés.

- La première expérience avait eu lieu à Martigues en 1995 : un complément de cette opération a été demandée par la Ville pour la réalisation d'une dizaine de logements supplémentaires qui sont en cours de construction en 2019 ;



- Le schéma départemental d'accueil des gens du voyage prévoit la création de logements destinés aux personnes semi-sédentaires sur le territoire intercommunal du Briançonnais. Dans cette perspective, la Communauté de Communes du Briançonnais, a confié la réalisation d'un groupe d'habitation composé de 6 maisons individuelles à la société Erilia. Cette opération a ainsi été livrée le 3 décembre 2012 ;
- A Valbonne, l'opération du Clos des Moulins — comportant 17 logements PLAI, ainsi qu'un emplacement pour le stationnement des caravanes — a été livrée en septembre 2010. Afin d'assurer la mixité sociale et ne pas marquer cette réalisation de manière spécifique, 11 villas ont été réalisées en complément, pour répondre également à la demande importante de logements sociaux qui se manifeste sur le territoire de la CASA ;
- A Biarritz, la municipalité envisage de confier à Erilia la réalisation d'une opération sur le territoire de sa commune.

10.1.7. Le Plan Logement d'Abord

La compétence nationale d'ERILIA se traduit par une présence sur les territoires de nos 17 agences. Pour être au plus proche de nos locataires et être vecteur de lien social, nos CESF accompagnent les plus fragiles et tissent des liens avec nos partenaires.

C'est ainsi que sur la thématique du logement d'abord, 122 conventions de partenariat sont actuellement actives avec la mise à disposition de 600 logements. Afin d'être au plus près des besoins et du projet d'accompagnement du ménage, les logements loués aux associations donnent lieu à une sous location avec ou sans bail glissant (France Terre d'Asile, Habitat et Humanisme, Soliha, Croix Rouge, ...)

En fonction des besoins sur les Territoires, les publics fragiles identifiés sont principalement :

- les réfugiés,
- les handicapés,
- les sans domiciles fixes,
- les personnes isolées ou familles en grandes difficultés,
- les femmes victimes de violence,
- les publics en parcours d'insertion professionnel,
- les sortants de l'aide sociale à l'enfance.

Pour aller plus loin dans ce Plan logement d'abord, ERILIA s'est restructurée début 2020 en créant une Direction Adjointe de la Cohésion Sociale et du Renouvellement Urbain. Au cœur de cette réorganisation, la prévention sociale et le contentieux locatif ont fusionné dans la continuité du travail réalisé ces dernières années. En effet le renforcement du binôme Chargé de Contentieux Locatif / CESF a permis de diminuer de façon notable nos expulsions locatives.

Dans cette continuité, un Chef de projet ingénierie et innovation sociale intégrera cette Direction adjointe, dès la fin de l'année 2020, pour développer nos politiques sociales à destination des publics prioritaires du Logement d'abord, des seniors et des jeunes, avec un axe fort d'expérimentation et d'innovation. Les partenariats seront consolidés et développés, en cohérence avec les besoins prioritaires établis sur les territoires.

Enfin le groupe HER est un acteur engagé en Région Paca sur le logement des réfugiés, et cela grâce à la mise en œuvre d'une initiative phare inscrite dans la politique du logement d'abord. Une convention cadre sera établie avec ELIA et les ESH de la SAC HER Sud Est dès la fin d'année 2020 pour l'accueil de publics réfugiés. Une démarche de type recherche-action permettra en complément de renforcer mutuellement nos pratiques, dans le sens d'un accompagnement intégré des publics.

10.2. Logements-foyers

Enfin, Erilia détient 4 016 logements-foyers (soit moins de 50% en logements foyers).

A ce titre, conformément à l'article R445-24, le volet lié à cette activité se borne au renseignement des indicateurs relatifs aux logements-foyer.

Erilia affiche sa volonté de produire des opérations logements-foyers avec 145 logements-équivalents livrés d'ici fin 2023, sans pour autant pouvoir s'engager sur des programmes précis. L'organisme travaille à l'opportunité et répond aux sollicitations des organismes gestionnaires et des collectivités mais n'en fait pas un axe de prospection.

La gestion des foyers est complexe et leur pérennité n'est pas forcément garantie.

La gestion des foyers est confiée à des gestionnaires. Afin de ne pas faire d'ingérence, c'est bien le gestionnaire qui est en charge de qualité de service rendu aux résidents et de performance de gestion des résidences qui lui sont confiées (ex : gestion des logements vacants, lutte contre les impayés).

PP-LF-1. Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de l'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.			
Numéro et nom du département	Référence : Logements équivalents ayant donné lieu à des dossiers de financement agréés de 2017 à 2019	Engagements en nombre , cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année 2020 à 2022	De l'année 2020 à 2025
A l'échelle de l'organisme	145	50	125

PP-LF-2. Nombre de logements équivalents rénovés au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement, parmi le parc de logements équivalents de classe énergétique F, G, par année.			
Numéro et nom du département	Référence : Logements équivalents F, G rénovés, passés A, B, C, D ou E au cours de l'année N-1	Engagements en nombre , cumulés à 3 et 6 ans	
		De l'année 2020 à 2022	De l'année 2020 à 2025
A l'échelle de l'organisme	NC	0	0



Erilia ne dispose pas des étiquettes énergétiques liées aux logements-foyers. Celles-ci sont gérées par les gestionnaires personnes morales de ces résidences. Il leur revient de communiquer ces éléments à leurs locataires, en fonction de la réglementation en vigueur.

PP-LF-3. Nombre de logements équivalents réhabilités, appartenant à une opération de réhabilitation éligible à un prêt de la Caisse des dépôts et consignations, parmi le parc total de logements équivalents, par année.								
Numéro et nom du département	Référence : Nombre total de logements équivalents dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Référence : Logements équivalents construits depuis plus de 25 ans et non réhabilités au sens de l'indicateur, dans le patrimoine de l'organisme au 31 décembre de l'année N-1	Engagements en nombre cumulés, par année					
			Année N	Année N+1	Année N+2	Année N+3	Année N+4	Année N+5
A l'échelle de l'organisme	4016	NC	74	0	0	0	0	53



11. Synthèse des actions menées en matière de politique sociale et environnementale

Pleinement consciente des enjeux environnementaux et sociaux de son activité en tant que bailleur social, Erilia a fait le choix de déployer une stratégie RSE (Responsabilité Sociétale des entreprises) à 360° qui intègre notamment le développement durable, l'inclusion sociale, le développement économique et la prise en compte des attentes des parties prenantes. La démarche RSE du Groupe Habitat en Région et d'Erilia s'appuie sur les grands axes de la norme ISO 26000.

11.1. Une démarche coordonnée et responsable

Le cadre législatif auquel Erilia est soumis en matière de Responsabilité Sociale de l'Entreprise a évolué au cours des dernières années.

De par son chiffre d'affaires et le nombre de ses collaborateurs, Erilia rend compte, depuis 2014, dans son rapport de gestion annuel des indicateurs obligatoires visés dans l'article 225 de la Loi Grenelle 2 de l'environnement. Ces informations tant qualitatives que quantitatives sont vérifiées par un Organisme Tiers Indépendant.

La transposition de la directive européenne 2014/95/UE fait évoluer la restitution des données relatives au suivi des indicateurs RSE.

Ainsi, depuis 2018, Le Groupe Habitat en Région consolide les données RSE des entreprises du Groupe dans une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Celle-ci fait l'objet d'une validation par un Organisme Tiers Indépendant (actuellement KPMG pour Erilia et le Groupe Habitat en Région).

La DPEF intègre la présentation du modèle d'affaires, la description des principaux risques RSE et les politiques mises en place en regard de chaque risque ainsi que les résultats de ces politiques.

Erilia participe activement à cette démarche Groupe qui vise à démontrer la performance extra-financière de l'entreprise.

11.2. Un vrai engagement au bénéfice des générations futures

Au-delà des 70 indicateurs suivis annuellement et relatifs aux 7 domaines de la RSE (Environnement, loyauté des pratiques, gouvernance, communauté et développement local, questions relatives aux consommateurs, relations et conditions de travail, droits de l'homme), les risques prioritaires identifiés concernent :

- La durabilité de la relation clients,
- L'éthique des affaires, la transparence et le respect des lois,
- La sécurité des données,
- L'accessibilité à l'offre locative,
- L'empreinte territoriale,
- Les relations sous-traitants/fournisseurs,
- L'accompagnement social des clients.

Les risques secondaires suivis relèvent de :

- Conditions de travail,
- La participation à la transition énergétique et écologique, l'empreinte environnementale,
- Le changement climatique,
- Le fonctionnement des organes délibérants,
- Le développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux,
- L'attractivité employeur,
- La diversité des salariés.

Chacun de ces risques fait l'objet d'un suivi par indicateurs clés de performance et d'une restitution qualitative des actions menées, le tout contenu dans le rapport de gestion du Groupe Habitat en Région mais aussi dans celui d'Erilia.



11.3. *S'approprier la démarche en interne*

Au-delà du suivi lié à la réglementation, Erilia depuis 2016 sensibilise ses collaborateurs à la démarche RSE. Dans chaque direction de l'entreprise, un ou plusieurs référents, nommés "ambassadeurs RSE", apporte(nt) une contribution ou développe(nt) des projets relatifs à l'un des domaines de la RSE (étude sur le coût global, sensibilisation aux éco-gestes, journée solidaire au profit de nos centres sociaux...). Les 17 agences d'Erilia sont aussi particulièrement impliquées et portent des projets en faveur des habitants (animations sportives ou culturelles en pied d'immeubles, habitat pédagogique itinérant, aide aux devoirs, collecte de vêtements, aménagement de jardins partagés...).

Le plan stratégique d'Erilia, #CONVERGENCES24 (2020-2024) prévoit un axe de travail sur la performance extra-financière de l'entreprise. L'intégration des enjeux RSE au cœur même de la stratégie est un acte fort qui démontre l'intérêt et l'implication d'Erilia.

11.4. *Des actions concrètes*

En matière de développement durable :

Erilia a été financée par le Fond de Soutien à l'Innovation (FSI) pour son projet de « **conception d'une méthode de chiffrage de coût global d'une opération passive** ». Celui-ci vise à identifier les bâtiments passifs comme levier pour faire baisser le coût global du logement tant pour les ménages que pour le bailleur. Les choix techniques faits avant la construction permettront à terme de générer des économies sur les coûts d'exploitation des bâtiments.

Par ailleurs, plusieurs de nos opérations tant neuves que réhabilitées ont reçu la **certification « Bâtiment Durable Méditerranéen »**, il s'agit d'un outil pédagogique d'accompagnement et d'évaluation sur les aspects environnementaux, sociaux et économiques du bâtiment. Récemment l'opération de réhabilitation « Salvador Allende » à Port-Saint-Louis-du-Rhône (13) a obtenu une certification de niveau « Argent » pour ses performances bioclimatiques et le passage de l'étiquette énergétique des logements de D à B.

En matière d'accompagnement social de nos clients :

En 2019, Erilia a créé en partenariat avec HandiToit Provence une conciergerie technique, sociale et solidaire qui offre des services de proximité et redynamise le lien social intergénérationnel du quartier. Composée d'un « comptoir Habitat » pour accompagner la réalisation de travaux favorisant le maintien à domicile, d'une « conciergerie autonomie » pour aider les personnes âgées dans la réalisation de courses, de petits actes quotidiens et d'une « ressource » pour faciliter la réalisation d'actes administratifs ou de petits services, cette démarche au profit de nos locataires mais aussi des habitants du quartier, est une action responsable très appréciée sur le terrain.

En matière de développement local :

Erilia s'inscrit comme une entreprise impliquée dans le développement économique des territoires où elle est implantée. Son plan stratégique #CONVERGENCES24 prévoit la mobilisation de 2 milliards d'euros dans les travaux (1,4 milliards pour la construction de logements neufs, 252 millions d'euros pour la réhabilitation de son parc et 336 millions pour l'entretien du patrimoine existant).

En matière de relations et conditions de travail :

Avec ses 674 collaborateurs dont 603 au plus près des territoires, Erilia a développé une politique de ressources humaines tournée vers la symétrie des attentions. Plusieurs accords d'entreprise sont en vigueur ou en cours de renégociation (égalité professionnelle, gestion des emplois et parcours professionnel, organisation du travail...).



12. Synthèse du plan de concertation locative

12.1. Enjeux d'un plan de concertation locative

La concertation locative est une démarche volontaire prise par Erilia, traduite dans le plan de concertation locative établi en 2019. Ce plan est applicable pour les locataires et les associations présentes dans le patrimoine locatif de la société.

A travers cette démarche, Erilia affiche la volonté de développer un véritable partenariat avec les locataires et les associations représentatives par l'organisation de concertations ainsi qu'une véritable collaboration sur toutes les questions relatives à la gestion de son patrimoine.

Le Plan de Concertation Locative a ainsi pour objectif de fixer les thèmes, les modalités de fonctionnement et les moyens de la concertation à partir des orientations stratégiques d'Erilia. Il s'applique à l'ensemble du patrimoine locatif d'Erilia.

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) a pour objectif de favoriser les relations locatives en instaurant un débat sur les sujets intéressant la vie des résidences, les conditions d'habitat et le cadre de vie. La concertation pourra donc porter notamment sur :

- La gestion locative (politique de loyers, SLS, qualité de service...);
- Les différents aspects de la gestion des immeubles ou des groupes d'immeubles ;
- La production technique (construction, amélioration et réhabilitation, grosses réparations et gros entretien, aménagement et équipement des parties communes intérieures et extérieures...);
- La communication et les relations avec les locataires (diffusions de documents et autres supports) ;
- Les projets de renouvellement urbain, en particulier ceux de démolition et de reconstruction ;
- L'accèsion à la propriété et la vente du patrimoine ;
- La Convention d'Utilité Sociale.

Il ne se substitue pas aux organes dirigeants de la société et à ses débats, mais se veut un lieu d'échanges ouvert et constructif, et de formulation d'avis, autour des thématiques du logement social.

Les associations associées sont :

- AFOC
- CGL
- INDECOSA CGT
- CNL
- FLAM
- CLCV



12.2. Contenu du Plan de Concertation Locative

12.2.1. Fonctionnement

Les associations représentantes des locataires ont souhaité qu'un seul Conseil de Concertation Locative centralisé soit organisé avec plusieurs séances annuelles.

Elles auront, lors de ce CCL central, toute latitude pour évoquer les besoins des différents territoires. Toutefois, des réunions de concertation locales pourront être organisées par chaque agence en fonction des besoins.

Ainsi, le CCL se réunit au minimum trois fois par an au siège de la société ou en tout lieu choisi par elle. Il peut être également réuni à la demande de la société ou de la majorité des représentants des associations en cas de survenance d'évènement importants et/ou urgents.

La durée des séances est limitée dans la mesure du possible à 3 heures. Si besoin, il sera néanmoins possible d'organiser sur l'après-midi des ateliers ou des groupes de travail sur des sujets spécifiques.

Les membres du Conseil de Concertation Locative sont invités par la société un mois avant la date retenue pour la réunion.

Les convocations sont adressées par courriel aux administrateurs élus ainsi qu'aux représentants départementaux et nationaux des organisations nationales représentant les locataires.

Les convocations sont accompagnées de l'ordre du jour arrêté par la société et, s'il y a lieu, des pièces relatives aux sujets à débattre.

Les membres du conseil peuvent solliciter l'inscription de questions complémentaires, quinze jours au plus tard avant la date de réunion du Conseil.

Les réunions sont présidées par le représentant de la société.

Un relevé des échanges et un procès-verbal sont rédigés, à charge de la société, à l'occasion de chaque réunion du Conseil de Concertation Locative. Ces deux documents sont diffusés pour avis aux participants dans le mois qui suit la tenue de ces réunions. Les participants disposent d'un délai d'un mois pour proposer des modifications éventuelles. A l'expiration de ce délai, ils seront diffusés aux membres du Conseil.

Par ailleurs, le procès-verbal est affiché dans chaque hall d'immeuble et est mis à disposition pour consultation dans l'espace d'accueil du gestionnaire d'immeuble. Il est mis en ligne sur le site Internet d'Erilia.

12.2.2. Composition

Le Conseil de Concertation Locative comprend :

- Un ou plusieurs représentants de la société
- Les administrateurs locataires élus
- Les représentants des associations de locataires affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation, au conseil de l'habitat ou au conseil national de la consommation présentes dans le patrimoine d'Erilia.

Le nombre de représentants est fixé au maximum à 4 par association dont l'administrateur élu, si l'association en a un, et au moins un locataire. Parmi ces 4 représentants, l'association peut se faire accompagner d'une personne jugée utile pour apporter son expertise sur les thèmes évoqués.

Les membres seront désignés par lettre simple ou par voie électronique.



Toutefois, ne peuvent être membres des Conseils de Concertation Locative les locataires en procédure de résiliation de bail, dès lors que le jugement a été prononcé.

12.2.3. Moyens matériels

L'accès aux halls d'immeubles des ensembles immobiliers est facilité pour distribuer et afficher l'information, en liaison étroite avec les agences. Les associations représentantes des locataires se rapprocheront des agences pour la mise à disposition ponctuelle de badges d'accès aux immeubles.

Un panneau d'affichage pourra être ainsi mis à disposition dans chaque bâtiment d'habitation suivant les contraintes techniques de la société (notamment de la place disponible dans ces panneaux d'affichage).

La société dispose d'un certain nombre de LCR (locaux communs résidentiels) disponibles pour accueillir les réunions d'association de locataires ou de groupements de locataires. La mise à disposition de ces locaux sera faite sur demande auprès d'Erilia et les conditions d'usage seront examinées au cas par cas.

12.2.4. Moyens financiers

L'article 44 bis modifié par la Loi Egalité et Citoyenneté prévoit des moyens financiers au moins égaux à 2 € par logement du patrimoine concerné par le Plan de Concertation Locative (PCL) et par an. Ils sont répartis en fonction des résultats aux dernières élections des représentants des locataires. La définition de l'usage, des modalités de suivi de cet usage et le bilan annuel adressé par les associations doivent être définis dans le PCL.

Conformément à la réglementation, Erilia prévoit une enveloppe financière annuelle égale à 2 € par logement familial de son patrimoine, pour soutenir les actions des associations qui participent à la concertation locative. Cette enveloppe, calculée sur la base du nombre de logements familiaux de la société au 1er janvier de l'année en cours, est répartie entre les associations de locataires en fonction de leur résultat aux dernières élections. Un bilan annuel de l'utilisation par l'association des moyens financiers de l'année N-1 devra être adressé au début de l'année N. Pour 2019, les moyens financiers seront versés sans que ce bilan ne soit demandé. A compter de 2020, le versement ne sera effectué qu'une fois que ce bilan aura été communiqué et validé par Erilia.

Ainsi :

- Pour 2019 : moyens financiers versés sans condition
- Pour 2020 : moyens financiers versés dès réception du bilan annuel de l'année 2019
- Pour 2021 : moyens financiers versés dès réception du bilan annuel de l'année 2020
- Pour 2022 : moyens financiers versés dès réception du bilan annuel de l'année 2021

Chaque organisation nationale doit, par ailleurs, indiquer à Erilia si ces moyens financiers doivent lui être versés directement, ou à une association départementale de son choix, ainsi que les coordonnées bancaires de celle-ci.

Au 1er janvier 2021, la société Erilia réexaminera le montant du financement accordé aux associations, fixé à 2€ par le Plan de Concertation Locative.



Nb total de logements familiaux au 1er janvier 2019*	56 174
Montant accordé par logement	2,00 €
Montant à répartir	112 348 €

Organisme	Nombre de voix	Répartition au prorata du résultat des élections
FLAM	2447	34 870,06 €
CNL	1349	19 223,42 €
INDECOSAT CGT	1191	16 971,90 €
CGL	1043	14 862,88 €
AFOC	941	13 409,37 €
CLCV	913	13 010,37 €
Total	7884	112 348 €

12.2.5. Durée, révision et dénonciation

Le Plan de Concertation Locative a été validé lors de la séance du Conseil d'Administration d'Erilia du 14 juin 2019. Il est conclu pour une durée de 4 ans, renouvelable, et prend effet rétroactivement au 1er janvier 2019.

A l'issue de chaque échéance quadriennale, le plan fera l'objet d'un bilan réalisé par les membres du CCL afin de discuter d'éventuelles modifications. A défaut de modification, le plan est renouvelable tacitement par période de quatre ans.