

The logo for Erilia, consisting of the word "Erilia" in white, sans-serif font, centered within a solid red square.

Erilia

Nos logements  
ont de l'impact

A string of colorful triangular bunting flags in white, red, yellow, and orange hangs across the frame against a clear blue sky. In the background, a modern building with a white and red geometric facade is visible, slightly out of focus.

# SE DÉPASSER POUR LE LOGEMENT

RAPPORT DE MISSION 2023



**Christine Fabresse**

*Présidente d'Erilia*

## Une entreprise engagée

Erilia a été la **1ère ESH\* entreprise à mission**. En 2021, elle a souhaité s'engager et afficher ses actions pour construire une **trajectoire responsable** tant sur le plan social qu'environnemental.

Etre entreprise à mission ne s'édicte pas; les indicateurs quantitatifs présentés démontrent les efforts réalisés chaque année pour un impact positif.

**Les actions touchent les salariés, les locataires et les partenaires tout en tenant compte de l'environnement.**

Ce rapport m'inspire **beaucoup de fierté**. Au-delà du souci de rentabilité et d'efficience pour mener à bien sa mission, **Erilia est une entreprise de proximité**, sensible à ce qui peut être fait pour les habitants, pour les territoires et pour les collaborateurs.

Je tiens à remercier le **Comité de Mission** pour son engagement auprès d'Erilia dans la conduite du suivi de la mission et pour ses recommandations.

# SOMMAIRE

02

Éditorial

03

Sommaire

04

L'entreprise - Raison d'être

05

Nos objectifs statutaires

06

Actions structurantes - FOCUS

07

RAPPORT DU COMITE DE MISSION

08

Le Comité de Mission

09

Edito de la Présidente du Comité de Mission  
Réunions

10

Modèle de la mission

11 - 14

Réalisations et trajectoire  
Conclusion du Comité de Mission

15

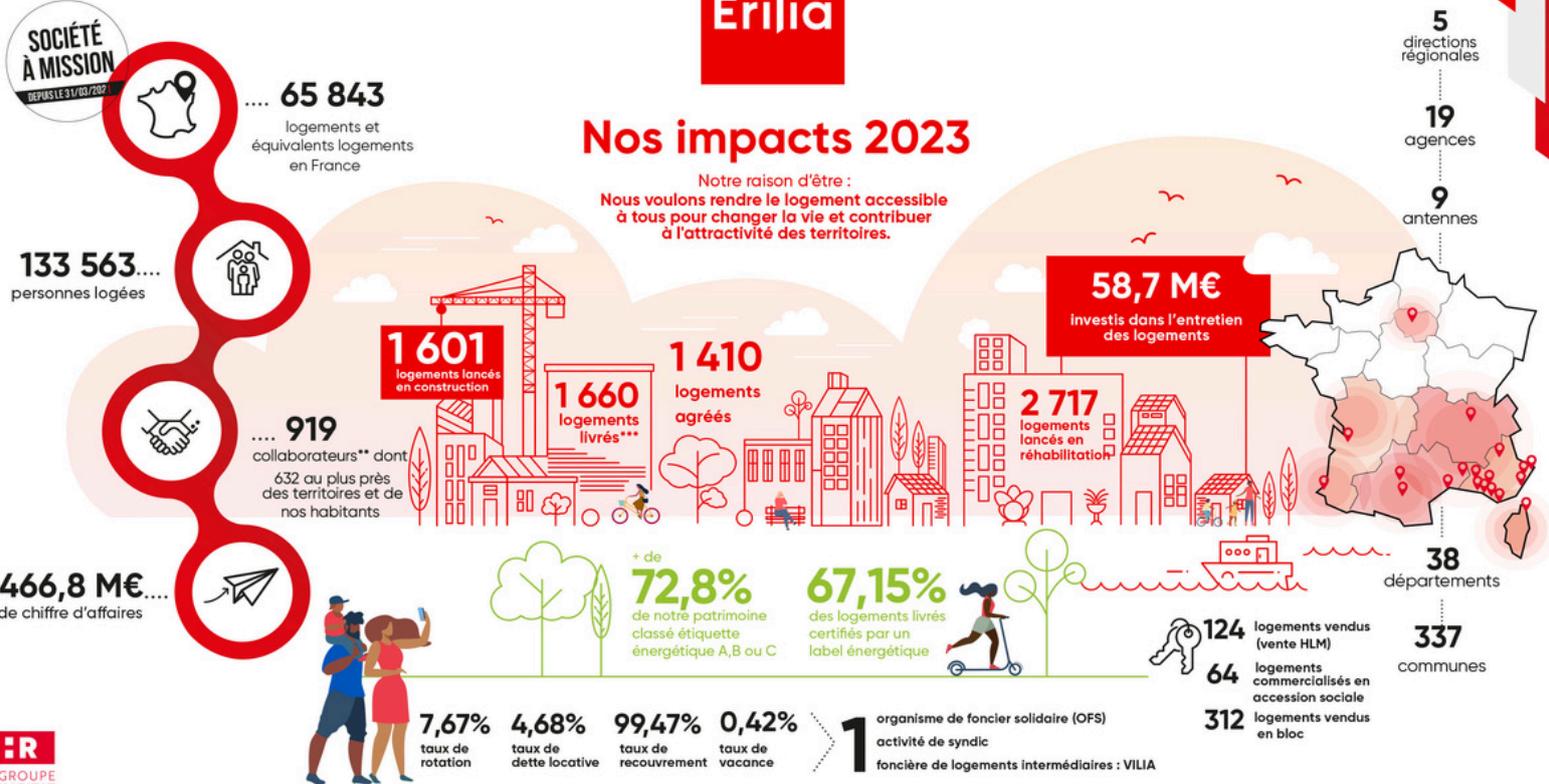
Pour le futur

# L'ENTREPRISE

Eri|lia

## Nos impacts 2023

Notre raison d'être :  
Nous voulons rendre le logement accessible  
à tous pour changer la vie et contribuer  
à l'attractivité des territoires.



GR GROUPE HABITAT EN RÉGION

\*Chiffres au 31/12/2023, périmètre UES (Eri|lia, GIE Deltalia, Eri|lia Accession et VILIA) \*\*Équivalents temps plein \*\*\*Y compris PSLA.

# RAISON D'ETRE

*Nous voulons rendre le logement accessible à tous pour changer la vie et contribuer à l'attractivité des territoires*



# NOS OBJECTIFS STATUTAIRES

01

**Pour les futurs clients, locataires et accédants :** rendre le logement accessible à tous, accompagner les clients par des services de proximité intégrés et permettre un parcours résidentiel épanoui

02

**Pour les territoires et leurs communautés :** apporter des solutions d'habiter adaptées à la réalité économique et sociale et aux spécificités locales et assurer une gestion pérenne de nos lieux de vie

03

**Pour les collaborateurs :** valoriser les expertises métiers, développer l'autonomie et l'engagement au service de notre mission d'utilité sociale

04

**Pour les fournisseurs :** être impliqué dans le développement de l'économie locale et valoriser les démarches d'achats responsables au bénéfice d'une économie durable

05

**Intégrer les enjeux** liés au carbone, à la biodiversité et aux ressources dans la construction, la rénovation et l'exploitation de nos logements

# ACTIONS STRUCTURANTES

- **Vis-à-vis des locataires, accédants** : déploiement de nouveaux produits BRS, offres de service financier, parcours clients lancement d'une démarche structurante, renfort de l'équipe Marketing/Satisfaction client, manifeste des politiques sociales
- **Vis-à-vis des territoires** : Erilia Aménagement, offres ciblées, participation à la réflexion sur le territoire Corse avec STAN
- **Vis-à-vis des fournisseurs** : forums 83, 06 – clauses RSE ...
- **Vis-à-vis des collaborateurs** : structuration et organisation de la démarche de bénévolat en entreprise avec la plateforme VENDREDI, lancement de « Square » accompagnement au management, WELCOM – journée d'intégration des nouveaux collaborateurs, « Tous concernés » : la satisfaction client est l'affaire de tous
- **Trajectoire bas carbone** : une vision à 2030 affirmée

## FOCUS

01

### Relation clients en 2023

- Déploiement d'une vraie démarche Satisfaction Clients avec un séminaire organisé pour le COMEX et animé par Aube Conseils, cabinet franco-canadien spécialiste de l'expérience clients dans la santé et en proximité avec nos enjeux de mission d'intérêt général suivi d'un séminaire avec les directeurs d'agences; lancement d'un comité clients, déploiement des parcours clients avec analyse et actions sur les irritants, sensibilisation des collaborateurs des fonctions supports et de terrain sur les enjeux de la qualité de service.
- La réalisation à près de 50% du projet 2022/2024 d'accompagnement des locataires de plus de 75 ans avec non seulement le diagnostic autonomie mais aussi la mise en œuvre de travaux d'aménagements.

02

### Stratégie Bas Carbone

La première étape a été la réalisation d'un bilan Carbone complet (scopes 1, 2, 3 / année de référence 2022). Chiffre clé : 55kg de Co2/m<sup>2</sup> de logements gérés (construction 23kg, exploitation du parc 22kg: ces 2 font la majorité des missions de notre entité)

- Ecriture d'une feuille de route à moyen terme (2030) qui a permis de définir 5 orientations stratégiques (décarbonation de la construction, intégration de la transition bas carbone dans la réhabilitation, sortie des énergies fossiles (changement de vecteurs), sensibilisation des habitants pour les rendre partenaires de notre stratégie BC (accompagnement à la bonne utilisation des équipements), engagement de l'ensemble des collaborateurs dans cette stratégie (déplacements professionnels, critères BC...)
  - Horizon 2030 : réduction envisagée des émissions de 29% pour passer à 39kg de Co2 par m<sup>2</sup>.
  - Projection vers la neutralité carbone à 2050 : Erilia devrait émettre 25kg de Co2/m<sup>2</sup> ce qui est loin de la neutralité. Pour aller à 8kg/m<sup>2</sup>, il faudrait des investissements complémentaires extrêmement importants pour aller plus vite et plus loin.
- Sur la partie sortie des énergies fossiles c'est 2000 logements à traiter soit 1,2 milliard d'euros. L'approche du métier de bailleur devrait changer complètement pour aller à la neutralité. La posture serait à l'opposé des besoins en logements. Il faudrait arrêter de construire à partir de 2042.

The Erilia logo consists of the word "Erilia" in a white, sans-serif font, centered within a solid red square. The background of the entire page is a photograph of a person in a grey hoodie jumping to catch a yellow and blue basketball on an outdoor court with a red surface and white markings. A net and other people are visible in the background under a clear blue sky.

**Erilia**

Nos logements  
ont de l'impact

# SE DÉPASSER POUR LE LOGEMENT

RAPPORT DU COMITE DE MISSION

# LE COMITÉ DE MISSION



**Anne Mollet**

**Présidente du  
Comité de Mission**

*Directrice générale de la  
Fédération Solidarités  
Nouvelles pour le  
Logement*



**Walter Bouvais**

*Entrepreneur et  
co-founder d'Open Lande*



**Elise Pénalva-Icher**

*Maîtresse de Conférence  
Professeure des  
Universités  
Paris Dauphine PSL*



**Louis-Gaëtan  
Giraudet**

*Chercheur et Economiste  
Ecole des Ponts Paris  
Tech - Cired*



**Marianne Louis**

*Directrice Générale de  
l'Union Sociale pour  
l'Habitat*



**Jérôme Dubois**

*Professeur en Urbanisme  
et Aménagement  
Aix-Marseille Université*



**Anne-Laure Boichot**

*Responsable d'Opération  
Maîtrise d'Ouvrage  
Deltalia*



**Yves Alfocéa**

*Cadre technique  
Délégué Syndical  
Erilia*

# EDITO DE LA PRESIDENTE DU COMITE DE MISSION

Pour la troisième année consécutive, le comité de mission s'est réuni pour évaluer l'avancée des objectifs de mission d'Erilia.

L'année 2023 a été marquée par deux temps particulièrement forts concernant la mission :

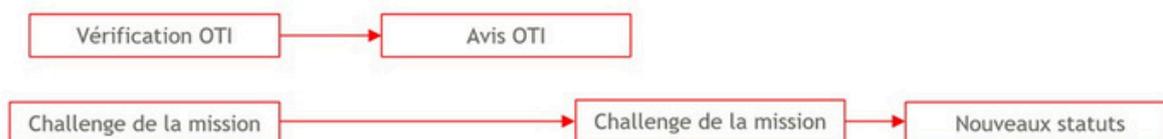
- La modification des objectifs statutaires en juin 2023. Le nouvel objectif 5 couvre beaucoup mieux les enjeux moyen et long termes d'Erilia, enjeux liés au carbone, à la biodiversité et aux ressources dans la construction, la rénovation et l'exploitation des logements; sujet particulièrement important pour les années à venir.
- La réalisation d'un bilan carbone "scopes 1, 2, 3" et la détermination d'une trajectoire carbone ambitieuse et réaliste à 2030 et ainsi qu'une projection à 2050 vers la neutralité carbone. Ces actions viennent asseoir le nouvel objectif de mission.

Les actions concrètes d'Erilia vis-à-vis de ses parties prenantes ont été analysées par le Comité de Mission. Elles ont été nombreuses et structurantes pour la mission.

Le Comité de Mission salue le travail réalisé par Erilia.

## REUNIONS

4 réunions en 2023.



# MODELE DE LA MISSION

Le modèle de la mission a évolué en 2023. L'assemblée Générale du 23 juin 2023 a modifié les statuts de la société pour supprimer 2 objectifs et les remplacer par l'objectif suivant : "Intégrer les enjeux liés au carbone, à la biodiversité et aux ressources dans la construction, la rénovation et l'exploitation de nos logements."

## RAISON D'ÊTRE STATUTAIRE

Nous voulons rendre le logement accessible à tous pour changer la vie et contribuer à l'attractivité des territoires.

### OBJECTIFS STATUTAIRES

Pour les futurs clients, locataires et **accédants**: rendre le logement accessible à tous, accompagner les clients par des services de proximité intégrés et permettre un parcours résidentiel épanoui

Pour les territoires et leurs communautés : apporter des solutions d'habiter adaptées à la réalité économique et sociale et aux spécificités locales et assurer une gestion pérenne de nos lieux de vies

Pour les collaborateurs : valoriser les expertises métiers, développer l'autonomie et l'engagement au service de notre mission d'utilité sociale

Pour les fournisseurs : être impliqué dans le développement de l'économie locale et valoriser les démarches d'achats responsables au bénéfice d'une économie durable

Intégrer les enjeux liés au carbone, à la biodiversité et aux ressources dans la construction, la rénovation et l'exploitation de nos logements

### OBJECTIFS OPERATIONNELS

Adapter nos logements pour les rendre accessibles à tous

Favoriser les démarches innovantes pour offrir des services intégrés à nos habitants

Favoriser le parcours résidentiel au sein de notre patrimoine

Proposer une diversité de logements à la location et à l'accèsion sociale (PSLA, AS, BRS)

Répondre aux besoins spécifiques des territoires

Agir sur le niveau d'émission de Gaz à Effet de Serre issus de notre patrimoine

Favoriser les parcours certifiants et la transmission des savoirs

Développer un Management agile

Permettre aux collaborateurs de s'engager dans des actions solidaires

Inciter nos fournisseurs à une démarche éco-responsable

Inciter les entreprises locales à répondre à nos consultations

Actions développées en faveur de la réduction des émissions de GES, de la biodiversité et de l'économie des ressources

Sensibiliser nos parties prenantes aux comportements éco-citoyen/responsable

# REALISATIONS ET TRAJECTOIRE

Les évaluations qui suivent sont issues de l'analyse des "preuves" des réalisations recensées pendant l'années 2023.

## Objectif statutaire 1



1- Rendre le logement accessible à tous, accompagner les clients par des services de proximité intégrés et permettre un parcours résidentiel épanoui

Objectifs opérationnels	Adapter nos logements pour les rendre accessibles à tous	Favoriser les démarches innovantes pour offrir des services intégrés à nos habitants	Favoriser le parcours résidentiel au sein de notre patrimoine
Indicateurs	% de ménages des + de 75 ans ayant fait l'objet de l'évaluation technique de son logement	Nouveaux services proposés à nos clients (listes)	Taux de mutation interne
Objectifs 2023	47% des locataires concernés appelés	- 1 nouvelle conciergerie Génération Habitat et Services - Création du métier d'Animateur de Vie Intergénérationnelle pour animer les résidences intergénérationnelles - Extension du partenariat VRAC	11%
Réalisation 2023	47,58% des locataires concernés appelés Et travaux initiés dans les logements le nécessitant	- Projet décalé à 2024 en raison du retard pris dans l'opération de réhabilitation - Réalisation (cf vidéo et bilan) - Poursuite du partenariat VRAC: Marseille, Arles, Avignon Eriila est devenue membre du conseil d'administration de VRAC Marseille	9,44%
Objectifs 2024	100% des locataires concernés appelés	1 nouvelle conciergerie Génération Habitat et Services Service aux locataires avec Mondial Relay	11%

*Mémo : La part des mutations au sein du parc conventionné est en augmentation depuis 2022, mais l'atteinte des objectifs fixés aux agences est contrariée par le faible taux de rotation constaté sur les logements conventionnés (5,80%) et le manque d'offres qui en découle. D'autre part, sur l'ensemble des attributions de l'année, seulement 25% ont été désignées par Eriila hors 1%, ce qui réduit un peu plus l'offre disponible pour traiter nos mutations. Le contingent Eriila hors 1% devant également être utilisé pour atteindre les objectifs réglementaires (premiers quartiles, ménages prioritaires, DALO, etc...)*

*Avec la mise en œuvre de la gestion en flux, le décloisonnement des réservations devrait permettre un accroissement des mutations en 2024.*

**AVIS DU COMITE :** Les objectifs sont atteints pour les 1 et 2. Pour le 1, nous pouvons même considérer que l'entreprise est allée plus loin que l'objectif en passant à l'action et en réalisant plus de 856K€ en travaux d'adaptation des logements. Pour le 3, même si le taux est inférieur à l'objectif, le mémo ci-dessus précise les difficultés liées à la conjoncture actuelle. La mutation interne reste une priorité d'actions. Des objectifs ont été déclinés dans les conventions de gestion en flux. Le comité valide les 3 objectifs au regard des actions convaincantes menées en 2023.

## Objectif statutaire 2



2- Apporter des solutions d'habiter adaptées à la réalité économique et sociale et aux spécificités locales et assurer une gestion pérenne de nos lieux de vies

Objectifs opérationnels	Proposer une diversité de logements à la location sociale et à l'accession sociale	Répondre aux besoins spécifiques des territoires	Agir sur le niveau d'émission de Gaz à Effet de Serre issus de notre patrimoine
Indicateurs	Nombre total de logement livrés % de logements livrés PLAI / PLUS / PLS / LLI / AC / PSLA / BRS	Nombre de projets d'envergure répondant spécifiquement au besoin d'un territoire	Part des logements en étiquettes F et G au 31/12
Objectifs 2023	1600 logements livrés	1 nouveau projet	- En raison des nouvelles règles de calcul des DPE, il n'est pas possible de fixer un % à ce jour. Un marché a été attribué pour une nouvelle campagne de DPE. L'entreprise s'engage à poursuivre sa trajectoire vers l'objectif 2024.
Réalisation 2023	1660 logements livrés dont 1100 LLS, 500 LLI et Accession	1 nouveau projet en Gironde	- F : 0,6% - G : 0,2%
Objectifs 2024	2000 logements	1 nouveau projet	- Éradication des F & G

**AVIS DU COMITE :** Les objectifs sont atteints. Pour le 2: le développement d'un projet d'aménagement est toujours plus complexe et long qu'un projet de construction de logements. En 2024, c'est un projet dans le bassin d'Arcachon qui a été validé en comité d'investissement (150 logements dont LLS, LLI, Accession sociale)

# REALISATIONS ET TRAJECTOIRE

## Objectif statutaire 3



### 3- Valoriser les expertises métiers, développer l'autonomie et l'engagement au service de notre mission d'utilité sociale

Objectifs opérationnels	Favoriser les parcours certifiants et la transmission des savoirs	Développer un Management agile	Permettre aux collaborateurs de s'engager dans des actions solidaires
Indicateurs	Nbre de collaborateurs ayant bénéficié d'un parcours certifiant	Liste des actions mises en place pendant l'année pour développer le management agile	Nbre de collaborateurs impliqué dans une action solidaire
Objectifs 2023	a. 60 collaborateurs certifiés b. Lancer la démarche de transmission des savoirs	Proposer un calendrier de rencontres managériales et suivre le taux d'adhésion	40% des collaborateurs
Réalisation 2023	a. 21 collaborateurs en cursus certifiant b. Montage du projet lancé, validation CDG obtenue	Lancement de Square : 5 ateliers / 38 stagiaires	Mise en œuvre d'une nouvelle approche du bénévolat en entreprise
Objectifs 2024	a. 30 collaborateurs certifiés b. Déploiement du projet de tutorat	Poursuite de l'animation de Square	Déployer une démarche de mécénat de compétences

AVIS DU COMITE : Les 3 objectifs sont atteints

Concernant l'objectif opérationnel n° 3, Anne Mollet suggère une reformulation de l'objectif du type « organiser une démarche de mécénat de compétence ». Cette approche laisse la possibilité de lister les actions menées en faveur de l'engagement solidaire sans contraindre l'entreprise d'un pourcentage de personnes impliquées, trop fluctuant d'une année sur l'autre.

Les 3 objectifs sont validés. L'approche mis en œuvre en 2023 par Erilia pour favoriser l'engagement solidaire des collaborateurs est en lien avec la remarque page précédente d'Anne Mollet.

## Objectif statutaire 4



### 4- Être impliqué dans le développement de l'économie locale et valoriser les démarches d'achats responsables au bénéfice d'une économie durable

Objectifs opérationnels	Inciter nos fournisseurs à une démarche éco-responsable	Inciter les entreprises locales à répondre à nos consultations
Indicateurs	% des appels d'offres ayant intégré une clause avec des exigences RSE	% des marchés octroyés à des entreprises régionales
Objectifs 2023	60% des appels d'offres ayant intégré une clause avec des exigences RSE	a. 55% des marchés octroyés à des entreprises régionales b. Organisation de forums achats : prévision Var et Bouches-du-Rhône
Réalisation 2023	73,53%	a. 68% b. Forums Achats : Forum BTP 83 (avril 2023), SmallBusinessAct 06 (oct.2023)
Objectifs 2024	80%	a. 75% b. Forums Achats

AVIS DU COMITE : Les indicateurs sont restrictifs au regard des présentations faites pendant le comité. Les objectifs sont atteints mais ils pourraient être plus larges pour permettre d'intégrer toutes nos actions (marchés d'insertion sur les espaces verts).

# REALISATIONS ET TRAJECTOIRE

## Objectif statutaire 5



### 5- S'engager dans la durée, prendre soin de nos parties prenantes et les accompagner dans leur développement

Objectifs opérationnels	Organisation de l'entreprise pour être au plus près de ses parties prenantes
Indicateurs	% de satisfaction clients
Objectifs 2023	Mesure de l'efficience de la nouvelle organisation 83% de clients satisfaits en 2023 Lancement de l'étude de la satisfaction « territoires » sur Provence-Alpes-Corse (PAC)
Réalisation 2023	81,3% Etude de perception novembre 2023
Objectifs 2024	83%

Mémo AVISO : Les résultats de cette mesure 2023, avec ce premier outil de mesure commun au sein d'Habitat en Région, permettent à Erilia de s'inscrire dans une trajectoire de bailleur référent en termes de satisfaction locataires. Cette évaluation est le fruit d'une mobilisation constante sur son cœur de métier correspondant parfaitement aux attentes des locataires.

AVIS DU COMITE : Au regard des contraintes conjoncturelles, l'évolution de la satisfaction clients chez Erilia entre les 2 dernières années est avérée.

La part des locataires « tout à fait satisfaits » évolue favorablement (35% des interrogés), mise en place d'un comité clients

## Objectif statutaire 6



### 6- Promouvoir un comportement éthique et éco-responsable dans notre action quotidienne

1. Objectifs opérationnels	Sensibiliser nos parties prenantes aux comportements éco-citoyens/responsables
2. Indicateurs	a. % de ménages sensibilisés aux éco-gestes b. % collaborateurs sensibilisés aux éco-gestes
3. Objectifs 2023	a. 100 % de ménages sensibilisés aux éco-gestes b. 100% collaborateurs sensibilisés aux éco-gestes
4. Réalisation 2023	a. 100% des ménages sensibilisés aux éco-gestes b. 100% collaborateurs sensibilisés aux éco-gestes

AVIS DU COMITE : Objectif atteint

# REALISATIONS ET TRAJECTOIRE

NEW

## Objectif statutaire 5 - NOUVEAU



### 5- Intégrer les enjeux liés au carbone, à la biodiversité et aux ressources dans la construction, la rénovation et l'exploitation de nos logements

1. Objectifs opérationnels	Actions développées en faveur de la réduction des émissions de GES, de la biodiversité et de l'économie des ressources	Sensibiliser nos parties prenantes aux comportements éco-citoyen/responsables
2. Indicateurs	a. Indicateur qualitatif : actions mises en œuvre pendant l'année	a. % de ménages sensibilisés à l'éco responsabilité b. % de collaborateurs sensibilisés à l'éco responsabilité
3. Objectifs 2023	Année de transition liée à la modification de l'objectif statutaire	Année de transition liée à la modification de l'objectif statutaire
4. Réalisation 2023	Détermination de la stratégie bas-carbone de l'entreprise Bilan carbone tous scopes COPI et groupes de travail	a. 100% des ménages sensibilisés aux éco-gestes b. 100% collaborateurs sensibilisés aux éco-gestes

#### AVIS DU COMITE : OBJECTIFS REMPLIS

Ces objectifs servent l'objectif statutaire.

Jérôme Dubois fait remarquer qu'il ne faut pas oublier de venir renseigner les actions et moyens relatifs aux 2 autres enjeux : biodiversité et ressources. Il est précisé que dans la fiche de « preuves » l'ensemble des actions sont répertoriées.

## CONCLUSION DU COMITE DE MISSION

Nous avons passé en revue les différents objectifs statutaires, objectifs opérationnels et indicateurs. L'ensemble des objectifs de mission ont été validés par le Comité de Mission, certains ont même été dépassés, comme par exemple l'objectif opérationnel sur "l'adaptation des logements pour les rendre accessibles à tous"; non seulement l'indicateur a été atteint mais des actions ont été mises en place à la suite du recensement ; c'est un passage à l'action pour améliorer les conditions de vie des locataires. D'autres objectifs ont été plus difficiles à atteindre notamment en raison du blocage du marché de l'immobilier actuel (taux de mutation interne); ce n'est pas du fait d'Erilia.

Un objectif a peut être été trop ambitieux : le taux de satisfaction des locataires. Le standard de la profession s'élève à 77%, Erilia fait mieux que cette moyenne avec 81,3% sans atteindre l'objectif fixé. Pour rappel les objectifs de mission peuvent évoluer en fonction des années. Il s'agit de viser une trajectoire positive. Tout n'est pas parfait la première année.

Le comité de mission a fait plusieurs propositions notamment en reformulant l'indicateur sur "l'implication des collaborateurs dans une action solidaire" comme suit : "Organiser une démarche de mécénat de compétences" plutôt que de quantifier le nombre de collaborateurs investis (ne dépend pas d'Erilia). Pour le 5ème et nouvel objectif, il faudra pour les années à venir se fixer des objectifs non seulement sur le carbone mais aussi sur la biodiversité et les ressources.

Un énorme travail a été réalisé en 2023 sur la feuille de route bas carbone mais il faudra intégrer ces deux autres enjeux au fil des années.

Le Comité de Mission salue particulièrement l'implication et la persévérance des équipes d'Erilia dans sa trajectoire de réalisation de sa mission dans un contexte de marché très complexe.

## 01 ■ MODIFICATION DU COMITE DE MISSION

Au cours de la dernière réunion du comité de mission, Marianne Louis, Walter Bouvais et Elise Penalva-Icher ont fait part de leur souhait de quitter le comité de mission à l'issue de leur mandat de deux années.

Anne Mollet, Jérôme Dubois, Louis-Gaëtan Giraudet, Anne-Laure Boichot et Yves Alfocéa ont souhaité poursuivre pour deux années supplémentaires.

Le Conseil d'administration du 19 avril 2024 a entériné cette modification de composition du Comité de Mission.

## 02 ■ EVOLUTION DE LA RAISON D'ETRE ET DE LA MISSION

Erilia a lancé à la demande de son actionnaire de référence l'étude d'un projet de fusion avec Logirem, autre ESH du Groupe Habitat en Région.

Des travaux de révision de notre raison d'être et de nos objectifs statutaires seront lancés à l'issue de la réalisation de la fusion Erilia-Logirem.

Ces travaux devraient être lancés au 2ème semestre 2024;

# NOS LOGEMENTS ONT DE L'IMPACT

ERILIA  
72 bis, rue Perrin-Solliers  
13291 Marseille cedex 6

*erilia.fr*

