

# Rapport d'Activité 2020

**SHLMR** 

Groupe ActionLogement

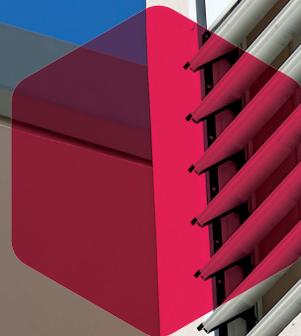


**Entreprendre ensemble pour l'habitat abordable,  
pour une société plus durable, solidaire et humaine.**

Raison d'être de la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH)



Résidence Rive d'or, Sainte-Suzane



DÉCOUVREZ + D'INFOS  
SUR L'ANNÉE 2020  
DE LA SHLMR,  
GRÂCE AU  
RAPPORT D'ACTIVITÉ  
VERSION WEB

[www.shlmr.fr/ra2020](http://www.shlmr.fr/ra2020)

CHIFFRES CLÉS DU GROUPE

# ActionLogement

AU 31.12.2020

**20 205**  
LOGEMENTS  
LIVRÉS\*

\*PSLA COMPRIS

**7 760**  
VENTES HLM

DONT **6 838**  
VENTES À L'UNITÉ  
(comprenant les ventes  
ONV\*)

**48**  
FILIALES  
ESH\*\*

**7**  
FILIALES  
DE LOGEMENTS  
INTERMÉDIAIRES

**2 700**  
LOGEMENTS  
EN ACCESSION  
SOCIALE À  
LA PROPRIÉTÉ

**1 050 476**  
LOGEMENTS

DONT  
**984 094** LOGEMENTS  
SOCIAUX (ESH)

**66 382** LOGEMENTS  
INTERMÉDIAIRES ET DIVERS  
(HORS ESH)

DONT  
**722 174**  
LOGEMENTS  
EN REGION  
(soit 69% du parc)

DONT  
**328 302**  
LOGEMENTS  
EN ILE DE FRANCE  
(soit 31% du parc)

# Mot du président du groupe ALI

2020 a été une année inédite du fait de la pandémie mondiale qui a fortement impacté l'activité économique et le fonctionnement social de notre pays. Nos organisations ont été soumises à rude épreuve. Le calendrier des élections municipales de 2020 s'est ajouté à ce contexte exceptionnel.

Face à cette année sans précédent, nos gouvernances locales et nos équipes sont restées à la barre et en première ligne au service quotidien de nos missions d'accompagnement des locataires fragilisés, des entreprises et des territoires dans des conditions de travail particulièrement difficiles.

Nos organisations ont démontré leur capacité de résilience. Nos salariés ont démontré leur engagement à servir leur utilité sociale au service de l'économie locale. Nos gouvernances ont démontré, dans chacune de nos sociétés, leur sens des responsabilités auprès des élus et des partenaires économiques.

Malgré ce contexte, l'année 2020 fut exceptionnelle et remarquable en termes de résultats.

Exceptionnelle avec plus de 42 000 agréments nouveaux obtenus pour le logement social et intermédiaire et près de 3 000 réservations en accession sociale à la propriété. Nous démontrons ainsi notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centre-bourgs.

Remarquable avec 54 % des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75 % dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe. Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.

Au nom de l'ensemble du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier je souhaite vous remercier de votre engagement dont les réalisations quotidiennes font la grandeur du groupe Action Logement.

L'année 2021 débute avec un contexte favorable comme l'illustre l'avenant à la convention quinquennale 2018-2020 signé le 15 février dernier avec l'Etat : par-delà le développement et la mission d'utilité sociale pour les territoires qui nous réunit, l'accent sera porté sur l'effort de production, l'accession à la propriété, l'accompagnement des parcours résidentiels des jeunes et salariés et la contribution au renouvellement urbain.

Face au contexte de crise économique et sociale, nous devons réussir tous ensemble sur tous les territoires en métropole et en outre-mer. Nous prendrons notre part active à la relance économique et je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour servir l'ambition des partenaires sociaux pour le logement des salariés.

**Pierre ESPARBES**

Président du Conseil d'Administration  
d'Action Logement Immobilier



## CHIFFRES CLÉS SHLMR 2020

**27 141**

Logements + loges + foyers

**404** salariés  
401 ETP

**156 M€**

de chiffre d'affaires

**13,03 M€**  
de résultat net

**459** logements livrés\*

**573** logements  
mis en chantier

**2 272**

logements attribués

**402** locaux  
commerciaux

**158 000** heures  
d'insertion réalisées



François Caillé, Président du Conseil d'Administration de la SHLMR

# Mot du président SHLMR

L'année 2020 a été difficile pour vous tous tant en raison de la crise sanitaire, avec des inquiétudes légitimes pour la santé de nos proches, que pour la réalisation de notre mission sociale dont nous sommes tous fiers.

Dans la tourmente sanitaire la SHLMR a su collectivement faire face avec efficacité et empathie vis-à-vis de nos clients, notre choix de se doter d'équipes spécialisées en matière d'action sociale s'est avéré particulièrement adapté à la situation de pandémie.

La demande de logements a continué à croître et les Réunionnais trouvent encore plus de difficultés à trouver un logement adapté à leurs besoins et à un tarif abordable. La production actuelle de logements sociaux est à mettre en regard des besoins dégagés par l'INSEE en 2018, la SHLMR a répondu à cette demande en doublant sa production depuis 2018 et cherchera à produire encore plus à l'avenir.

Malgré la crise, le recentrage de notre organisation sur les territoires a montré toute sa pertinence et les résultats sont au rendez-vous dans tous les domaines ou presque, et notamment dans la satisfaction des clients, c'est un sujet essentiel et nous devons confirmer et amplifier cette tendance en 2021.

Investir c'est aussi développer notre rôle dans l'économie Réunionnaise. La relance de la construction et de l'amélioration de notre parc de logement s'est traduite par une aide au secteur du BTP malmené par la crise ; et donc la préservation de nombreux emplois.

De très nombreux projets sont à mettre en œuvre pour continuer à moderniser notre société et à l'adapter aux besoins de la population, qui évoluent eux aussi, l'obtention du Label Quali'HLM sera ainsi le symbole d'une rénovation de nos modes d'agir dans le respect des besoins de nos clients.

Le rôle de la SHLMR et du groupe Action Logement sera central à la Réunion dans la relance de l'immobilier mais aussi symbole d'innovation dans la construction de la ville et dans sa vision du partenariat avec les collectivités locales, car nous sommes convaincus que les défis à relever pour apporter une réponse adaptée aux besoins de la population nécessitent une coordination et une vision commune dans l'intérêt de tous.

**François CAILLÉ,**  
Président du Conseil d'Administration  
de La SHLMR



# Gouvernance

**Représentant permanent  
pour Action Logement Immobilier**  
Didier FAUCHARD

**Représentants le Pacte d'Actionnaires  
pour Action Logement Immobilier :**  
François CAILLE, Président  
Jean Pierre RIVIERE, Vice-Président  
François CUVELIER  
Eric LEUNG SAM FONG  
Franziska GOBERBAUER  
Yann RIVIERE

**Représentant permanent Habitat  
en Région Participations :**  
Alexandra COULON

**Représentant permanent pour la CEPAC :**  
Katia SCHLOGEL

**Représentants le Pacte d'Actionnaires  
pour la CEPAC :**  
Alain RIPERT  
Pierre BONNERY

**Représentants des locataires :**  
Marie Noëlle BEGUE  
Marie Fabiola BREZE  
Antoine ARAYE

**Représentant permanent pour  
la ville de Saint Denis :**  
Erick FONTAINE

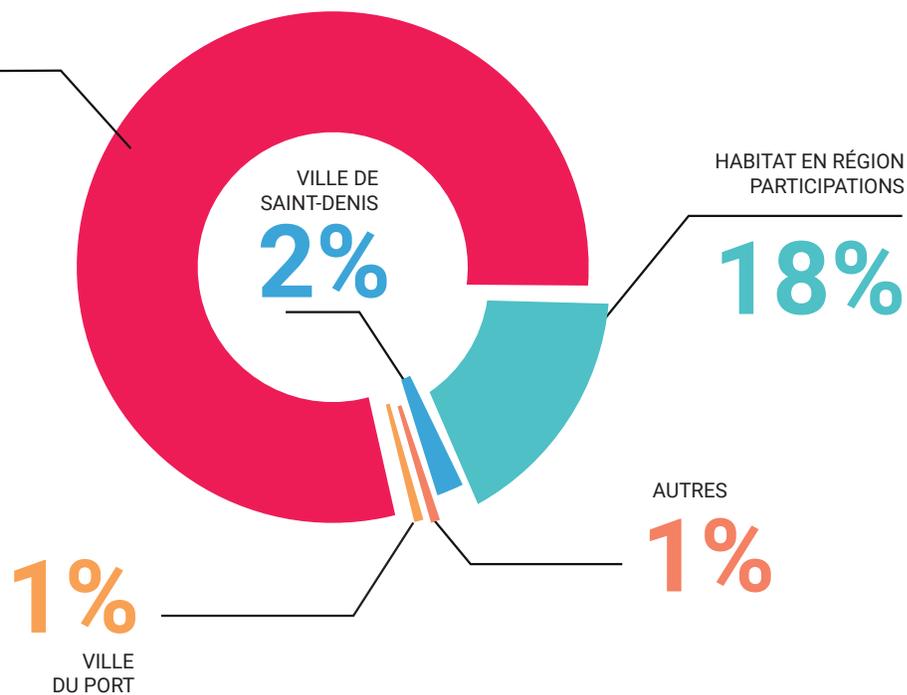
**Représentant permanent pour  
Le Département :**  
Béatrice SIGISMEAU

**Représentant permanent pour le TCO :**  
Jasmine BETON

**Représentant permanent pour la CIVIS :**  
Marie-Line BRINDON

ACTION  
LOGEMENT  
IMMOBILIER

**78%**

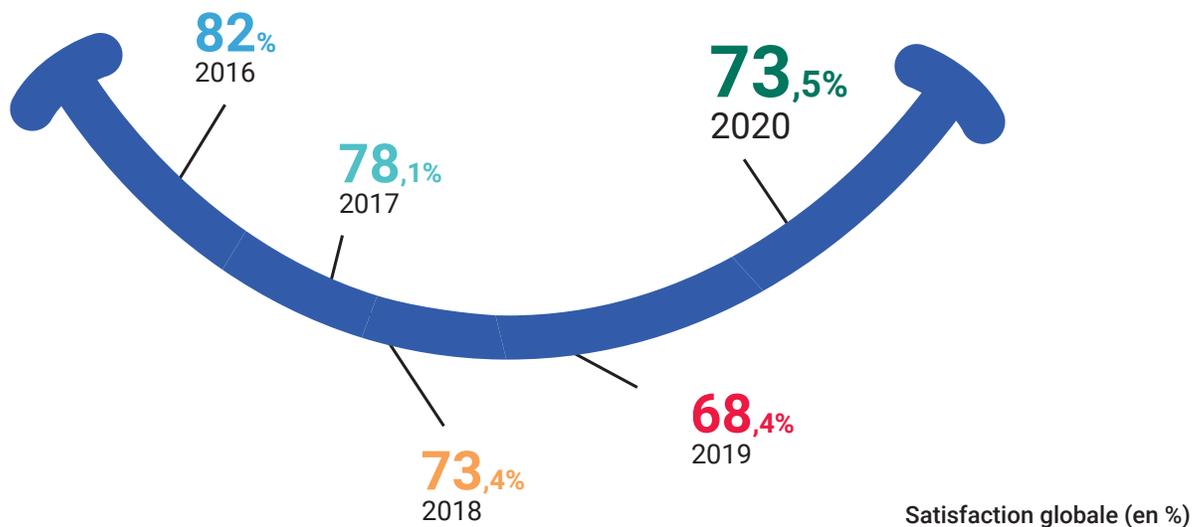


# La gestion du parc

## Satisfaction Clients

Après 3 ans de dégradation, en 2020 cet indicateur s'est amélioré pour atteindre 73,5% sur l'année et 79% pour le dernier trimestre 2020.

Cette amélioration est concomitante avec la démarche de certification Quali'Hlm® démarrée fin 2019.



Label Quali'Hlm®

quali'  
hlm

La qualité de service  
en actions et en preuves

Dans un environnement interne et externe complexe et changeant, nous avons besoin d'un référentiel solide et reconnu pour bâtir notre qualité de service afin que l'on puisse se comparer aux bonnes pratiques nationales, évaluer notre niveau de qualité actuel et orienter nos actions en conséquence.

Par le passé, nous avons construit des chartes d'engagement de service mais force est de constater qu'elles ne sont pas respectées et qu'elles ne constituent pas un cadre suffisant et contraignant.

Utiliser un référentiel national de qualité, c'est s'obliger à définir des objectifs clairs, mesurables, partagés et à les faire évaluer objectivement tout en se comparant aux meilleurs de la profession.

L'approche Quali'Hlm®, nous oblige à coconstruire notre système avec nos principales parties prenantes qui sont nos locataires et associations de locataires, avec pour seuls objectifs la qualité du service et l'efficacité.



# La demande et les attributions de logement à La Réunion

## Principales caractéristiques de la demande

- Le nombre de **dossiers en attente de 33 120** en **hausse de 1,7% en un an**
- **1/3 des demandeurs** est locataire du parc social et **demande à changer de logement** soit un solde net de 22 480 dossiers
- **90% des demandes** en attente ont **moins de 3 ans** et **58% moins d'un an**
- **64% des demandes** émanent de ménages **d'une ou deux personnes**
- **Les moins de 30 ans représentent 30% des demandeurs**
- Le montant des revenus mensuels moyens est inférieur de 29% à la situation nationale
- **1/3 des demandeurs est bénéficiaire du RSA** contre 12% en métropole
- 29% des demandeurs n'ont pas leur propre logement

source : rapport annuel observatoire de la demande et des attributions dans le parc locatif social à la réunion au 31/12/2020

#10

## Principales caractéristiques de l'attribution

- **Un délai moyen d'attente de 12 mois** à la Réunion contre 15 au niveau national
- Un déficit important d'attributions de petits logements (T1/T2)
- Une surreprésentation des attributions au bénéfice des jeunes (comparativement au poids de la demande)
- Des ménages relogés en situation financière bien plus précaire qu'en métropole : **42% disposent de moins de 1000 € mensuels** contre 23%
- **35% des attributaires sont bénéficiaires du RSA** contre 13% au niveau national
- **81% des ménages relogés** (avec ou sans enfant) **ne sont pas en couple**
- Une tension en nette hausse par rapport à 2019

...mais une situation contrastée en fonction des territoires et des compositions familiales : le relogement des personnes seules est très difficile et les territoires de la CIVIS et du TCO sont nettement plus tendus.





Résidence Montaigne, Etang-Salé

# L'attribution de logements à la SHLMR

Fin 2020, les équipes avaient tenu 213 CALEOL, pour 2 272 lots attribués. La crise sanitaire nous a fait accélérer la transition vers les nouveaux outils de l'attribution dont la CALEOL dématérialisée et le Bail numérique.

Avec un taux de vacance financière de 1.68% sur 2020 et une vacance commerciale inférieure à 1%, seuls 451 logements étaient vacants sur toute l'île au 31/12/2020.

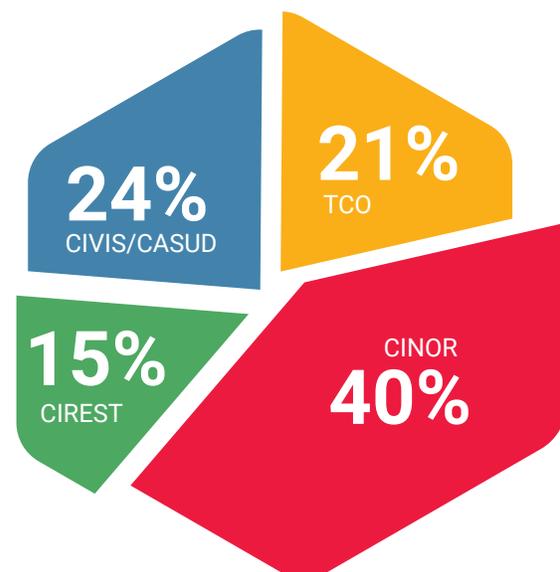
190 mutations ont été réalisées représentant 8.31 % des attributions.

840 Salariés ont été logés, représentant 37% des attributions, dont 17,38% cotisants à la PEEC (le 1%) et 69% sur la CINOR et le TCO

## Baisse de la vacance

**-54,5%**  
EN COMPARAISON  
AVEC 2019

## Répartitions des attributions par EPCI en 2020





# Convention d'Utilité Sociale (CUS )



**1 251 relogements en faveur des publics prioritaires ont été réalisés, soit 55 % des attributions.**

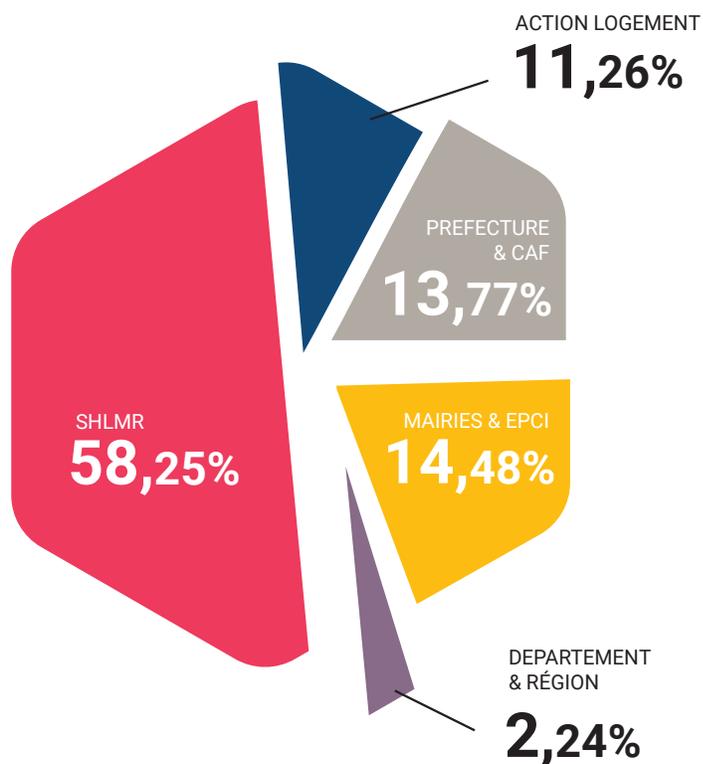
- 25% de publics prioritaires
- 1% de DALO
- 25 % 1<sup>er</sup> quartile Hors QPV
- 50% des autres quartile en QPV



- 10% des Publics Prioritaire hors QPV

## Les réservations

**42 % des attributions, soit 954 logements, ont été réalisées via les désignations des réservataires.**





Résidence Timizes, Saint-Paul

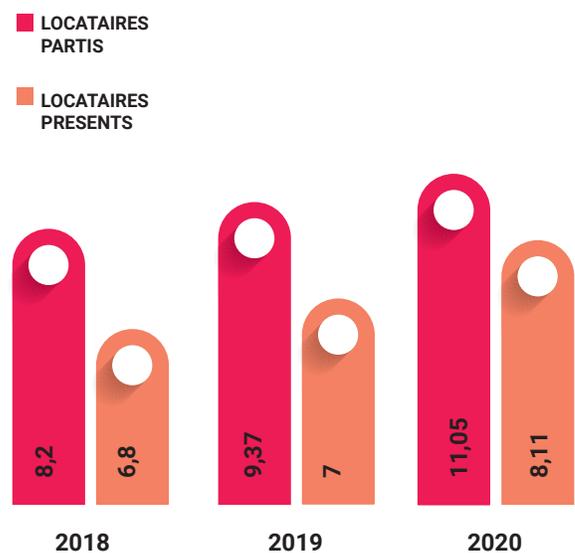
### Évolution du Taux d'impayés

La créance des locataires s'élève à 19M€ au 31/12/2020, dont un peu plus de 11M€ concernent les locataires ayant résiliés leur baux. Le taux d'encaissement est quant à lui supérieur à 98.2% de l'année 2020 qui est l'objectif fixé.

La crise sanitaire nous a obligé à revoir notre approche sur le recouvrement : une partie des équipes a été redéployée sur l'assistance téléphonique des locataires et la mobilisation de leur droits. De nouveaux moyens de paiements ont également été mis en place afin de faciliter l'acte de paiement pour le locataire tout en garantissant la sécurité sanitaire de ce dernier.

- 711 commandements de payer ont été émis,
- 141 commandements de quitter les lieux
- 275 assignations
- 28 expulsions ont été réalisées, pour une dette d'un montant de 271 K€,
- 117 passages en perte judiciaire pour 495 K€.

### Évolution de la créance locataire en millions d'euros (au 31/12/2020)

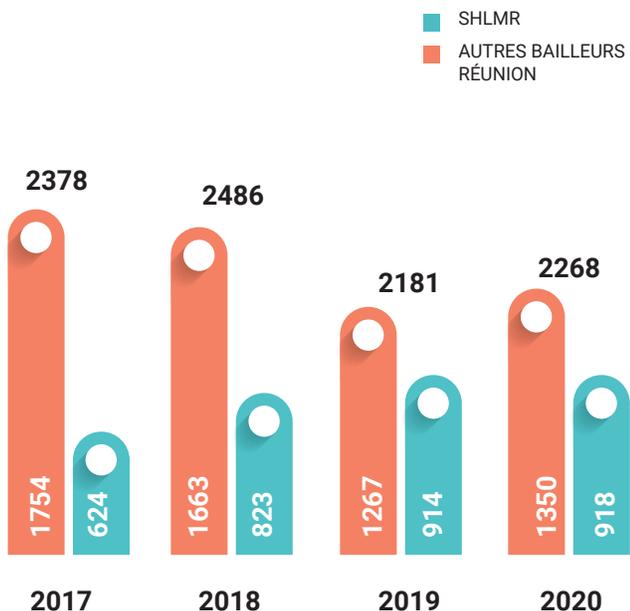




# Développement et construction

Une année importante en termes d'agrément dans un contexte de développement très tendu et incertain.

Nombre de logements financés à La Réunion



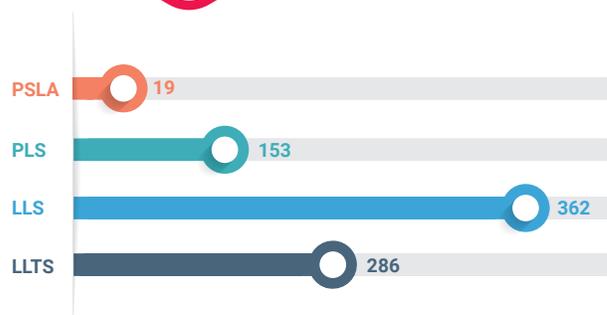
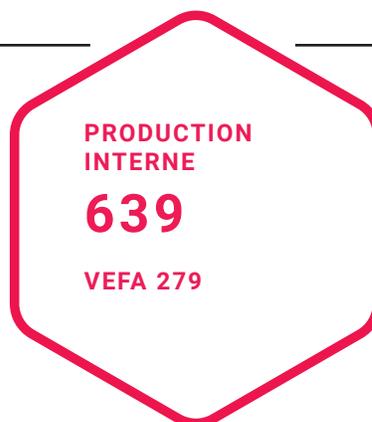
Avec 918 agréments la SHLMR représente près de 40% de la programmation réunionnaise (et 45% du LLS/LLTS). Sur un montant de LBU de 41,1 M€ la SHLMR en mobilise 17,5 M€.

63% de la production se situe sur les territoires les plus attractifs ; le TCO et la CINOR.

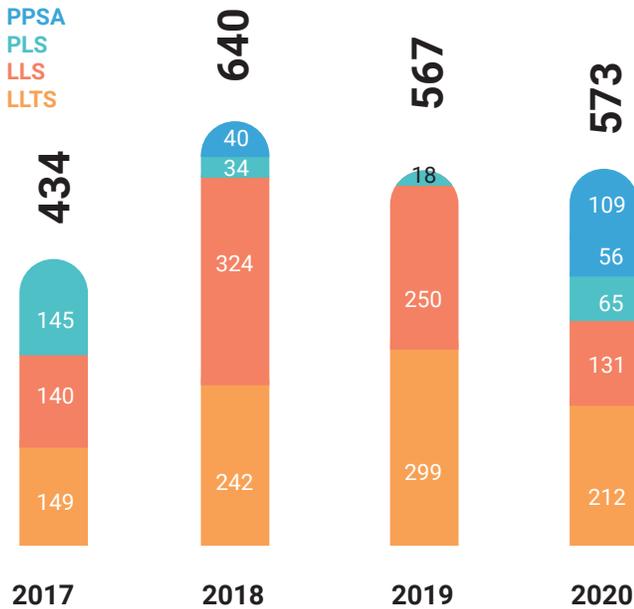
## Typologie des logements financés

Les agréments LBU portent majoritairement sur le LLS. L'année est caractérisée par une montée en puissance du LLI et les LLTS sont en baisse, car politiquement moins soutenues.

La part VEFA n'est que de 30 % ce qui est le taux le plus bas depuis 2010.



## Les mises en chantier



La SHLMR a mis en chantier 573 logements en 2020 pour 17 opérations.

Les mises en chantier ont été bien inférieures aux prévisions qui étaient de 895 logements.

Le principal frein a été l'évolution des coûts de construction à la Réunion, tout particulièrement du Gros œuvre (+25 à 30%) liés à plusieurs facteurs mais consécutif à la reprise post confinement. Cette évolution dont l'ampleur est sans précédent, est un élément important à prendre en compte dans les années à venir, tout particulièrement l'impact sur les loyers.

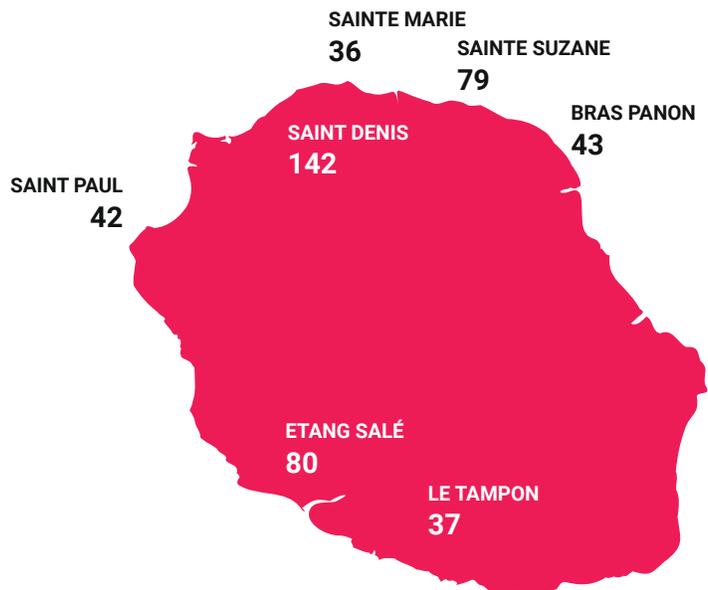
## Les livraisons

La SHLMR a livré cette année 459 logements, 107 en production interne et 352 en VEFA.

Le retard moyen constaté reste modéré au regard du confinement ; le retard est toutefois plus marqué en VEFA car le délai contractuel est plus long en moyenne.

Nous constatons des livraisons pour plus de 50% sur la CINOR et le TCO.

Le confinement de 2020, qui a provoqué l'arrêt de tous nos chantiers, a généré au moins 3 mois de retard.





# Parc et croissance

Répartition du parc par EPCI et agences

**27 141 Logements**  
Logements, loges  
et logements foyers  
au 31/12/2020

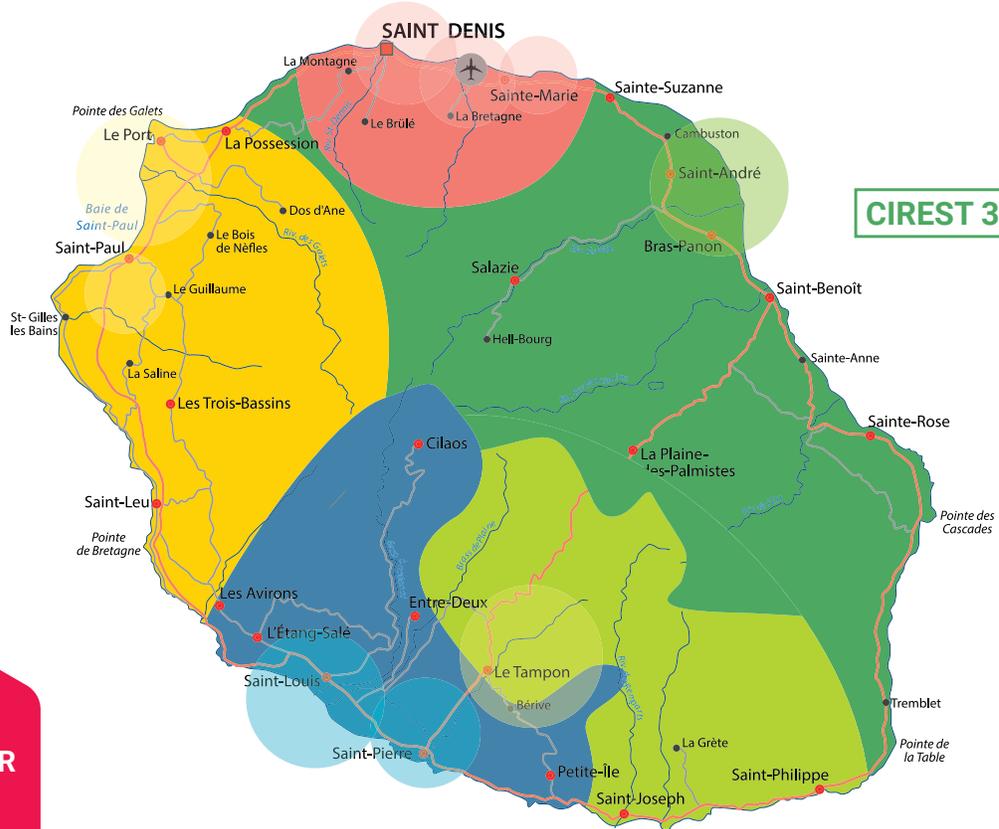
**CINOR 8 942**

**TCO 7 802**

**CIREST 3 650**

**+ 252  
FOYERS**

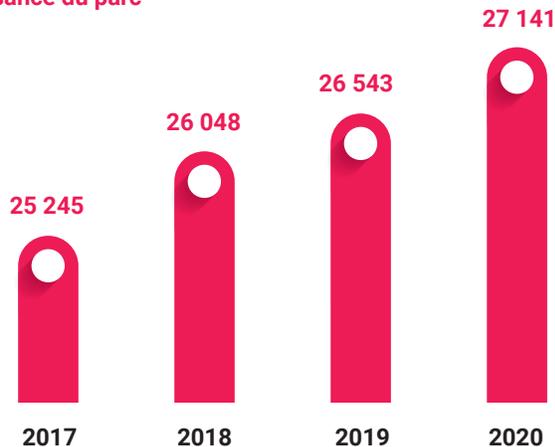
**1<sup>ER</sup> BAILLEUR  
DES OUTRE MER  
EN NOMBRE DE  
LOGEMENTS  
AU 31/12/2020**



**CIVIS 7 802**

**CASUD 1 793**

Croissance du parc



**#16**

## Aménagement

Nous constatons pour la première fois depuis des années une baisse de la rémunération globale du service aménagement, stable jusqu'ici. Cette baisse révèle la fin d'opération concédée, sans renouvellement à venir, faute d'opérations portées par les collectivités.

Notre positionnement sur les opérations en propres compense, mais les freins rencontrés, comme sur Domaine des Brises, limite le développement de cette



activité qui peut comme nous l'avons constaté sur le Centaure, permettre rapidement de fournir des charges foncières tout en maîtrisant les risques pour la SHLMR. L'aménagement est pourtant un enjeu important pour l'île.

Tableau récapitulatif des faits marquants de 2020

Commune	Opération	Faits marquants sur 2020
Saint-Denis	Domaine des Brises	Relance auprès de la ville pour accélérer le lancement d'une modification de leur PLU
Le Port	ANRU Lepervanche Vergès	Achèvement travaux tranche 5
Salazie	RHI Mare à Vieille Place et Mare à citrons	Lancement constructions des LES et des travaux de murs de soutènement
Saint-Paul	RHI Bois Rouge	Cessions de lots Achèvement de la concession
Saint-Paul	RHS Bellemène Macabit	Avis ARS défavorable sur dossier AEU Attente décision ville sur suite à donner
Saint-Paul	Bourg du Guillaume	Lancement études pré opérationnelles sur le pôle La Croix
Saint-Paul	Centaure	Démarrage travaux VRD Commercialisation des lots
Saint-Leu	RHI Le Plate	Lancement de la DUP
Trois Bassins	RHI Bois de Nèfles	Cessions de lots
Etang-Salé	ZI Les Sables	Lancement travaux VRD Commercialisation des lots libres
Saint-Joseph	Badéra	Lancement des travaux d'aménagement du corridor écologique, Récession des VRD
Saint-Joseph	Vincendo Chemin Café	Sollicitation de la ville
Bras Panon	Verger Créole	Achèvement travaux tranche 1



Résidence Domaine des Olivines, Saint-Denis

## Le foncier

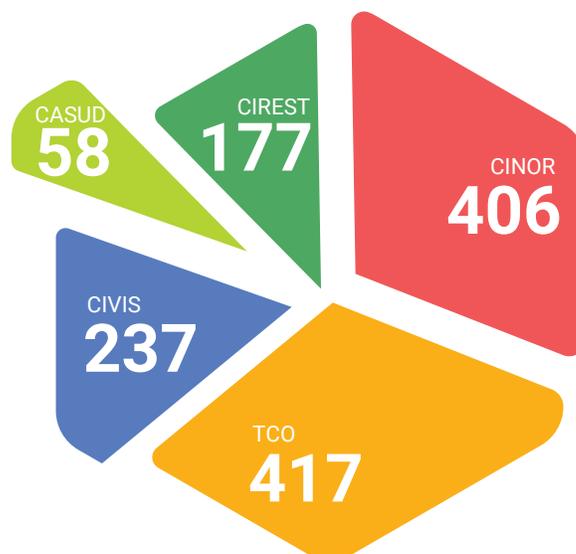
**Au 31 décembre 2020 la réserve foncière totale de la SHLMR représente l'équivalent de 1 295 logements. L'EPFR porte 26,64% de notre réserve foncière, soit 345 logements.**

Toutefois il est à noter que 90% de cette réserve foncière est déjà en études, il nous reste moins de 300 équivalents logements à moyen terme, le restant de la réserve foncière étant du long terme, avec des fonciers non opérationnels (en attente de révision du PLU ...);

Notre production de logements absorbe les fonciers dès la signature des compromis de vente, ce qui n'était pas la règle à la SHLMR.

La difficulté est d'acquérir du foncier à des prix compatibles, beaucoup de propriétaires ne sont pas vendeurs à court terme. Cette difficulté à accéder à la matière première des opérations nous met en difficulté sur la programmation de logements neufs. Nous constatons aussi que les communes nous accompagnent uniquement sur les secteurs d'intervention intermédiaire pour les communes peu attractives, ou sur les résidences personnes âgées.

**EN 2020, LA SHLMR  
A ACQUIS 7 TERRAINS, POUR  
3,3 HA ET 259 ÉQUIVALENTS  
LOGEMENTS.  
DONT 157 CONVENTIONNÉS  
AVEC L'EPFR.**



# La maintenance du patrimoine

## 2020 la relance des réhabilitations et un nouveau PSP.

### Évolution des grands postes de la maintenance

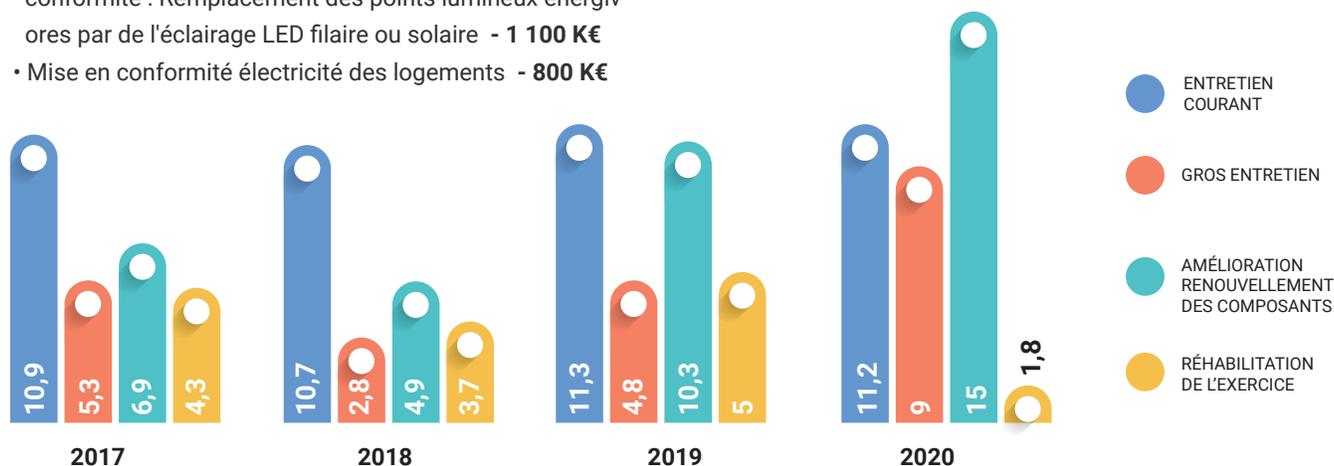
Le Budget prévoyait 23 000 K€ de travaux en engagement et 20 000 K€ en réalisation sur 141 groupes d'habitations pour 9 000 logements. A l'atterrissage **+ 90 % des engagements atteints et 100 % en réalisé.**

Aussi le doublement des engagements sur 2020 par rapport à 2019 est venu conforter les efforts quant au **plan de relance en faveur des TPE/PME.**

- 3 061 Lgts ont bénéficié de travaux de gros entretien soit un ratio de 1 222€ en Moy/Lgt (38 GH)
- Intervention en remplacement de composants sur 184 GH, soit plus de 9 000 Lgts concernés
- Des actions au titre des économies d'énergie et conformité : Remplacement des points lumineux énergivores par de l'éclairage LED filaire ou solaire - **1 100 K€**
- Mise en conformité électricité des logements - **800 K€**

### Travaux de réhabilitation PHBB (Prêt Haut de Bilan Bonifié) - 4 000 K€ de réalisés sur 1509 Lgts sur les postes suivants :

- Des travaux liés au confort thermique : isolation des toitures/façades, bardage, volets projetés persiennés et des brasseurs d'air.
- Amélioration des halls et ravalement
- Revêtement de sol souple PMR
- Mise en conformité des colonnes AEP
- 15 Ascenseurs remplacés pour un montant investi de **1 200 K€**



### Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)

Malgré le contexte particulier, 2020 a été marqué par une accélération très forte des actions de rénovation lourde plutôt que de poursuivre une politique d'interventions ponctuelles. Ainsi un PSP (Plan Stratégique de Patrimoine) plus ambitieux tenant compte des nouvelles orientations de la société en matière de réhabilitation a été voté avec un prévisionnel de près d'un ½ Milliard d'euros sur les 10 années à venir (= doublement des actions et montants associés par rapport au PSP antérieur).

Au-delà des 11 opérations traitées dans le cadre du PHBB, 400 logements ont été obtenus en financement LBU (Victoria : 212 Lgts et Terre rouge : 188 Lgts). Par ailleurs près de 700 Logements ont été mis à l'étude pour un engagement de réhabilitations sur 2021.

L'année 2020 a vu la mise en place d'un accord cadre avec une trentaine d'entreprises principalement des TPE-PME dans l'objectif d'augmentation de nos réhabilitations du parc.



# L'agence immobilière

## Une augmentation des ventes freinée par la crise sanitaire

La SHLMR a décidé de s'inscrire durablement dans l'activité d'accession afin de permettre à un large public de construire son projet immobilier.

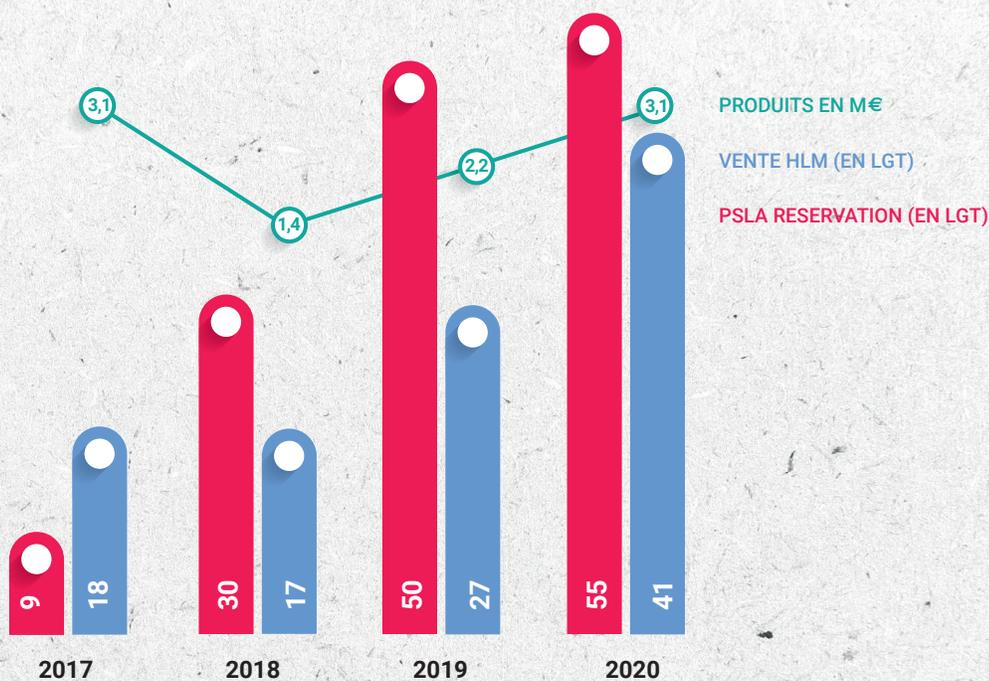
Elle propose ainsi chaque année à des locataires la possibilité d'acquérir leur propre logement après des travaux de mises aux normes ou de sécurité si nécessaire. Les prix de vente sur ces nouveaux lotissements ou résidences sont en adéquations avec le marché immobilier même si pour ses locataires, la SHLMR propose des prix préférentiels allant de 20 à parfois 25% de décote.

**41**  
VENTES  
DANS L'ANCIEN



**55**  
RÉSERVATIONS  
SUR LES  
PSLA

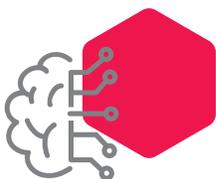
**74 000 €**  
PRIX MOYEN  
D'UN LOGEMENT  
VENDU



# Travailler autrement : l'innovation au service des locataires

L'année 2020 est une année exceptionnelle qui a mis notre capital humain à rude épreuve. Cette crise nous a démontré notre capacité à faire preuve de résilience et de pragmatisme dans un contexte totalement inédit qu'on ne pensait possible que dans des films de science-fiction. Du Télétravail qui est devenu un mode de travail normal, aux dispositifs de signature électronique, en passant par les CALEOL digitales, la dématérialisation a connu un bond sans précédent à la SHLMR tout en améliorant la qualité de service et la qualité de vie au travail.

## HALi : l'intelligence augmentée au service des attributions



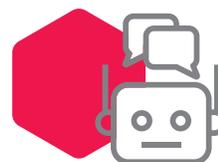
Une enveloppe d'un peu plus de 400k€ a été dédiée à la refonte du métiers des attributions afin répondre aux enjeux suivants :

- Automatisation des recherches des couples candidats / logements sur le SNE
- Cotation des demandes de logements
- Organisation des CALEOL dématérialisées
- Génération des reporting
- Analyse du peuplement

## La MOBILITE : l'information et l'action au plus près du locataire.

Le but est de permettre l'accès aux outils et à l'information au plus près du client pour apporter une réponse de qualité en temps réel et être efficace sur les actions qui restent à mener pour ce client :

- Etat des lieux numériques
- Signature numérique des baux « Opération Melody » : 51 signatures et remises des clés en 1 journée
- Moyens de paiements dématérialisés
- Agence en ligne



**E-consultation**  
Réhabilitation de  
la résidence Victoria  
à Saint-André  
<https://victoria.corehab.fr>

Mais aussi :

- Le Centre de Relation Client
- La blockchain au service des marchés
- Le BIM Exploitation en réhabilitation



Résidence Mélody, Saint-Denis

# Territoires et proximité

## En 2020 le recalibrage de notre organisation sur les EPCI est devenu opérationnel

**Ce choix accompagne la volonté de l'Etat de confier aux intercommunalités un rôle fort dans la politique de l'habitat tant dans la définition des PLH qu'à l'avenir dans les politiques de peuplement à mener en fonction de l'évolution de la population et de ses attentes.**

Par la réforme de son organisation la SHLMR se met en ordre de marche pour mener aux côtés de ses partenaires une politique du logement de qualité, conjointement à une vision commune du peuplement et des équilibres sociaux. Car la politique de l'habitat ne peut être vue comme une simple réponse quantitative aux besoins mais bien une vision coordonnée de politiques immobilières, éducatives, sociales et de santé dans lesquels chaque partenaire joue un rôle clair, complémentaire pour apporter une réponse globale la meilleure possible. Cette volonté s'accompagnera à l'avenir d'accords programmatiques avec les EPCI et les communes comme cela a été le cas avec la commune de Saint-Paul en 2019. Nous signerons également avec Saint Denis en 2021, et des accords pourrait aussi être

proposés à la commune du Port, celle de La Possession et celle de Saint Benoit à court terme.

### L'organisation interne de la SHLMR :

L'année 2020 est marquée par la mise en œuvre de la nouvelle organisation de la proximité. **15 Responsables et adjoints d'agences et 4 responsables de territoires**, ont pris leurs fonctions dès le mois de janvier. Ils sont au cœur de la co-construction et la mise en œuvre des projets de territoires à l'échelle des communes et des EPCI.

Ces pilotes nécessaires, répondent à une demande des parties prenantes (habitants, élus etc.), et permettent plus de lisibilité dans la gestion de la proximité, via des interlocuteurs uniques. Cette organisation a permis à la fois d'améliorer très nettement les indicateurs de gestion, de renforcer la cohésion des équipes mais également de donner du sens à leur travail quotidien.

# Crise sanitaire et plan de relance

**Avec le Groupe Action Logement nous avons mis en place un plan de relance exceptionnel pour booster la construction de logements, maintenir l'emploi et soutenir les réunionnais en difficultés.**

**Pour se faire nous avons accompagné nos locataires et les entreprises réunionnaises pendant la crise grâce à plusieurs actions :**

- Renforcer notre service clientèle pour accompagner nos locataires en difficultés financière. Des facilités de paiement ont été accordées et toutes les relances automatiques pour impayé ou retard de loyer ont été suspendues.

- Le service social de la SHLMR a contacté directement, par téléphone, nos locataires de plus de 65 ans et mis en place un service d'aide à la personne en finançant des heures d'aides complémentaires pour les plus démunis.

Le plan de relance s'est aussi accompagné d'aides sur mesure pour les réunionnais qui ont été confrontés à une baisse conséquente de leur revenu pendant la crise.

Action Logement Service, filiale du groupe Action logement, a proposé le 30 juin 2020 une aide exceptionnelle d'un montant de 150 euros (renouvelable), pour les demandeurs d'emplois et les salariés du privé dont les ressources sont inférieures à 1,5 SMIC. La SHLMR a également proposé son propre plan de relance qui se traduit par un doublement de ses investissements.

**C'est un investissement de 250 Millions € annuels que nous avons mis en œuvre que ce soit dans le neuf ou la rénovation.**

En matière de construction neuve nous avons émis comme ambition de développer une offre de près de 1000 logements supplémentaires par an, cette offre s'adressera à 95% de la population réunionnaise dans une vision qui est de créer des quartiers équilibrés.

En 2020 nous avons déjà déposé auprès des services de l'Etat des dossiers pour 950 logements et avons négocié avec les promoteurs pour compléter ce programme dans le respect des objectifs fixés par CA (Priorité sur zones d'emplois et opérations à taille hamaine (40 logements) et développement fort de l'intermédiaire.

**En 2020 c'est 1053 logements, pour 190 Millions d'euros de commandes :**

**241** au 1<sup>er</sup> trimestre  
**416** au 2<sup>ème</sup> trimestre  
**396** au 3<sup>ème</sup> trimestre



# Acteur économique, solidaire et proche

L'enjeu du vieillissement de la population au sein de nos logements, nous apparaît comme étant un des défis majeurs pour les années futures. Néanmoins la gestion des publics fragiles, le travail sur l'économie de proximité et la tranquillité résidentielle restent des sujets importants sur lesquels le service social de la SHLMR souhaite remplir sa mission au mieux en développant son ingénierie.

## A. L'AXE SOCIO-SANITAIRE

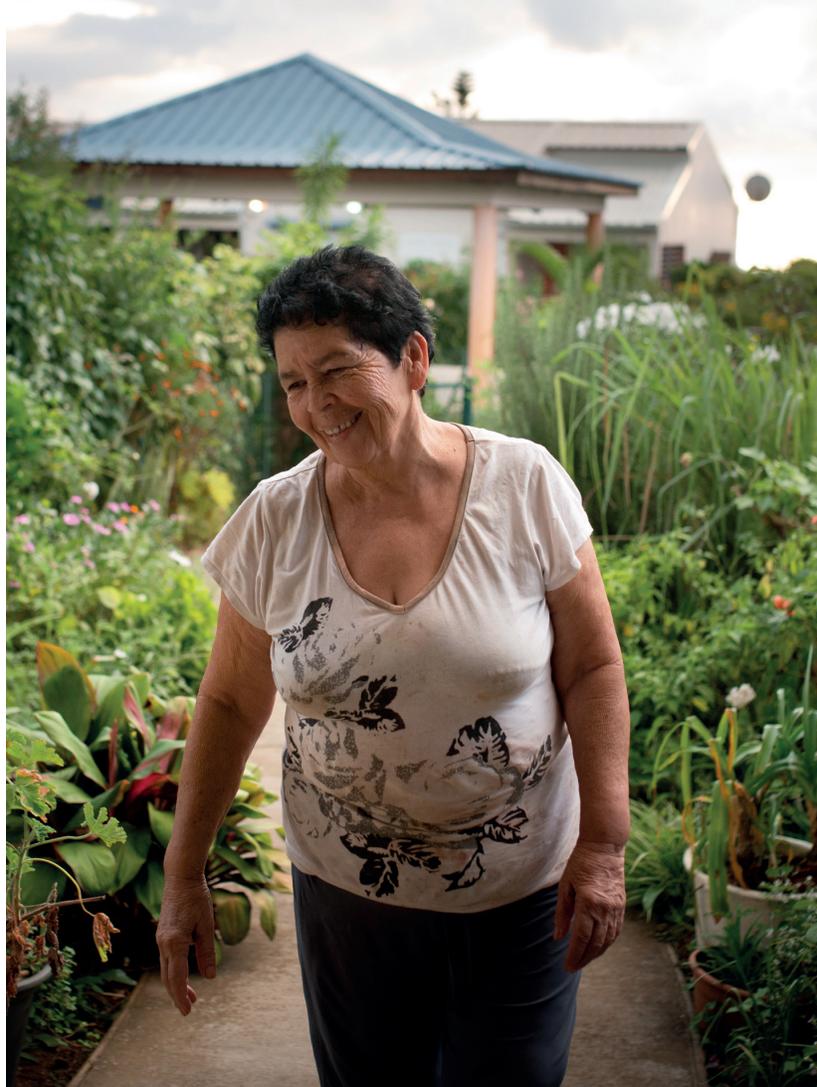
Pour être en cohérence avec la démarche nationale de l'USH, concernant l'apport des bailleurs sociaux à la santé publique :

1/ Le défi du maintien à domicile des seniors qui par le nombre conséquent des personnes et les prévisions du doublement par l'INSEE de cette population sur la décennie future, en font un enjeu majeur du territoire réunionnais.

2/ La violence intrafamiliale (troisième département le plus concerné)

3/ Le nombre suffisamment élevé de locataire souffrant du trouble du comportement (trouble psychologique, Diogène, Incurie et Alzheimer).

# #24



### Séniors :

■ 120K€ d'actions, dans les RPA et LCR dédiés aux senior

■ 143 aménagements de salles de bains réalisés

■ 1 poste d'animateur financé par l'ARS et porté par la Croix Rouge, sur la RPA Rive d'Or à Sainte-Suzanne

■ Financement de recherches universitaire par le laboratoire juridique de l'université pour l'élaboration d'un guide méthodologique sur les droits des seniors, le maintien à domicile et le potentiel de la loi ELAN.

■ 1 poste d'adulte-relais sur le quartier du Ruisseau validé par la Préfecture et sera porté par la Croix Rouge.

Au 30/11/2020, 230 demandes ont été radiées dans le SNE à la suite d'une attribution de logement, en lien avec le motif « violences conjugales ».

## B. L'AXE ECONOMIQUE

le travail du service social sur l'accompagnement et la mobilisation des divers dispositifs d'aides ont permis de solder l'équivalent de 646 K€ de créances locataires.

La mission globale du service est liée au maintien des familles dans les lieux ainsi que les nouveaux entrants :

En 2020, les indicateurs des chargées d'accompagnement social :

- 97 permanences tenues
- 711 personnes reçues
- 134 Visites à domicile

Pour les conseillers sociaux :

- 85 permanences tenues
- 1195 personnes reçues
- 569 Visites à domicile
- 16 demandes de mise sous protection juridique transmises au Tribunal

### Insertion

Notre service insertion, malgré l'épisode COVID a organisé 158 000 heures pour 164 bénéficiaires pour un volume de 1 850 000€ reversés au bénéfice du territoire. Le nombre d'heures d'insertion a été multiplié par plus de 5 en 5ans.

## C. CADRE DE VIE ET TRANQUILLITE RESIDENTIELLE

Grâce à l'acquisition de l'outil Alitranquil déployé par le service développement local début 2020, nous avons su répondre aux attentes de nos locataires concernant leur besoin d'amélioration de leur cadre de vie et qualité résidentielle. Un dispositif de vidéo surveillance a également été mis en place, financé par la TFPB. Un travail régulier se fait entre nos collaborateurs et nos partenaires externes comme les forces de l'ordre, les communes ou encore CLSPD. Afin de garantir l'efficacité de ce projet, nous avons objectivé la démarche avec des indicateurs.

AXES	PROGRAMMÉES	ENGAGÉES	%
RENF PERS PROX	679 723 €	691 244 €	101,69
FORMATION/SOUTIEN	7 000 €	7 000 €	100
SUR ENTRETIEN	69 746 €	70 708 €	101
GESTION ENC/VHU	133 700 €	132 949 €	99,44
TRANQ RESIDENT	51 953 €	14 765 €	28,42
CONCERTATION / ENQ	126 862 €	120 445 €	28,42
ANIMATION SOC	840 104 €	810 130 €	28,42
DEV ECO / INSERTION	231 324 €	162 324 €	70,17
TRAVX D'AMELIORATION	86 013 €	64 818 €	75,36
<b>TOTAUX</b>	<b>2 226 426 €</b>	<b>2 074 386 €</b>	<b>93,17</b>

## D. COHESION SOCIALE

Nous avons commencé la gestion de la TFPB et le dispositif national de la politique de la ville en 2016. La SHLMR s'est différenciée des autres bailleurs en créant un service et des postes dédiés. Elle est reconnue par l'ensemble des partenaires comme étant à la pointe des ingénieries sociales et dans le respect de l'esprit du dispositif. La nature spécifique de ce dispositif présente parfois une difficulté d'appréciation en interne et auprès de certains acteurs externes. En effet l'échelle de ce dispositif dépasse les parcelles en gestion par les bailleurs et les impliquent fortement dans une gestion plus globale, celle des quartiers voir de la ville par la mise en commun des moyens alloués par l'abattement fiscal sur la taxe foncière.

**Cette expérimentation nationale doit être comprise et appréciée dans l'esprit d'une démarche RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises)** Pour les années restantes il nous faut entre autres :

- Optimiser la pertinence des programmations notamment en intégrant le plus possible, les besoins de la SHLMR et ses différents services.
- Optimiser la gestion du dispositif avec une meilleure articulation notamment avec les responsables des territoires.
- Systématiser les éléments de bilan
- Préparer l'éventuel fin du dispositif



# Evenements dans les quartiers

## Tremplin Music'AL RUN Saison 2

Le Tremplin music'AL Run est une adaptation locale du concours musical mis en place par Action Logement. Cette année nous avons deux parrains pour accompagner nos candidats : Wizdom et Mickael Pouvin.

Face à l'arrivée du COVID-19, nous avons su faire évoluer le concours et les 4 concerts prévus en pied d'immeuble ont été annulés au profit d'une présence renforcée sur les réseaux sociaux.

### Saison 2 en chiffres :

- 32 participants,
  - **1 journée de tournage offerte à 10 participants ne pouvant pas se filmer**
  - 8 finalistes
  - 8 enregistrements vidéos des titres des finalistes,
  - des coaching à distance avec les 2 parrains,
  - 2 adaptations en équipe des chansons des parrains
- 1 concert final au Kerveguen à Saint-Pierre diffusé en live sur facebook, avec plus de 5000 vues en direct.





Wilson Dobaria, vainqueur 2020

## VAINQUEURS 2020

### 1ER PRIX

Wilson Dobaria, avec  
son titre « Ou sa manker »

### 2 PRIX COUP COEUR

décernés à Madeleine  
avec le titre « When i close my eyes »  
et Wes Jei avec son titre « Schmilblick »

### LE PRIX DE LA MEILLEURE ADAPTATION

en équipe est décerné à Audrey Rivière,  
Trey Killian, Niamor et Wes Jei, pour  
leur interprétation de la chanson  
« Grâce à vous »  
de Mickaël Pouvin



# Informations financières // 2020

## Actif

En millier d'Euros	2018	2019	2020
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>653</b>	<b>1 329</b>	<b>1 495</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>1 061 648</b>	<b>1 162 857</b>	<b>1 285 009</b>
Terrains	173 156	184 781	209 428
Constructions	881 663	971 465	1 069 705
Inst. techniques et autres immo. corporelles	6 829	6 611	5 876
<b>Immobilisations corporelles en cours</b>	<b>98 346</b>	<b>137 447</b>	<b>166 468</b>
<b>Immobilisations financières</b>	<b>404 464</b>	<b>363 420</b>	<b>275 685</b>
<b>Total actif immobilisé</b>	<b>1 565 111</b>	<b>1 665 053</b>	<b>1 728 657</b>
Stock et en cours	24 168	32 290	39 732
Fournisseurs débiteurs	891	0	0
Créances locataires et acquéreurs	4 885	5 212	3 639
Créances diverses	277 893	193 323	270 382
Valeurs mobilières de placement	2 203	7 203	7 203
<b>Disponibilités</b>	<b>170 367</b>	<b>32 167</b>	<b>19 690</b>
<b>Total actif circulant</b>	<b>480 407</b>	<b>270 195</b>	<b>340 645</b>
Comptes de régularisation actif	512	507	606
Charges à répartir	0	0	691
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>2 046 030</b>	<b>1 935 755</b>	<b>2 070 600</b>

# Passif

En millier d'Euros	2018	2019	2020
<b>Capital</b>	<b>6 624</b>	<b>8 129</b>	<b>9 536</b>
Réserves	148 260	149 428	151 080
Report à nouveau	59 740	71 749	91 108
Résultat de l'exercice	13 326	21 195	13 031
Subventions	359 981	392 948	436 499
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>587 931</b>	<b>643 449</b>	<b>701 254</b>
Provisions pour risques et charges	13 662	16 436	17 696
Provisions pour réparations	5 613	4 052	7 117
<b>Total des provisions</b>	<b>19 275</b>	<b>20 488</b>	<b>24 812</b>
Dettes financières	1 241 521	1 199 462	1 206 686
Dettes d'exploitation	33 551	34 360	30 717
Autres dettes	121 675	3 162	74 742
<b>Total dettes</b>	<b>1 396 747</b>	<b>1 236 984</b>	<b>1 312 14</b>
Compte de régularisation passif	42 077	34 834	32 389
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>2 046 030</b>	<b>1 935 755</b>	<b>2 070 600</b>



# Compte de Résultat

En millier d'Euros	2018	2019	2020
Ventes de logements neufs	3 137	2 867	0
Loyers	122 267	127 715	134 766
Charges récupérables	18 585	17 423	19 286
Autres produits	1 923	2 233	1 997
<b>CHIFFRES D'AFFAIRES</b>	<b>145 912</b>	<b>150 238</b>	<b>156 050</b>
Production immobilisée	3 075	3 981	4 478
Production stockée	1 443	6 958	6 356
Subventions d'exploitation	4 585	1 871	4 556
Produits courants divers	387	91	372
Transferts de charges - Aménagements	1 131	1 460	2 028
Reprises sur provisions	5 288	9 108	11 517
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>161 821</b>	<b>173 707</b>	<b>185 358</b>
Achats stockés et variations de stocks	10 961	14 335	9 818
Entretien courant et gros entretiens	21 251	25 306	31 728
Services extérieurs	23 123	21 000	21 218
Impôts, taxes et versements assimilés	19 334	20 323	21 039
Charges de personnel	24 912	23 596	23 764
Dotations aux amortissements et provisions	50 197	57 859	63 190
Autres charges courantes	2 101	1 969	2 976
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>151 879</b>	<b>164 388</b>	<b>173 732</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>9 942</b>	<b>9 319</b>	<b>11 626</b>

En millier d'Euros	2018	2019	2020
Produits financiers	6 926	1 245	830
Transferts de charges financières - Aménagement	311	308	307
Reprises sur provisions et transferts de charges	0	4 280	3 088
<b>Total de produits financiers</b>	<b>7 237</b>	<b>5 833</b>	<b>4 224</b>
Intérêts des emprunts	10 661	11 147	10 499
Autres charges financières	0	48	52
Dotations aux provisions financières	0	0	0
<b>Total des charges financières</b>	<b>10 661</b>	<b>11 195</b>	<b>10 551</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>-3 424</b>	<b>-5 362</b>	<b>-6 327</b>
<b>RÉSULTAT COURANT</b>	<b>6 518</b>	<b>3 957</b>	<b>5 299</b>
Produits des cessions d'actifs	2 789	8 571	3 930
Produits des cessions d'actifs - défiscalisés	58 964	8 339	9 772
Reprises de subventions	8 840	9 960	10 541
Reprises exceptionnelles sur PGE et autres	0	0	330
Divers produits exceptionnels	723	1 175	1 271
<b>Total des produits exceptionnels</b>	<b>71 316</b>	<b>28 045</b>	<b>25 843</b>
Valeur nette comptable des actifs cédés	4 671	1 361	2 268
Valeur nette comptable des actifs cédés - défiscalisés	58 291	7 790	8 937
Diverses charges exceptionnelles	984	782	1 984
Dotations except. pour amort. dérogatoire et divers	0	874	4 924
<b>Total des charges exceptionnelles</b>	<b>63 946</b>	<b>10 807</b>	<b>18 112</b>
<b>RÉSULTATS EXCEPTIONNEL</b>	<b>7 370</b>	<b>17 238</b>	<b>7 731</b>
Impôts sur les sociétés	-562	0	0
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>13 326</b>	<b>21 195</b>	<b>13 031</b>

© crédits photos :  
David Dijoux, Romain Philippon,  
Images in, et SHLMR

#### Saint Denis

31 rue Léon Dierx  
Ruisseau Bât. A  
97400 Saint Denis  
Tél. : 0262 40 10 10  
Fax : 0262 21 81 58

[www.shlmr.fr](http://www.shlmr.fr)