

Résidence La Colline,
Saint-Denis



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

SOMMAIRE

CHIFFRES CLÉS	Page 4
Mot du président d'Action Logement Immobilier	Page 5
CHIFFRES CLÉS	Page 6
Mot du président de la SHLMR	Page 7
GOVERNANCE	Page 8
PRÉAMBULE	Page 9
LE PARC DE LA SHLMR	Page 11
La qualité de service	Page 12
L'attribution de logements à la SHLMR	Page 13
Indicateurs financiers de gestion du parc	Page 14
DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION	Page 15
La maintenance du patrimoine	Page 19
Accession sociale à la propriété et syndic	Page 24
S'engager dans le développement économique de notre île	Page 25
ACTION SOCIALE	Page 26
RESSOURCES HUMAINES	Page 30
COMMUNICATION	Page 34
PERFORMANCE & AUDIT	Page 35
FINANCES	Page 36

Crédits photo :
Image In, Bruno Dennemont.

Mise en page :
Agence Tandem

CHIFFRES CLÉS

ACTION LOGEMENT IMMOBILIER 2023



45
ENTREPRISES
SOCIALES POUR
L'HABITAT ESH*.



1 112 783
PATRIMOINE.



35 067
MISES EN
CHANTIER.

* ESH : Entreprises Sociales pour l'Habitat



5
IN'LI
(logements
intermédiaires).



44 056
AGRÉMENTS
OBTENUS.



28 371
LOGEMENTS
NEUFS LIVRÉS.

Résidence Aimé Gonthier,
Le Tampon

MOT DU PRÉSIDENT D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

En 2023 nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2023 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de **37 500 ordres de service de nouveaux logements abordables**. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux. Avec ces nouveaux logements et les **106 000 attributions de logements** en 2023 dont 62% au bénéfice des salariés, nos filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, **Action Logement Immobilier** a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'AMI « 30 000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de **30 000 logements neufs** en quelques mois. Par cette action iné-

dite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos **gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés et déterminés** et enfin **l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement**.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone révèle **une baisse de 5% de nos émissions de gaz à effet de serre** à fin 2023. Nous allons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières. Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : **c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires.**



Crédit Photo : Ivan Mathieu

Frédéric CARRE,
Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier.

CHIFFRES CLÉS

SHLMR 2023



28 646
LOGEMENTS
+ LOGES
+ FOYERS.



548
AGRÉMENTS
OBTENUS.



50
VENTES
À L'UNITÉ.



396
LOGEMENTS MIS
EN CHANTIER.



748
LOGEMENTS
ENGAGÉS EN
RÉHABILITATION.



Logement neuf :
Résidence La Colline
inauguration du 18
septembre 2023.



478
LOGEMENTS
LIVRÉS.



415
SALARIÉS.



1 854
LOGEMENTS
ATTRIBUÉS.



188 M€
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES.



230 000
HEURES D'INSERTION
RÉALISÉES.



9,57 M€
DE RÉSULTAT
NET.

MOT DU PRÉSIDENT DE LA SHLMR

Comme le précise Frédéric CARRE dans son mot, en 2023 la SHLMR est restée concentrée, à l'instar des autres filiales, sur la priorité définie par le groupe Action Logement.

« Soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés sur notre territoire tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise. »

Même si l'impact de l'AMI 30000 est moins marqué à La Réunion, nous y avons répondu et permis à certains promoteurs de pouvoir réaliser leurs programmes en logements locatifs intermédiaires.

Notre action pour soutenir l'économie locale et le logement a été plurielle. Le conseil d'administration de la SHLMR a été particulièrement vigilant à ce que la SHLMR continue à produire du logement neuf, et ce malgré les difficultés rencontrées, en mobilisant les ressources de l'entreprise. Cela s'est traduit par notre part de marché des mises en chantier en maîtrise d'ouvrage interne.

L'accompagnement du groupe n'a pas failli, l'augmentation de capital faite par le groupe a été record cette année celui-ci passant de **13 276 184 €** à **40 546 729 €**, en intégrant les financements du PIV et le soutien d'ALI aux filiales actives et dont la SHLMR est une pièce maîtresse.

La baisse de la production neuve est certes constatée, mais nous avons maintenu notre effort de réhabilitation du Parc, renforcé nos actions RSE, et investi dans l'économie 240 M€. Cet investissement est important, et il le sera encore plus, nous l'espérons, en 2024. Nous avons structuré notre feuille de route pour les années à venir en déclinant les politiques nationales de façon territorialisée. Nous confortons nos partenariats pour toujours améliorer notre qualité de service, qui me tient particulièrement à cœur.

Le logement à La Réunion, et le logement social tout particulièrement doit être une priorité absolue, car loger les salariés reste une nécessité, l'insuffisance de l'offre et donc la difficulté à loger les salariés se faisant ressentir dans nos entreprises, dans notre économie. Je sais que la SHLMR est solide et bien soutenue et je quitterai la présidence en 2024, après 6 ans de mandat, serein pour son avenir, fier du chemin parcouru ensemble et de la mobilisation indéfectible de cette entreprise. Bonne continuation et bonne route à la SHLMR pour 2024.

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



Crédit Photo : Agence CRAP

« LA BAISSÉ DE LA PRODUCTION NEUVE EST CERTES CONSTATÉE, MAIS NOUS AVONS MAINTENU NOTRE EFFORT DE RÉHABILITATION DU PARC, RENFORCÉ NOS ACTIONS RSE, ET INVESTI DANS L'ÉCONOMIE 240 M€.

GOVERNANCE

ADMINISTRATEURS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ActionLogement 

Représentant permanent d'Action Logement Immobilier:

Sandrine MÉNARD

Représentants le Pacte d'Actionnaires pour Action Logement Immobilier:

François CAILLE,

Président pour le MEDEF

Jean Pierre RIVIERE,

Vice-Président pour la CFDT

Chantal MAILLOT *pour la CFE/CGC*

Eric BUFFI *pour la CPME*

Franziska GOBERBAUER *pour le MEDEF*

Stéphane BROSSARD *pour le MEDEF*

Représentant permanent Groupe Habitat en Région:

Marc PLENET

Représentant permanent de la CEPAC:

Katia SCHLOGEL

Représentants le Pacte d'Actionnaires pour la CEPAC:

Alain RIPERT

Fabrice GUILHEM

Représentants des locataires:

Marie Noëlle BEGUE

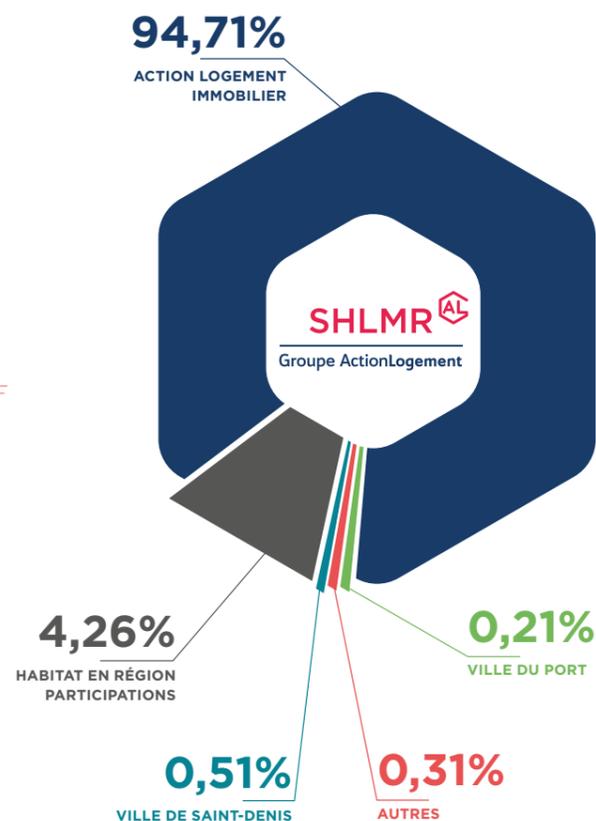
Jean Fabrice FONTAINE

Jean Jacques HOAREAU

Représentant permanent pour la Ville de Saint Denis:

Erick FONTAINE

GOVERNANCE: RÉPARTITION DU CAPITAL



Représentant permanent pour Le Département:

Viviane PAYET BEN HAMIDA

Représentant permanent pour le TO:

Jasmine BETON

Représentant permanent pour la CIVIS:

Marie-Line BRINDON

PRÉAMBULE

(1)

L'ANNÉE 2023

voit dans ses indicateurs apparaître de façon notable, les conséquences d'une conjoncture défavorable au logement social, plus encore à la construction en général.



2023 a mis en exergue la crise du logement qui frappe La Réunion mais plus généralement la France entière depuis des années. Cette crise n'est pas conjoncturelle, mais bien structurelle, elle est sous-jacente depuis plus d'une décennie, mais depuis 2020, le contexte mondial des matériaux, de l'énergie, frappe de plein fouet le BTP et conduit à une réelle difficulté de construction.

Les conséquences sont notables :

- ➔ Une demande de logements qui explose toujours plus, **61% de plus en 8 ans, 12 % sur 2023.**
- ➔ Une chute des attributions avec **5500 attributions sur notre département**, ce qui est probablement un triste record à la baisse depuis au moins 15 ou 20 ans.
- ➔ Des livraisons en forte baisse, à hauteur de **1600** cette année sur le territoire, là aussi au niveau des années 2000, et qui va perdurer, les mises en chantier étant pour la deuxième année consécutive très basses (1350) et la programmation de logements sociaux est la plus faible depuis 15 ans.

Le territoire s'installe dans la crise de l'offre pour quelques années.

Certes la vacance du parc social est de ce fait très faible, la rotation aussi, favorisant potentiellement les recettes des bailleurs, mais cela ne compense en rien l'absence de livraisons, ou l'augmentation du taux du Livret A.

L'augmentation du coût de l'argent, contribue aussi à cette crise :

- Pour les bailleurs, l'augmentation du livret A diminue la capacité d'autofinancement, effet accentué par le plafonnement de l'augmentation de l'IRL à 2,5% outre-mer, et ce pour la deuxième année consécutive. La préservation du reste à vivre de nos locataires est évidemment nécessaire, mais la différence d'évolution entre le chiffre d'affaires et les charges a des conséquences certaines sur les résultats des bailleurs sociaux ultramarins.
- Pour la promotion immobilière et l'accession à la propriété privée c'est là aussi une catastrophe. Les promoteurs ne vendent plus de biens, les acquéreurs ne se font plus financer.

La SHLMR sur cette année résiste, avec un résultat divisé par 2 mais positif. Toutefois cela est en partie lié à une conjoncture, et à l'anticipation du rééchelonnement de la dette.

LA STRATÉGIE A ÉTÉ MAINTENUE :
tenter de produire de façon soutenue, réhabiliter de façon importante, déployer notre RSE plus que jamais.

PRÉAMBULE

(2)

L'année 2023 se caractérise par un sous-effectif dans nos équipes lié à une difficulté de recrutement conjuguée à la période d'attente consécutif au plan social de "ma nouvelle ville" qui a imposé à toutes les filiales et les entités du groupe de suspendre leurs recrutements. **La masse salariale a donc** (hors NAO) **été plus faible en 2023 que 2022, occasionnant un peu de surcharge et de tension au niveau des équipes.**

EN 2023, FACE À LA CRISE, nous avons maintenu et tenté de renforcer notre lien avec nos locataires pour les soutenir au mieux.



Nous avons **ADAPTÉ NOTRE OFFRE ET NOS PROCESSUS** aux besoins spécifiques de nos différents publics, qu'ils soient seniors, étudiants, jeunes actifs, personnes victimes de violences intra familiales ou salariés modestes.

Nous avons travaillé tout au long de l'année à améliorer nos services et notre accompagnement pour ne pas les abandonner à leurs difficultés : partenariat avec des acteurs locaux et nationaux comme France Travail et la CGSS, partenariat avec l'université pour mobiliser des aides et des actions afin d'améliorer le cadre de vie de nos locataires et le lien emploi logement.

Enfin 2023 aura amorcé un virage important dans la prise en compte de l'urgence climatique sur notre territoire : ne plus subir mais être acteur du climat. **Rechercher, tester et déployer des solutions concrètes et fiables** pour impacter positivement le climat est devenu une nécessité: les bailleurs sociaux, la SHLMR, doivent reprendre leur rôle de catalyseur d'innovations sociales et maintenant environnementales.

Résidence Marcel Goulette, Sainte-Marie



LE PARC SHLMR

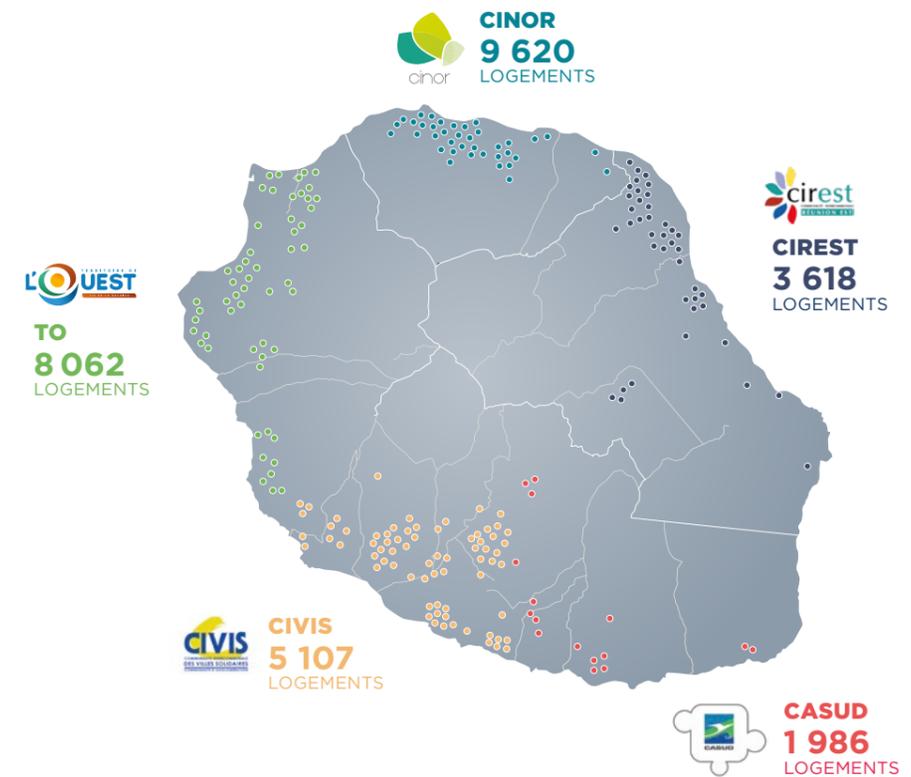
RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU PARC LOCATIF ET LOCAUX COMMERCIAUX



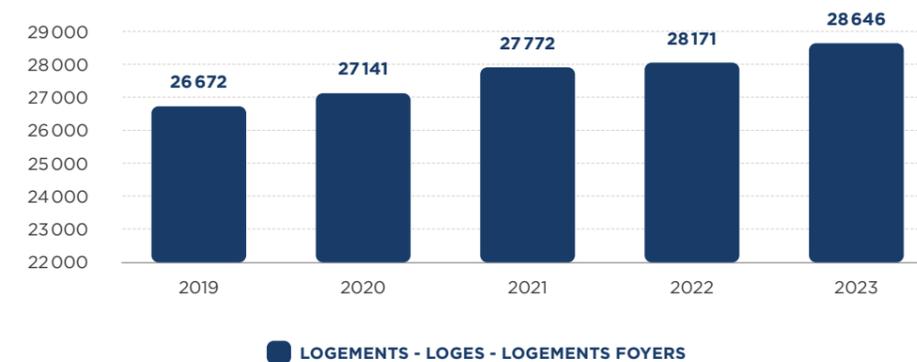
28 646
LOGEMENTS
+ LOGES
+ FOYERS
(au 31/12/2023).



397
LOCAUX
COMMERCIAUX
sur 16 communes



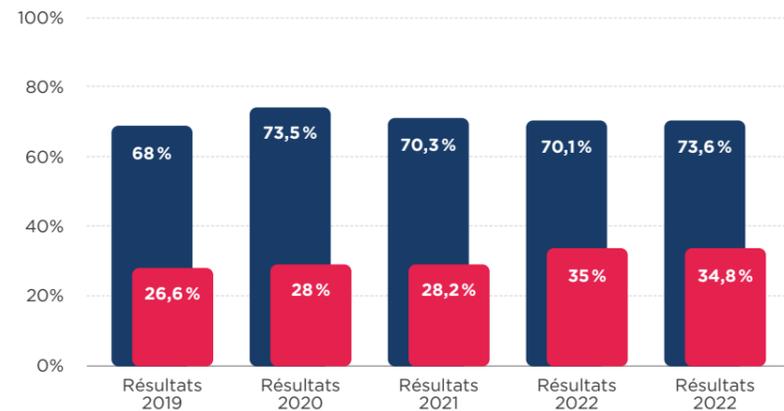
CROISSANCE DU PARC



LA QUALITÉ DE SERVICE

LA SATISFACTION GÉNÉRALE

SATISFACTION GLOBALE ET VIS-À-VIS DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS (échantillon téléphonique)



■ SATISFACTION VIS-À-VIS DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ■ SATISFACTION GLOBALE
Enquête réalisée par la société Etudes & Marketing (e&m)

LE NET PROMOTER SCORE (NPS)



Pour la première fois depuis la mise en place de l'enquête de satisfaction, le NPS de la SHLMR est positif à 2,2. Ce qui veut dire que les locataires très satisfaits (note de 9 et 10) sont plus nombreux que les locataires insatisfaits (note de 0 à 6).

Remise des médailles, 13 octobre 2023



L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS À LA SHLMR

SHLMR
Groupe ActionLogement

Fin 2023, 250 CALEOL se sont tenues pour 1 854 lots attribués.

RÉPARTITIONS DES ATTRIBUTIONS PAR EPCI EN 2023

EPCI	DONT LOGEMENTS ANCIENS	DONT LOGEMENTS NEUFS
CIVIS	266	77
CASUD	142	46
CINOR	521	153
CIREST	183	37
TO	290	139

44 600 DEMANDES ACTIVES
AU 31/12/23
À LA RÉUNION

LES RÉSERVATAIRES

56%
des attributions sont au profit des réservataires soit 1 038 logements.

19%
au profit d'ALS

17%
au profit de la Préfecture

13%
au profit des Mairies et EPCI

5%
au profit d'autres réservataires

LOGEMENT DES SALARIÉS

En 2023, **40%** DES ATTRIBUTIONS ONT BÉNÉFICIÉ AUX SALARIÉS contre 48% en 2022.

Inauguration Résidence Horizons 11 août 2023 à Grande Fontaine.



INDICATEURS FINANCIERS DE GESTION DU PARC

LA VACANCE

On constate une diminution du nombre de logements vacants. Le taux de vacance commerciale passe de **1,11% en décembre 2022** à **0,7% en décembre 2023**.

Entre 2022 et 2023, le taux de vacance financière global passe de **1,93% à 1,54%**. Et ce, malgré une vacance technique plus importante liée à la réhabilitation du parc.

TAUX D'ENCAISSEMENT



98,57%
DES LOYERS ONT ÉTÉ ENCAISSÉS AU 31/12/2023.

ÉVOLUTION DE L'IMPAYÉ

Entre décembre 2022 et décembre 2023, **2 448 K€ d'augmentation de dette**,

soit une augmentation de 15% en un an.

Sur la même période entre 2021 et 2022, l'augmentation était de près de **17%**. Les actions mises en œuvre durant l'année, notamment la structuration du service recouvrement, ont permis d'amorcer un ralentissement de l'augmentation de cette dette.

CRÉANCE LOCATAIRE EN MILLIONS D'EUROS (AU 31/12/2023)



■ LOCATAIRES PRÉSENTS ■ LOCATAIRES PARTIS

La dette des locataires partis représente **60% de la dette totale** et ce, en dépit, de l'annulation régulière des dettes irrécouvrables (*passages en perte annuels*).

DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION

(1)



LOGEMENTS FINANCÉS



548
LOGEMENTS AGRÉÉS

532 logements locatifs et 16 logements en accession.



54%
DE LLS ET LLTS

dont 44% s'adressent à un public sénior et 56% à un public de jeunes (étudiants et jeunes actifs).



50%
EN MAITRISE D'OUVRAGE DIRECTE



43
LOGEMENTS

c'est la taille moyenne d'une résidence agréée en 2023.



-24%
DE BAISSÉ DE PROGRAMMATION CONSTATÉ PAR RAPPORT À 2022.

LES LIVRAISONS EN 2023



478
LOGEMENTS

ont été livrés en 2023.



14
RÉSIDENCES

dont 9 internes et 3 VEFA.

LIVRAISONS PAR PRODUIT EN 2023

LLTS ⁽¹⁾	224
LLS ⁽²⁾	108
PLS ⁽³⁾	68
LLI ⁽⁴⁾	39
PSLA ⁽⁵⁾	39
TOTAL	478

⁽¹⁾ LLTS : Logements Locatifs Très Sociaux. ⁽²⁾ LLS : Logements Locatifs Sociaux. ⁽³⁾ PLS : Prêt Locatif Social. ⁽⁴⁾ LLI : Logement Locatif Intermédiaire. ⁽⁵⁾ PSLA : Prêt Social Location-Accession.

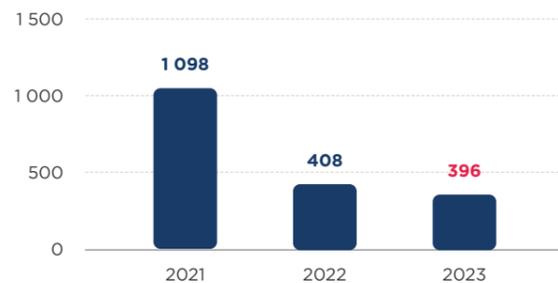
DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION (2)

LES MISES EN CHANTIER 2023 ENCORE UNE ANNÉE DIFFICILE

La difficulté à mettre en chantier est essentiellement liée à l'augmentation très importante des coûts de travaux et cela s'est traduit lors des Appels d'Offre en 2023 pour lesquels nous constatons :

- **16% de dépassement de budget** en moyenne sur les opérations internes.
- Une augmentation des coûts de construction : **1850 €/m² à 2000 €/m²** SHAB.
- Une augmentation des révisions de prix : **8 à 11%** (provisionné : 3%).

ÉVOLUTION DES MISES EN CHANTIER



LA CONSÉQUENCE :
nous n'atteignons que 50%
de nos prévisions.

**NOUS NE
REPRÉSENTONS
QUE 25% DES MISES
EN CHANTIER DU
TERRITOIRE.**

LOGEMENTS MIS EN CHANTIER À LA SHLMR EN 2023

LLTS ⁽¹⁾	6
LLS ⁽²⁾	121
PLS ⁽³⁾	52
LLI ⁽⁴⁾	191
PSLA ⁽⁵⁾	26
TOTAL	396

⁽¹⁾ LLTS : Logements Locatifs Très Sociaux.
⁽²⁾ LLS : Logements Locatifs Sociaux.
⁽³⁾ PLS : Prêt Locatif Social.
⁽⁴⁾ LLI : Logements Locatifs Intermédiaires.
⁽⁵⁾ PSLA : Prêt Social Location-Accession.

Résidence Jardins de Lamartine,
La Plaine des Palmistes



Résidence Jardins de La Martine,
La Plaine des Palmistes



DÉVELOPPEMENT FONCIER

● AQUISITIONS 2023

71% PORTAGE
EPFR

29% PORTAGE
SHLMR

8 HA
pour un équivalent de
298 logements.

● PROSPECTION 2023

Au cours
de l'année 2023,

34
TERRAINS
VALIDÉS



13 HA



représentant
un potentiel de
1 388
LOGEMENTS.

DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION

(3)

L'ACTIVITÉ AMÉNAGEMENT

En 2023, 16 opérations d'aménagement sont en cours dont 3 sont en phase de clôture : RHI⁽¹⁾ Bois Rouge, RHI⁽¹⁾ Salazie, RHI⁽¹⁾ Bois de Nèfles.

454 FAMILLES SUIVIES
par nos 2 chargées de relèvement en RHI⁽¹⁾ et RHS⁽³⁾.



6,9 M€ INVESTIS.

6,8 M€ PÉRÇUS.

Léger impact sur la trésorerie.

SAINT-LOUIS
RHI* Gol-Bacquet
41 logements prévus et 8 lots libres

Nous avons conduit de 2019 à 2020 les études pré-opérationnelles. Mis en concurrence, nous avons remporté, en 2023, la concession d'aménagement opérationnel qui va se dérouler jusqu'en 2029. (41 logements prévus et 8 lots libres)

SAINT-JOSEPH
Bordet-Trovalet

Programme prévisionnel : 40 logements collectifs, une RPA⁽²⁾ de 42 logements, 12 maisons de ville et 5 lots libres.

⁽¹⁾RHI : Résorption de l'Habitat Insalubre. ⁽²⁾RPA : Résidence Personnes Âgées. ⁽³⁾RHS : Résorption de l'Habitat Spontané.

Résidence Delphine Helod, RPA - Saint-Paul



LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

(1)

LA MODERNISATION ET RÉNOVATION DU PARC DE LOGEMENTS

● RÉALISATION EN GR-GE

39 194 000 €
MONTANT TOTAL DES ENGAGEMENTS

Programmation du Gros Entretien (GE), maitrisée et stabilisée à l'objectif de 2,8 M€ fixé au PSP. La vigilance est portée sur la nécessité d'engager et de réaliser cette programmation dans l'année.

TYPES DE TRAVAUX



1/3 DES LOGEMENTS

DU PARC ONT ÉTÉ IMPACTÉS PAR DES TRAVAUX EN 2023.



202
ENTREPRISES MOBILISÉES.

● AMÉNAGEMENT PMR

456

LE NOMBRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS EN 2023 A AUGMENTÉ DE 5,5% PAR RAPPORT À 2022.

2,9 M€
MONTANT TOTAL DES INVESTISSEMENTS pour l'adaptation des logements en 2023.

Résidence Palani, Sainte-Suzanne



LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

(2)

● SINISTRES

En 2023, **27%** DE BAISSÉ GLOBALE du nombre de sinistres DEC⁽¹⁾/DO⁽²⁾ par rapport à 2022.

611 SINISTRES
Cette baisse s'accompagne d'une diminution des dépenses, passant de **1,7 million d'euros** en 2022 à **1,2 million d'euros** en 2023.

LA RÉHABILITATION

● PROGRAMMATION 2023

543 AGRÉMENTS OBTENUS



Du fait du séquençage des lots de travaux (réhabilitation + résidentialisation), la réception globale des opérations des 3 dernières années, SERA OPÉRÉE SUR 2024.

SÉCURITÉ ET MAINTENANCE

● TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES ET DE SÉCURITÉ

LE NOMBRE DE RÉCLAMATIONS CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES ET DE SÉCURITÉ A ÉVOLUÉ DE

+ 14%
en 2023 par rapport à 2022

86% DES RÉCLAMATIONS

CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES ET DE SÉCURITÉ ONT ÉTÉ TRAITÉS EN MOINS DE 20 JOURS.

⁽¹⁾DEC : Décennale. ⁽²⁾DO : Dommage Ouvrage

● SUIVI DES CONSOMMATIONS D'EAU

Un renforcement du suivi et du pilotage des consommations d'eau et d'électricité, à travers de l'outil TEEO, qui a permis de :

- **Répertorier** l'ensemble des événements liés à chaque compteur ;
- **Identifier** rapidement l'objet des alertes ;
- **Faire le lien** avec les affaires sous IKOS ;
- **Suivre** chaque affaire jusqu'à l'accord de dégrèvement.

À ce jour, sont configurés dans la plateforme les fournisseurs suivants :

FLUIDE FOURNISSEURS	NOMBRE DE CONTRATS
ÉLECTRICITÉ	1 575
EAU	1 720
Eaux de La Possession	74
Runéo	1 173
Dionéo	473
TOTAL	3 295



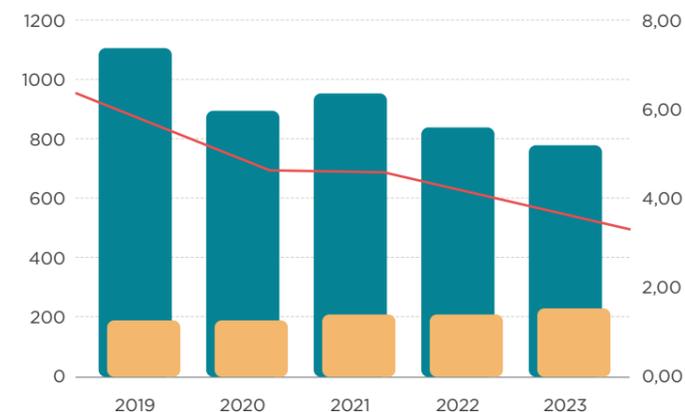
LA SOLUTION SMART SIME TEEO MANAGEMENT
(SYSTÈME D'INFORMATION DU MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE) :

Le module "Alerte" déployé en 2023 permet de collecter automatiquement les factures à partir de l'espace client SHLMR et de permettre de relever les consommations élevées avec le module "Alerte".

● FOCUS ASCENSEURS

15 ASCENSEURS REMPLACÉS EN 2023

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS PAR ANNÉE SUR LE PARC D'ASCENSEURS



Nous constatons une baisse du nombre d'appel passant de **6,09** en moyenne en 2019 à **3,46** en 2023.

Le nombre de pannes techniques a été divisé par 3 sur la même période.

■ NOMBRE D'APPELS ■ NOMBRE D'ASCENSEURS — TAUX MOYEN PAR ASC

LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

(3)

ACTIONS " BAS CARBONE "

La SHLMR s'engage résolument dans la décarbonation de son patrimoine immobilier en déclinant les axes stratégiques du groupe AL. Cette démarche permettra d'améliorer la performance énergétique et le confort thermique des bâtiments existants, tout en réduisant les charges locatives et en contribuant à la lutte contre le changement climatique.

Il s'agira notamment de :

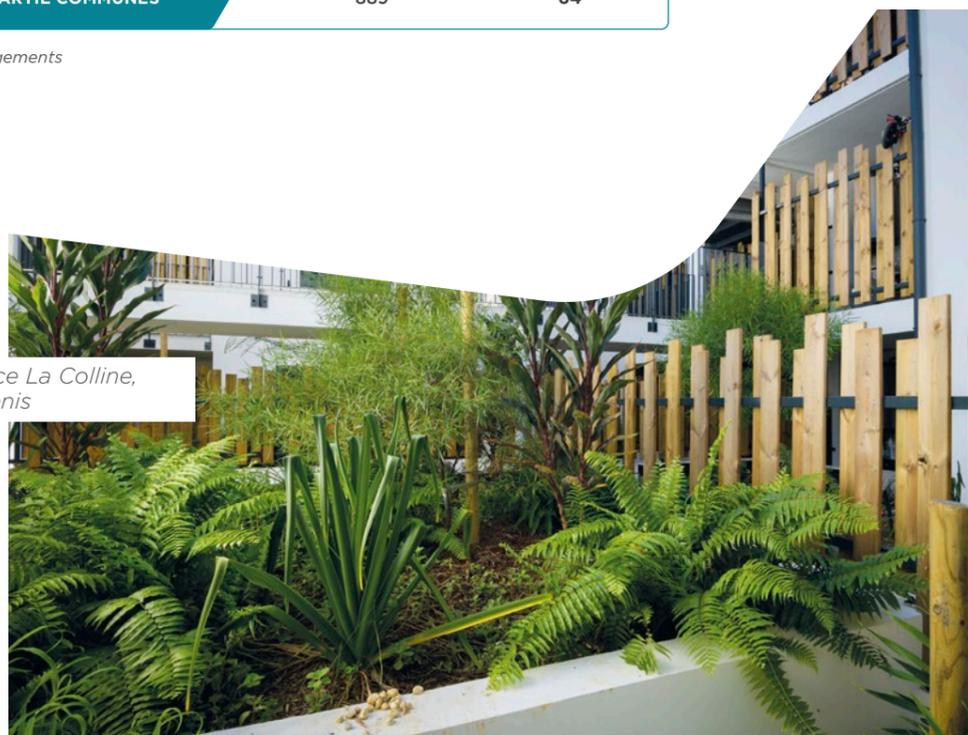
- **Isoler** les bâtiments et réduire les apports solaires sur les façade et baies afin d'améliorer le confort des occupants. Cela doit permettre de limiter le déploiement de solutions de climatisation énergivores pendant les périodes de forte chaleur dans les bas ou encore améliorer le confort d'hiver dans les hauts de l'île.
- **Déployer la pose** de brasseurs dans les chambres et séjour des logements.
- **Accentuer le déploiement** des éclairages à LED ou basses consommations des communs.

Fin 2023, le rythme de déploiement des actions BC demeurent conformes en grande partie au regard des objectifs fixés.

	2022	2023
 BRASSEURS D'AIR	3834	3140
 RÉDUCTION DES APPORTS SOLAIRES	1215	1816
 EAU CHAUDE PAR ÉNERGIE RENOUVELABLE	1396	597
 ÉCLAIRAGE PARTIE COMMUNES	889	64

En nombre de logements

Résidence La Colline, Saint-Denis

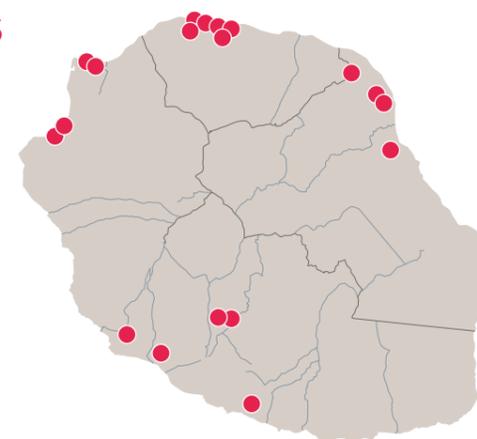


● DÉVELOPPEMENT DES OBJETS CONNECTÉS (IOT)

25 GROUPES D'HABITATIONS (GH) ÉQUIPÉS

16 GH soit 2 par agence ont leurs équipements techniques suivis grâce à des objets connectés soit plus de 250 objets connectés déployés.

En parallèle les compteurs d'eau de 9 GH ont été équipés pour étudier les profils de consommation.



● OBSERVATOIRE DES SINISTRES DO

La SHLMR est le bailleur « pilote » de l'ARMOS pour l'intégration des données dans la plateforme « teste » développée par l'Agence Qualité Construction (AQC).



L'OBJECTIF

de cette plateforme est de centraliser les sinistres DO de tous les bailleurs de La Réunion, pour les analyser grâce à des outils implémentés. C'est aussi une démarche préventive pour les constructions futures.

● LES ILOTS DE CHALEUR URBAIN TROPICAUX (ICU)

FIN 2022

nous avons financé et hébergé une thèse sur les ICU dont le sujet est Contribution à la réduction des îlots de chaleur urbaine par optimisation de la forme urbaine en milieu tropical

- ⇒ MODÉLISATION,
- ⇒ EXPÉRIMENTATION
- ⇒ VALIDATION

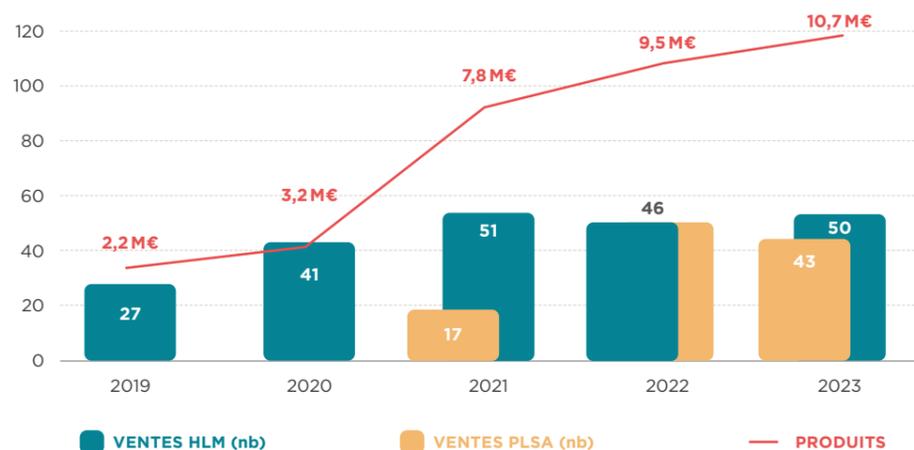
portée par Mr Alexandre LEFEVRE au sein de l'UFR SHE et soutenue par le laboratoire Piment, ALS et la SHLMR.

Les résultats de cette thèse contribueront à valider un ensemble de solutions techniques visant à atténuer les ICU en s'appuyant sur l'optimisation de la morphologie urbaine.

ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ ET SYNDIC

LA VENTE DE LOGEMENTS

50 ventes dont 29 au locataire occupant et 21 logements vacants.



La SHLMR propose des PLSA sur 14 communes de l'île. 247 logements commercialisés depuis 2017 dont 223 logements livrés.

Commercialisation du PLSA en quelques chiffres 2023 :

- 23 signatures contrats préliminaires,
- 41 signatures levées d'option d'achat.

LA VENTE EN BLOC À L'ONV*

Nous avons cédé 2 groupes d'habitation

- "VODISSE" à St Clotilde 26 logements,
- "CENTAURE" à St Marie de 22 logements,

Soit un total de 48 logements. Ces cessions ont permis de réaliser un Chiffre d'Affaires de plus de 4,3 M€ et de reconstituer nos fonds propres à hauteur de 3,4 M€.

*ONV : Opérateur National de Vente (Action Logement)



Rencontres économiques SHLMR 4 avril 2023

S'ENGAGER DANS LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE ÎLE



Consciente des enjeux sociétaux d'un territoire contraint par son insularité et du poids économique que représente ses achats, la SHLMR s'est engagée dans le cadre de sa Politique d'Achats Responsable en faveur du développement économique des TPE/PME et de son impact « social » par :

- Une communication annuelle sur ses achats.
- La participation à des rencontres avec les entreprises organisées sur le territoire.
- Des mesures de bonification de la trésorerie des titulaires de ses marchés.
- La poursuite de sa dynamique autour de l'inclusion et de l'intégration de clauses sociales dans ses marchés.



Rencontre économique SHLMR 4 Avril

En 2023, nous avons organisé nos 1^{ère} « rencontres économiques du Territoire ».

60
ENTREPRISES
PRÉSENTES.

400
MARCHÉS
ou accords-cadres
et 178M€ d'achats.

Présentation de nos

4
STANDS
ADMINISTRATIFS
SHLMR :
comptabilité, Marchés,
Insertion professionnelle et
Déontologie.

1
STAND ACTION
LOGEMENT

6
STANDS MÉTIERS
pour échanger avec les
équipes SHLMR.



Rencontre économique SHLMR CINOR 21 septembre



ACTION SOCIALE, L'INSERTION ET LE DÉVELOPPEMENT LOCAL ⁽¹⁾

● ACTION LIÉE AU SUIVI DES LOCATAIRES SOUFFRANT DES TROUBLES PSYCHIQUES À ST DENIS

Cette action expérimentale, financée par la TFPB de la ville de Saint-Denis, s'est avérée particulièrement **efficace pour gérer les situations sociales qualifiées de « complexes »**. Ce suivi a permis d'éviter des expulsions et la dégradation de ces situations, tant pour ces personnes que dans une démarche de résolution des impacts sur le voisinage. Ce travail a été effectué en relation avec nos travailleurs sociaux et surtout en activant des réseaux de professionnels du domaine par l'éducatrice spécialisée.

UNE ÉDUCATRICE SPÉCIALISÉE DANS CE DOMAINE EST INTERVENUE AUPRÈS DE **46** LOCATAIRES.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Nous avons proposé nos services à **3 603** locataires :

- **Intervention** personnalisée en fonction de chaque situation et des difficultés.
- **Mise à disposition et/ou Accompagnement** social avec un travail nécessaire sur l'adhésion du ménage.
- **Durée** très variable de l'accompagnement.

PÉRIMÈTRE	CSO ⁽¹⁾	CAS ⁽²⁾	COORD AC SOC ⁽³⁾	RSH ⁽⁴⁾	TOTAL GÉNÉRAL
CASUD	134	83	19	11	247
CINOR	789	464	61	53	1 367
CIREST	104	254	11	1	370
CIVIS	386	232	29	14	661
TO	410	494	29	25	958
TOTAL GÉNÉRAL	1 823	1 527	149	104	3 603

1 385 255 €

TOTAL 2023

1 098 K€ RAPPEL AL (collaboration DAS/ AGP et CTX).

286 K€ AIDES VERSÉES SUR LES COMPTES LOCATAIRES.

DONT LA SOMME DE 34 937 € ISSUE DU DISPOSITIF SOLI AL.

⁽¹⁾CSO : Conseiller Social. ⁽²⁾CAS : Chargé d'Accompagnement Social. ⁽³⁾COORD AC SOC : Coordinatrice Action Sociale. ⁽⁴⁾RSH : Référent Senior Handicap.

● BILAN INSERTION

Cette activité, devenue l'un des principaux axes sociaux de la SHLMR, s'inscrit pleinement dans notre stratégie RSE. Elle mobilise plusieurs services internes, notamment la production, la réhabilitation et notre service commercial, avec lesquels nous partageons cette performance.

À noter que nous essayons de créer des liens entre le service des travailleurs sociaux et celui de l'insertion, ainsi, une dizaine de dossiers de dette locative ont fait l'objet d'un accompagnement pour de l'insertion au sein des marchés de la SHLMR.

230 000 H
DONT 140 000 H
DANS LES MARCHÉS INTERNES (60%).
SOIT :



PARTENARIAT SHLMR ET APES OI

● LES CONCIERGERIES SOCIALES

De janvier à décembre 2023 sur la ville de **SAINT-DENIS** pour la seule association **COEUR SOCIAL**

Pour la ville de **SAINT-PAUL** et en collaboration avec la **SEDRE**



106 ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX RÉALISÉS.

92 ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX.



203 DEMANDES PONCTUELLES :

informations sur courrier, enquêtes locatives, photocopies, mails, appels téléphoniques organismes et institutions.

433 DEMANDES PONCTUELLES

De plus, l'association **COEUR SOCIAL** ayant l'agrément pour des intervention « service à la personne », ces activités ont permis de comptabiliser 300 heures d'intervention en prestataire et 150h en mandataire, ce qui leur a permis de recruter en CDI :

- **1 Aide-soignant**
- **2 auxiliaires de vie**
- **1 aide à domicile**

ACTION SOCIALE, L'INSERTION ET LE DÉVELOPPEMENT LOCAL (2)

● ABOUTISSEMENT DES DÉMARCHES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL SPÉCIFIQUES AUX SENIORS EN 2023

SAINT-DENIS

- **24 demandes de retraite** personnelle effectuées, **20 sont effectives**,
- **32 demandes d'ASPA**, **6 sont effectives**,
- **21 demandes d'APA**, **11 sont effectives**,
- **52 demandes de colis alimentaires** ont été prescrites,
- **49 demandes de Complémentaire Santé solidaires** qui sont effectives,
- **37 Dossiers demandes** logement social/mutation,

SAINT-PAUL

- **16 demandes de retraite** personnelle effectuées, **9 demandes RP effectives**,
- **11 demandes d'ASPA**, **4 sont effectives**,
- **7 demandes de SASPA**, **1 effective**.

L'ASPA est une allocation de solidarité pour les personnes âgées.

Le SASPA ou encore le Service de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées sert d'allocation vieillesse minimale aux personnes ne pouvant jouir du système de retraite français.

L'APA (allocation personnalisée d'autonomie) est une allocation destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie.

COLLABORATIONS ET PARTENARIATS

● CONVENTION CGSS

En 2023 un partenariat a été signé entre la CGSS, la SHLMR et ALS. Cette convention à fort impact social a pour objectif :

4 axes d'interventions et 18 fiches actions à mettre en œuvre.

Les premières actions :

- **1^{ère} réunion** de présentation des équipes sociales en octobre 2023 (ALS/SHLMR/CGSS).
- **Mise à disposition** d'une adresse mail dédiée.
- **Un espace partenaire** CGSS accessible pour la SHLMR a été mis en place.
- **1^{ère} demande** de financement sur les aménagements de logements en groupé sur Héliophores a été obtenu (45 logements) DTP/DAPMU/DAS.

● ÉTUDES EN PARTENARIAT

Nous avons lancé deux projets d'études pilotés par APESOI, qui ont été achevés fin 2023.



Les coûts évités par l'action sociale

Cette étude réalisée par le bureau d'étude FORS vise à démontrer que plusieurs actions menées par nos services ont des impacts économiques significatifs pour le territoire. Exemples : jusqu'à 6 736€ de coûts évités par ménage, en favorisant le maintien à domicile par rapport à l'admission en EHPAD

1 620 familles en impayé accompagnées par les équipes sociales, avec seulement 18 expulsions
1 602 expulsions évitées c'est 48 M€ de coûts évités pour la collectivité.



Les financeurs : la DEETS, ALS et la TFPB de Saint-Denis et du Port.

● FRANCE TRAVAIL

Une convention tripartite a été signée entre **France Travail, ALS et la SHLMR**. Elle a pour objectif d'œuvrer pour le lien emploi logement pour les jeunes actifs et demandeurs d'emploi. Un circuit de demande spécifique est mis en place pour favoriser le rapprochement domicile travail des jeunes qui retrouvent un emploi.



Résidence Palani,
Sainte-Suzanne

RESSOURCES HUMAINES

(1)

QUELQUES CHIFFRES SUR L'ACTIVITÉ RH

 **427** SALARIÉS
(au 31/12/2023)



LE RECRUTEMENT

- **94 candidats** externes intégrés,
 - 34 en CDI,
 - 44 en CDD,
 - 16 alternants,
- **18 en mobilités** mises en oeuvre,
- **8 CDD** transformés en CDI.



LA FORMATION

- **823 actions de formations**,
- **341 salariés** concernés,
- **10 050 heures** pour un budget de **869 k€**.

ÉVOLUTION DE L'INDEX ÉGALITÉ FEMME/HOMME (LOI N° 2018-771 DU 5 SEPTEMBRE 2018)

	2021	2022	2023
INDEX ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES (EN NOMBRE DE POINTS)	94	90	92

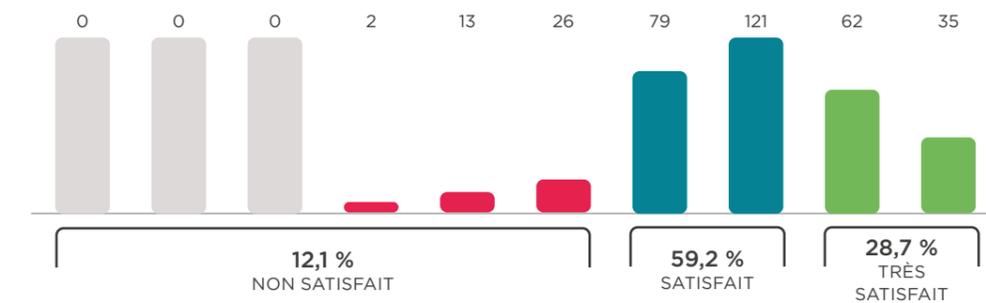


QVCT ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL

BAROMÈTRE SOCIAL

Depuis 3 ans la SHLMR déploie annuellement son baromètre social QVCT basé sur les recommandations de l'ANACT au sein des équipes.

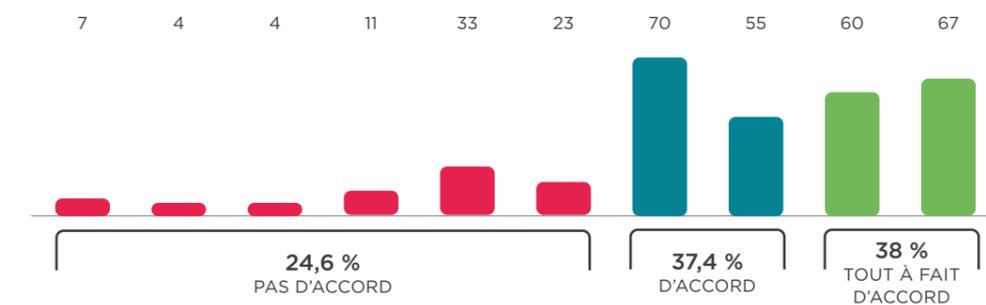
Pour 2023, c'est un taux de participation de **81%** avec **87.9%** de salariés « satisfait » ou « très satisfait ».



Un Net Promoter Score interne est de 13, ce qui, en chiffre, se traduit par **38%** de salariés qui recommanderaient la SHLMR comme employeur, contre **24,6%** qui ne la recommanderaient pas.

TAUX DE RÉPONSES
334

JE RECOMMANDE À MES AMIS DE TRAVAILLER POUR NOTRE SOCIÉTÉ



RESSOURCES HUMAINES

(2)

LA MARQUE EMPLOYEUR

● LA FORMATION CONTINUE CERTIFIANTE COMME OBJECTIF DU PLAN DE FORMATION AFIN DE MIEUX PRÉPARER NOS SALARIÉS AUX ÉVOLUTIONS DU TRAVAIL

«
FORMEZ CORRECTEMENT VOS SALARIÉS AFIN QU'ILS PUISSENT QUITTER L'ENTREPRISE, TRAITÉZ-LES CORRECTEMENT AFIN QU'ILS VEUILLENT RESTER.
»
RICHARD BRANSON

Nous avons alloué **63 k€ sur 400 k€** à des formations diplômantes pour nos salariés, afin de les aider à s'adapter aux changements du travail de demain. Notre objectif est de former tous les niveaux de notre organisation, en mettant l'accent sur la proximité et la relation client :

⇒ D'un côté nos gardiens
Formations diplômantes de 6 gardiens (CAP gardien).

En partenariat avec **l'AFPOLS et France Travail**, nous avons mis en place un dispositif de recrutement et de formation pour 25 demandeurs d'emploi.

Le processus comprend :

 **Formation complète** : 2 mois en entreprise + 12 mois en alternance. À la clé : une certification nationale !

 En mars 2023, nos apprentis gardiens ont intégré les agences pour leur contrat pro. **Exams en février 2024**

⇒ De l'autre les responsables d'agence et de territoire
Parcours certifiant de directeur-trice d'agence, niveau 7, enregistré au RNCP.

Durée 1 an, 44 jours de formation, composé de 6 blocs de compétences rattachées à 6 domaines d'activités - 8 collaborateurs concernés.

⇒ En passant par l'assermentation des personnels de proximité

En 2023, nous avons souhaité mettre en place une première session qui a permis à **7 collaborateurs** de suivre la formation à l'assermentation.

⇒ Et bien entendu continuer à former aux évolutions profondes des métiers et du travail

- **Master 2 en psychologie du travail** pour un membre de l'équipe RH, avec à la clé un titre de psychologue du travail.
- **Préparation** d'une thèse sur le sujet de l'IA et de son impact organisationnel.
- **Préparation** d'une thèse sur les Ilots de Chaleur Urbain (ICU) tropicaux.

● MIEUX ACCUEILLIR POUR FIDÉLISER

Des parcours à la carte pour chaque nouveau salarié et un parcours dédié pour les apprentis. Nous avons mis en place un accompagnement dédié pour les alternants. Un séminaire dédié pour eux et leur tuteur ainsi que des rencontres qui leur sont réservées pour leur permettre d'échanger et de progresser.

● UNE STRATÉGIE DE PRÉSENCE DANS LES ÉCOLES POUR FAIRE CONNAÎTRE NOS MÉTIERS



- **PIA CANOPIA** avec l'université Réunion.
- **7 Masterclass** dans le BTS IMMO.
- **Dispense** de cours à l'IRTS.
- **Participation** aux journées recrutement.
- **Accueil** de stagiaires.



LES ÉVÈNEMENTS INTERNES



1
SÉMINAIRE D'INTÉGRATION
par an.



1
SOIRÉE ANNUELLE
par an.



1
REMISE DES MÉDAILLES DU TRAVAIL
par an.

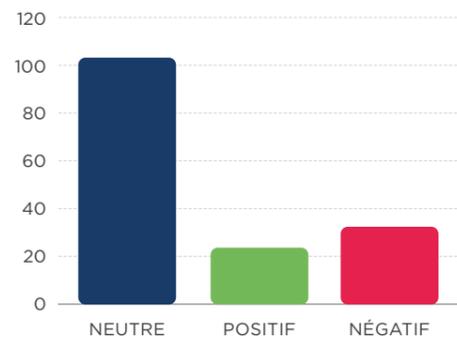


2
SÉMINAIRES DES MANAGERS
par an.



COMMUNICATION

LA SHLMR DANS LES MEDIAS



Nous avons été cités **159 fois** dans la presse en 2023. Bien que nous restions sur un ratio de **79%** de citations positives ou neutres, il est à noter que nous avons eu 33 citations négatives contre 23 positives cette année. En février la mise en garde à vue de certains collaborateurs suite à une plainte de la SHLMR a généré 13 citations négatives. Nous avons également eu un pic de 8 citations négatives en octobre au sujet d'un incendie à Saint-Paul.

Nous devons travailler à renforcer le nombre de citations positives afin de mieux équilibrer la perception de l'entreprise et son image.

Focus 15 émissions :

réunion **1** • 11 Radio/TV sur Réunion Première

FREE DOM • 4 Radio sur Freedom



PERFORMANCE & AUDIT

DÉONTOLOGIE

Le dispositif de déontologie est vivant et régulièrement amélioré. En 2023, le code de conduite anticorruption a été mis à jour afin d'intégrer des exemples concrets permettant aux collaborateurs de mieux comprendre et d'appliquer plus facilement les règles de déontologie.

Le dispositif de conformité à la réglementation SAPIN 2 est piloté et contrôlé par un comité spécifique animé par la référente déontologie et réunissant les membres du COMEX de la SHLMR.

GESTION DES RISQUES

Les équipes de la SHLMR renforcent leur résilience via des exercices annuels de gestion de crise. L'année 2023 a été marquée par un exercice sur la thématique des incendies.

et les collaborateurs volontaires. Les participants sont également amenés à se projeter sur des tendances (menaces et/ou opportunités) qui peuvent impacter la SHLMR à court ou moyen terme.

Comme chaque année, la cartographie des risques de la SHLMR a été revue avec les membres du CODIR, les managers

Une réponse est apportée à chaque risque identifié et analysé : éviter le risque, accepter le risque, atténuer le risque (fréquence et impact), transférer le risque, etc.

BILAN DES AUDITS ET DU CONTRÔLE INTERNE

Deux audits et une mission de conseil ont été réalisés en 2023, en lien avec la cartographie des risques de la SHLMR:

- 1 Audit des contrats**
- 2 Audit de remplacement de personnel absent**
- 3 Mission de conseil sur la réhabilitation hors ANRU/NPNRU en milieu occupé**

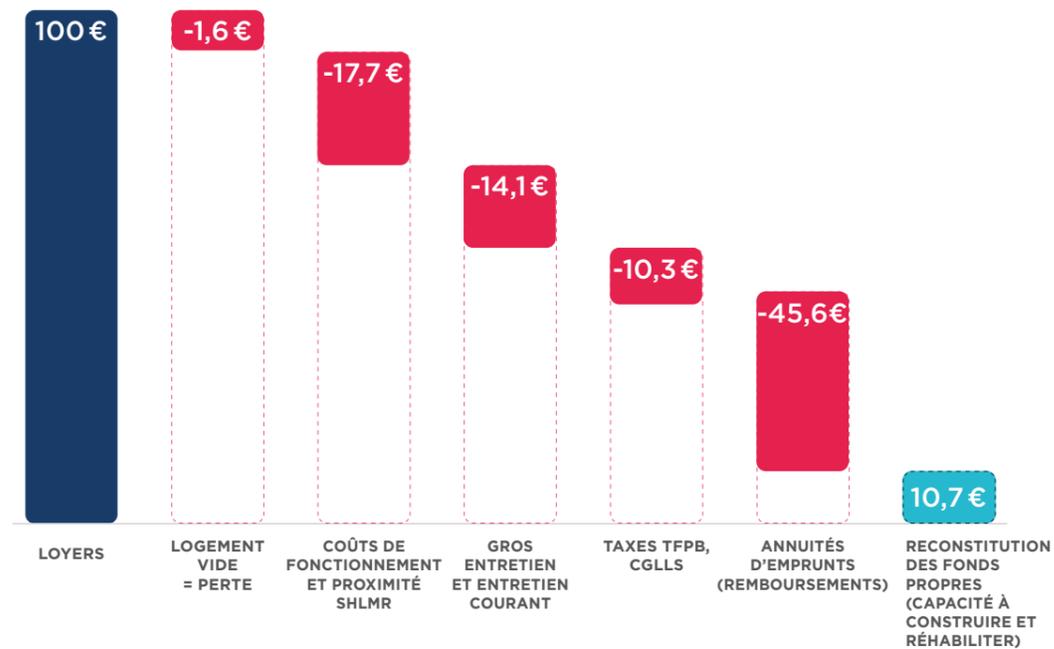
Le travail de suivi des plans d'actions liés aux audits et à la cartographie des risques s'est poursuivi en 2023 avec des interventions mensuelles en CODIR.

Le plan de contrôle interne a été respecté et les contrôles clés du groupe Action Logement (CCAL) ont également fait l'objet d'un déploiement.

FINANCES

MODÈLE ÉCONOMIQUE DU LOGEMENT SOCIAL

Pour 100 € de loyer :



AUTOFINANCEMENT COURANT | 16,26 M€

AUTOFINANCEMENT/LOYER | 12,74%

TAUX D'ENDETTEMENT/LOYERS | 45,6%

COÛT DE GESTION PAR LOGEMENT | 1 243 €

CHIFFRE D'AFFAIRES | 188 M€

RÉSULTAT NET | 9,57 M€

ACTIF

	2022	2023	VARIATIONS
BILAN EN M€			
Immobilisations incorporelles	1,06	0,93	(0,1)
Immobilisations corporelles	1 578,69	1 685,15	106,5
Immobilisations corporelles en cours	216,93	272,07	55,1
Immobilisations financières (2)	90,08	37,03	(53,1)
Actif immobilisé	1 886,77	1 995,18	108,4
Stocks et en-cours	43,67	44,56	0,9
Fournisseurs débiteurs	0,00	1,10	1,1
Créances d'exploitation	219,02	253,28	34,3
Créances diverses	83,09	115,40	32,3
VMP	7,20	37,20	30,0
Disponibilités	91,02	77,71	(13,3)
Actif circulant	444,00	529,25	85,2
CCA et charges à répartir	1,59	1,61	0,0
Total bilan actif	2 332,35	2 526,04	193,69

PASSIF

	2022	2023	VARIATIONS
BILAN EN M€ avant affectation du résultat			
Capital et réserves	282,44	330,25	47,81
Résultat de l'exercice	21,01	9,57	(11,43)
Subventions d'investissement	536,02	611,65	75,63
Capitaux propres	839,46	951,47	112,01
Provisions pour risques et charges	17,18	16,91	(0,27)
Dettes financières	1 329,03	1 396,36	67,33
Client créditeurs	2,66	1,15	(1,52)
Dettes d'exploitations	21,77	22,64	0,87
Dettes diverses	99,59	113,26	13,67
Autres comptes de régularisation passif	22,65	24,25	1,59
Total bilan passif	2 332,35	2 526,04	193,69

Résidence Bois d'olive
Saint-Pierre



Résidence La colline
Saint-Denis



Résidence Normandie
Saint-Denis



Résidence La Colline,
Saint-Denis



SHLMR 

Groupe ActionLogement

Saint-Denis
31, rue Léon Dierx

Ruisseau Bât. A
97400 Saint-Denis

Tél.: 0262 40 10 10
E-mail : communication@shlmr.fr

www.shlmr.fr