

SHLMR 

Groupe ActionLogement



↑ Résidence Pierre Lagourgue,
à Saint-Denis.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025





Rapport RSE

Le Rapport RSE 2025 de la SHLMR est disponible.

Scannez le QR code pour le consulter :



Sommaire

INTRODUCTION

Édito d'Action Logement Immobilier	4
Les chiffres clés Action Logement ...	5
Édito SHLMR	6
Les chiffres clés SHLMR	7
Gouvernance	8
Préambule	9
Le Cyclone Garance : une mobilisation exceptionnelle au service des locataires	10



↑ Inauguration de l'aire d'activités Maloya au Port.

ASSURER UN LOGEMENT ABORDABLE

Le parc SHLMR	13
Une excellente année de mise en chantiers	14
Aménagement du territoire et foncier	15
Réhabiliter pour améliorer le confort de vie	16
Diversification de notre offre par l'accession	17

S'ENGAGER DANS LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE ÎLE

Achats	19
Maintenance du patrimoine	20
Insertion et emploi	21

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DANS NOS QUARTIERS

Nos locataires et nos résidences ...	23
Notre action sociale	24
Accompagnement des publics fragiles	25
Satisfaction des locataires	26

UN HABITAT RESPECTUEUX DE NOTRE ENVIRONNEMENT

Décarbonation et projets innovants	29
Sensibilisation et gestion de crise	31

ÉCOUTER NOS COLLABORATEURS

QVCT et marque employeur	33
Zoom sur les systèmes d'information	35

La SHLMR vue par les médias	36
Audit et contrôle interne	37
Modèle économique du logement social	38
Les nouvelles résidences 2025	39

Édito d'Action Logement Immobilier

ActionLogement 
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE



DES ENGAGEMENTS TENUS !

Les filiales d'Action Logement Immobilier, dans une conjoncture morose marquée par l'instabilité, ont su, en 2025, mener à bien une stratégie ambitieuse de production et de réhabilitation pour répondre aux besoins des salariés des entreprises. Un chiffre résume cette mobilisation : près de 45 000 logements mis en chantier, dans tous les territoires de la France hexagonale et ultra-marine, au plus près des bassins d'emploi.

Animées par un volontarisme sans faille au service de leur mission d'utilité sociale et portées par une volonté d'innover pour proposer des solutions logement toujours plus durables, les filiales immobilières de notre groupe paritaire développent leurs savoir-faire, en partenariat sur le terrain avec l'ensemble des acteurs économiques.

Leur objectif partagé est de mettre en place une offre toujours plus complète, toujours plus agile et répondant tant aux exigences environnementales qu'aux mutations sociétales : logements familiaux, logements en accession sociale, résidences pour salariés en mobilité ou en formation, hébergements pour jeunes actifs ou saisonniers...

En 2026, Action Logement Immobilier va confirmer cette trajectoire. Je sais pouvoir compter sur l'engagement de chacune et chacun des 17 000 collaborateurs d'Action Logement Immobilier et je connais la détermination de nos filiales pour proposer une qualité de service exemplaire aux salariés des entreprises. Toutes et tous, collaborateurs, équipes dirigeantes et administrateurs bénévoles, sont les artisans méticuleux de notre réussite collective, facteur de cohésion sociale.

Ensemble, poursuivons avec audace notre action pour le logement abordable des salariés !

Bonne lecture

Frédéric CARRÉ

Président du Conseil d'administration d'Action Logement Immobilier

Les chiffres clés Action Logement

IMMOBILIER

43

entreprises sociales
pour l'habitat



1

filiale de logement
intermédiaire



1 207 533

patrimoine

AVANCEMENT DES PROJETS :



41 628

engagements
à construire



45 875

mises en chantier



35 407

logements neufs
livrés



39 499

logements
mis en réhabilitation



2025, UNE ANNÉE EXIGEANTE

La Réunion est une île jeune, dynamique, créative et profondément inégale dans son accès au logement. C'est cette réalité qui donne tout son sens à l'existence de la SHLMR, et c'est cette réalité qui doit guider chacune de nos décisions en tant qu'acteurs du logement social sur notre territoire.

2025 a été une année exigeante. Les crises se sont enchaînées, climatique avec le cyclone Garance, budgétaire avec les difficultés nationales qui ont ralenti les financements, économique avec les tensions persistantes du secteur du BTP. Ces épreuves n'ont pas épargné La Réunion, et la SHLMR les a traversées avec la robustesse d'une institution ancrée, enracinée dans son territoire depuis des décennies, et portée par des femmes et des hommes profondément engagés dans leur mission de service.

Dans ce contexte, ce rapport témoigne d'une entreprise résiliente, qui tient ses engagements envers les familles réunionnaises, envers ses partenaires publics et privés, envers ses locataires. Qui continue de construire, de rénover, d'innover, malgré les vents contraires.

La SHLMR n'est pas qu'un bailleur. Elle est un acteur structurant du développement de notre île. Elle accompagne les mutations démographiques, le vieillissement de la population, l'accès des jeunes au logement. Elle participe à la transition écologique de notre territoire, en intégrant dans ses projets les exigences de demain : décarbonation, résilience climatique, économie circulaire. Elle contribue au tissu économique local, en mobilisant des centaines d'entreprises réunionnaises et en soutenant l'insertion professionnelle.

L'INSEE a récemment rappelé l'ampleur du défi : ce sont 172 000 logements supplémentaires dont notre île aura besoin dans les vingt-cinq prochaines années. Un défi colossal, qui ne pourra être relevé que par une action collective, coordonnée, ambitieuse entre l'État, les collectivités, les bailleurs sociaux et l'ensemble des acteurs du territoire. La SHLMR est prête à y prendre toute sa part.

En tant que Président du Conseil d'Administration, je suis fier de la place qu'occupe la SHLMR dans le paysage réunionnais, et confiant dans sa capacité à continuer d'écrire, avec ses partenaires, les pages d'un territoire plus juste et plus solidaire.

Eric WUILLAI

Président du Conseil d'Administration de la SHLMR

Les chiffres clés SHLMR

IMMOBILIER

29 614

logements,
loges & foyers

555

résidences
et foyers

395

locaux commerciaux

AVANCEMENT DES PROJETS



376

agréments obtenus

813

logements
mis en chantier



733

logements engagés
en réhabilitation



357

logements livrés

52

ventes à l'unité



1823

logements attribués

MOYENS ÉCONOMIQUES ET HUMAINS

196,5 M€

de chiffres d'affaires

450

Salariés

249 933 H

d'insertion réalisées
sur les chantiers

17,8 %

d'autofinancement sur le loyer

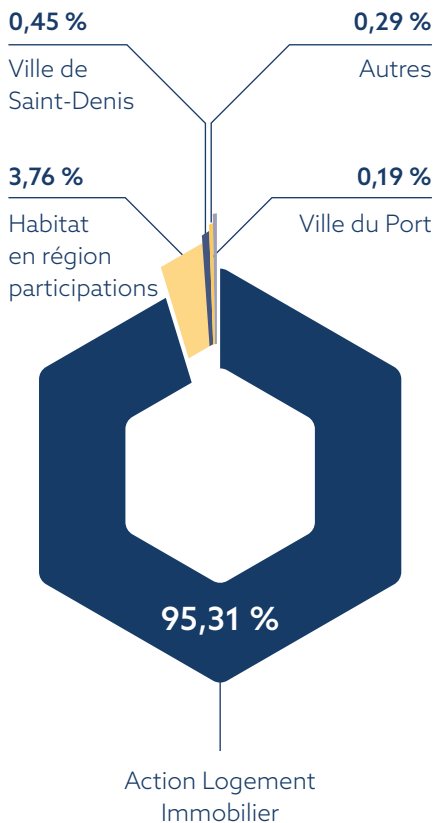
92 %



index d'égalité
femme/homme

Gouvernance

RÉPARTITION DU CAPITAL



ADMINISTRATEURS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2025 :

Représentant permanent d'Action logement Immobilier :

Éric HOARAU

ActionLogement
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

Représentant le Pacte d'Actionnaires pour Action Logement Immobilier :

Eric WUILLAI

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

Salima MALL

pour le MEDEF

Représentant permanent Groupe Habitat en Région :

Xavier DELACROIX

Représentant permanent de la CEPAC :

Katia SCHLÖGEL

Représentant le pacte d'actionnaire pour la CEPAC :

Fabrice GUILHEM

Représentants permanents des locataires :

Marie-Noëlle BEGUE

Jean-Fabrice FONTAINE

Jean-Jacques HOAREAU

Représentant permanent pour la Ville de Saint-Denis :

Erick FONTAINE

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

RÉSISTER. S'ADAPTER. AVANCER.

La marque forte de l'année 2025 est immanquablement le cyclone GARANCE, fin février qui a perturbé l'activité de la SHLMR. Cet évènement climatique a challengé notre qualité de service, notre dispositif de gestion de crise, nos budgets, notre résilience et de façon plus marquée la résilience du territoire. Nous avons dû faire face à des sinistres que nous n'avions pas connus. Nous avons pu montrer notre capacité à gérer de nombreux dégâts. Les plus impactant, bien que limités ont été : quelques éléments de toitures, des menuiseries, des faux plafonds mais surtout des inondations. Nous nous souviendrons davantage des crues centennales que des vents dépassant les 250 km/h. L'inondation de CARICUBES restera à jamais marquée dans nos esprits.

Notre préparation nous a permis un déploiement rapide sur nos résidences grâce à la mobilisation des collaborateurs investis. Nous avons relogé rapidement la dizaine de familles concernée et accompagné le relogement d'autres bailleurs. Nos RETEX nous ont permis d'améliorer notre gestion de crise dite PACK CYCLONE pour le faire tendre avec un Plan Résilience Cyclone. Merci aux équipes. La phase de réparation a été plus complexe, plus longue : manque d'entreprises, de matériaux, mobilisant nos collaborateurs en plus des enjeux quotidiens. Elle se terminera en 2026, soit plus d'une année plus tard.

2025 c'est aussi une crise gouvernementale et budgétaire qui nous a impacté par un retard de la mise en place de la LBU, la perte de financements prévisionnels limitant notre développement et nos enjeux de



réhabilitation. Nous avons une baisse significative de notre programmation de logements neufs et réhabilités. Toutefois nous maintenons un volume d'achats à plus de 260M€ par de nombreuses mises en chantier.

Enfin la crise du BTP nous impacte toujours avec des livraisons à la moitié du prévisionnel, générant une attente encore plus longue pour des familles dans le besoin urgent de logement.

Mais au-delà des crises, 2025 est une année où nous maintenons de bons indicateurs de gestion locative. Bien que la satisfaction client reste insuffisante, les résultats observés demeurent encourageants : augmentation des mutations pour permettre une meilleure adéquation offre demande, une vacance très basse face à la demande de logements qui continue à augmenter au-delà des 51 000 demandeurs.

Enfin, nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre stratégie de réponse adaptée : déploiement de la politique SENIORS et obtention du label Quali'HLM avec la mention accompagnement du vieillissement, rédaction de la politique JEUNES, et de notre stratégie IA pour accompagner nos collaborateurs aux évolutions des métiers.

La baisse du livret A en 2025 nous a amené un peu de ressources que nous avons perdu, mais nous gardons encore cette année un résultat d'exploitation négatif. Notre capacité d'autofinancement reste bonne, dopée par les remboursements de TFPB liés à notre politique volontariste d'adaptation de notre patrimoine au vieillissement et aux PMR.

Enfin l'INSEE a dimensionné un besoin de 172 500 logements complémentaires sur le territoire pour les 25 prochaines années, avec un futur SAR intégrant des contraintes environnementales fortes : le défi à venir est majeur et doit nous amener à sans cesse nous réinventer pour apporter des solutions à cette crise structurelle du logement.

Ce rapport d'activité 2025 reflète les défis rencontrés ainsi que notre capacité à résister, à nous adapter et à rester fidèles à notre mission : offrir des logements abordables, de qualité tout en contribuant au développement durable et équilibré de La Réunion. Continuons à avancer ensemble pour bâtir un avenir serein et prospère pour notre territoire.

Le Cyclone Garance : une mobilisation exceptionnelle au service des locataires

LES CHIFFRES

80%

des résidences visitées
en 48h

150

collaborateurs mobilisés
sur la base du volontariat
un week-end

3 500

réclamations traitées

± 4 M€

de travaux engagés

UN ÉVÉNEMENT CLIMATIQUE MAJEUR POUR LE TERRITOIRE

Fin février 2025, le cyclone tropical intense Garance a durablement marqué La Réunion par son intensité et l'ampleur de ses impacts. Vents violents, précipitations exceptionnelles et crues ont affecté l'ensemble du territoire, fragilisant infrastructures et logements.

Dans ce contexte de crise inédite, la SHLMR, a activé son dispositif de gestion de crise afin de protéger les locataires, sécuriser son patrimoine et assurer la continuité des services.



↑ Constatation des dégâts.

Une mobilisation immédiate et massive

Dès la levée de l'alerte rouge, les équipes de la SHLMR se sont déployées sur l'ensemble du territoire pour établir un diagnostic rapide et identifier les urgences.

Cette mobilisation s'est appuyée sur :

- **Un engagement volontaire** des collaborateurs, mobilisés sur le terrain,
- **Une organisation adaptée** à la crise, combinant proximité et réactivité,
- **La coordination avec les entreprises partenaires** pour accélérer les interventions.

UNE ATTENTION RENFORCÉE AUX PUBLICS FRAGILES

Au-delà des interventions techniques, la SHLMR a pleinement mobilisé son accompagnement social, dans les jours qui ont suivi le cyclone, pour soutenir les locataires les plus vulnérables, notamment à l'attention de nos locataires seniors :

- **1 143 seniors** ont été contactés (vérification de la sécurité et des besoins),
- Réalisation de visites à domicile,
- Des dispositifs d'aide ont été déployés (livraisons d'eau, appui matériel, relais avec les partenaires).
- Prise en charge prioritaire des relogements.

Cette approche humaine, au plus près des locataires, a permis de maintenir le lien social dans un contexte fortement dégradé.

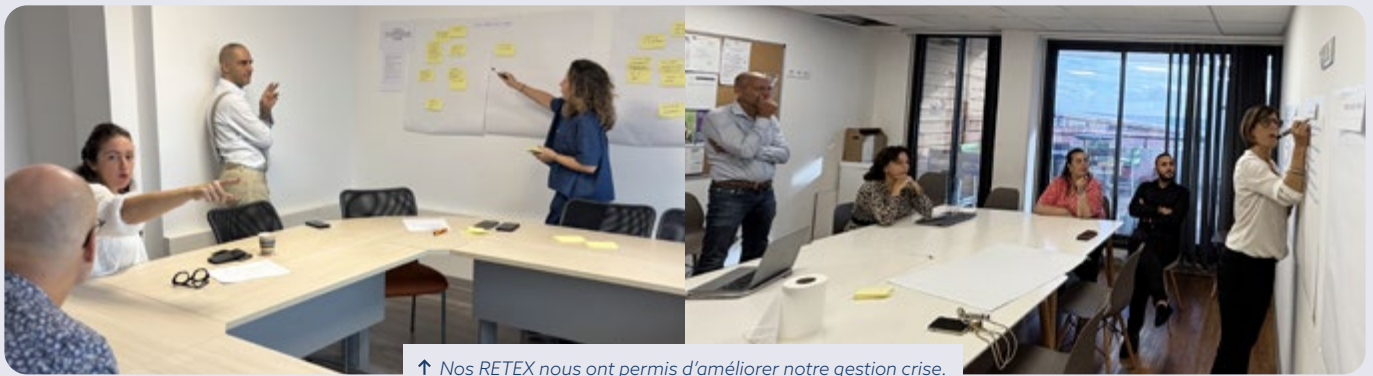
GESTION DES RÉCLAMATIONS : PRIORISATION ET RÉACTIVITÉ

3 500 réclamations ont été enregistrées, une grande majorité a été traitée dans les premiers mois suivant le cyclone (**70 %** des réclamations traitées à août 2025).

L'organisation selon une logique de priorisation par degré de gravité, a garanti la prise en charge immédiate des situations les plus critiques :

- Mise en sécurité des logements (toitures, infiltrations, structures),
- Pannes électriques ou risques pour les personnes,
- Dysfonctionnements majeurs des équipements (ascenseurs, réseaux).

Les délais d'intervention ont toutefois été impactés par la saturation des entreprises intervenantes, les contraintes techniques, les difficultés d'accès aux sites et de prise de rendez-vous.



↑ Nos RETEX nous ont permis d'améliorer notre gestion crise.

UNE ORGANISATION DE CRISE STRUCTURÉE ET ÉPROUVÉE

La gestion de Garance s'est appuyée sur un dispositif de crise renforcé :

- activation d'une cellule de crise dédiée,
- mise en place d'outils de communication spécifiques (WhatsApp, réseaux sociaux),
- coordination renforcée avec les médias et partenaires institutionnels.

Cette organisation a permis un diagnostic rapide, une remontée continue des informations terrain et une communication régulière auprès des locataires.

Les retours d'expérience ont mis en évidence plusieurs axes d'amélioration : renforcer les outils en mode dégradé, structurer les remontées terrain et anticiper davantage l'identification des publics vulnérables.

La gestion des cyclones s'inscrit dans une démarche globale de prévention portée par la SHLMR, s'appuyant sur le "pack cyclone", qui formalise les actions à mener tout au long de l'année et renforce la culture du risque auprès des locataires et des équipes.

Assurances : un processus structurant des délais de réparation

La gestion des sinistres a nécessité un travail étroit avec les assureurs, conditionnant le lancement des travaux.

Dans un contexte de volume exceptionnel de sinistres, les délais observés ont été directement liés :

- aux expertises nécessaires,
- à la coordination entre assureurs, locataires et SHLMR,
- à la validation des indemnisations avant intervention.
- en 2026, les versements des assurances restent toujours en attente.

UNE CRISE RÉVÉLATRICE DE L'ENGAGEMENT COLLECTIF



↑ Intervention suite à l'inondation de Caricubes.

Le passage du cyclone Garance a démontré la capacité de la SHLMR à mobiliser ses équipes, ses partenaires et ses outils pour répondre à une crise majeure.

Au-delà des chiffres, cet épisode met en lumière l'engagement des collaborateurs, la solidarité entre

acteurs du territoire et le rôle essentiel du bailleur social dans la protection des populations.

Il constitue également un levier d'amélioration continue, au service d'un objectif : renforcer durablement la résilience du patrimoine et des habitants face aux risques climatiques.

ASSURER UN LOGEMENT ABORDABLE

13 – Le parc SHLMR

14 – Une excellente année de mise en chantiers

15 – Aménagement du territoire & foncier

16 – Réhabiliter pour améliorer le confort de vie

17 – Diversification de notre offre par l'accession



LES CHIFFRES CLÉS 2025 DU PARC

29 614

logements,
loges & foyers

555

résidences
et foyers

21

résidences
séniors

2

résidences étudiantes
et jeunes actifs

395

locaux
commerciaux

Le parc SHLMR

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU PARC LOCATIF



Logements : **8 285**
 Loyer moyen HT HC* : **482,45 €**
 Niveau de tension** : **9,7**
 ■■■■■■■■■■



Logements : **10 098**
 Loyer moyen HT HC* : **507,39 €**
 Niveau de tension** : **8,2**
 ■■■■■■■■■■



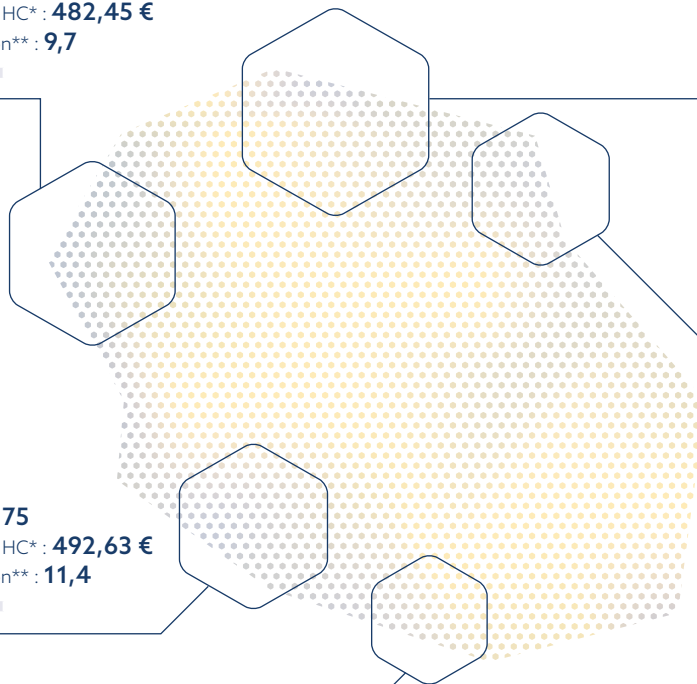
Logements : **3 675**
 Loyer moyen HT HC* : **483,72 €**
 Niveau de tension** : **6,8**
 ■■■■■■■■■■



Logements : **5 175**
 Loyer moyen HT HC* : **492,63 €**
 Niveau de tension** : **11,4**
 ■■■■■■■■■■



Logements : **2 063**
 Loyer moyen HT HC* : **491,51 €**
 Niveau de tension** : **4,9**
 ■■■■■■■■■■



* HC = Hors Charges
 ** Nombre de demandes enregistrées par rapport au nombre d'attributions.
 Exemple : un niveau de tension de 9,7 signifie que pour 1 logement attribué il y a 9,7 demandeurs.

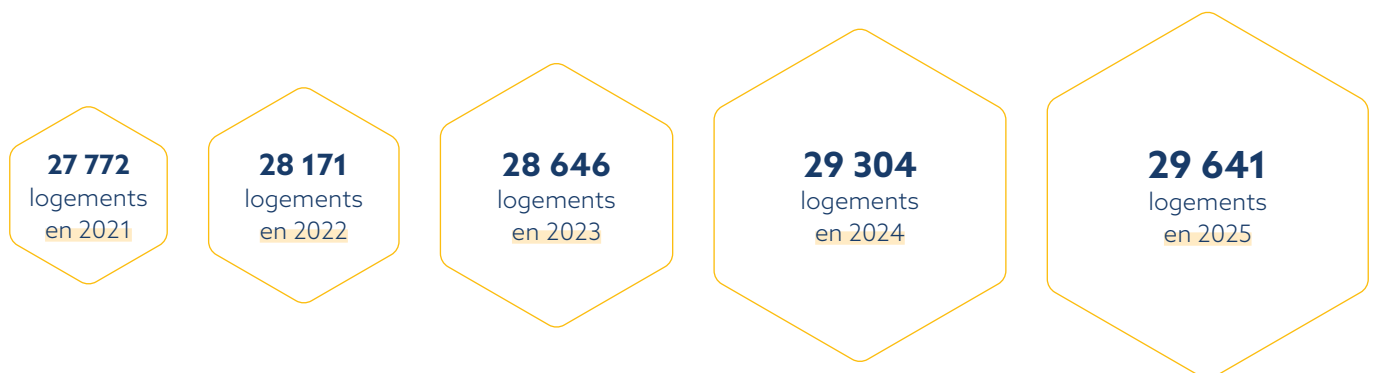
LE SAVIEZ-VOUS

Le loyer social SHLMR est **36 % moins cher** que le privé.

Loyer moyen logement social SHLMR : **6,61 €/m²**.

Loyer moyen du privé : **10,30 €/m²**

CROISSANCE DU PARC



Une excellente année de mise en chantiers

LES CHIFFRES CLÉS

168 M€

investis (prix de revient des mises en chantiers 2025)

376 ↓

logements financés, en baisse significative

357

logements ont été livrés par la SHLMR, ce qui représente **21%** des livraisons à La Réunion

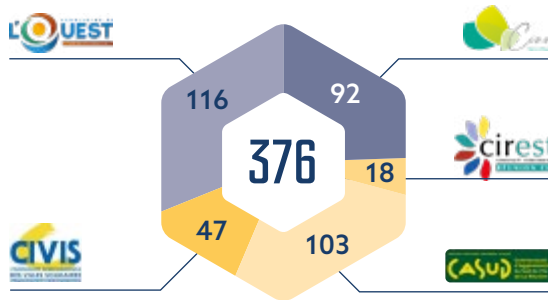
En 2025, la SHLMR a agréé **376 logements**, dont 334 à vocation locative et 42 en accession, dans un contexte de production sous tension.

À l'échelle du département, le nombre de logements sociaux programmés est le plus faible depuis 15 ans, une véritable alerte face à une demande croissante.

La dynamique reste néanmoins soutenue avec **813 logements mis en chantier**, représentant 39 % de l'activité du territoire.

Les livraisons, impactées par de forts retards, atteignent **357 logements**, marquées par une prédominance de LLI (64 %), illustrant à la fois notre capacité d'adaptation et les évolutions de notre modèle de production.

AGRÉMENTS



59 LLTS⁽¹⁾

165 LLS⁽²⁾

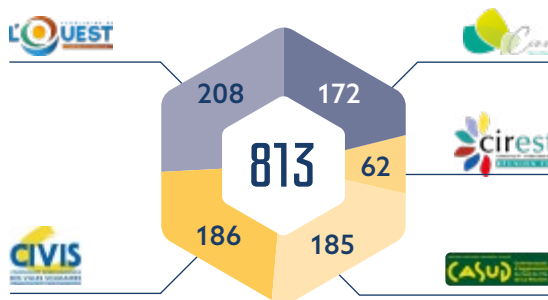
18 PLS⁽³⁾

92 LLI⁽⁴⁾

42 PSLA⁽⁵⁾

dont **48 %** de petits logements (T1/T2)

MISES EN CHANTIER



237 LLTS⁽¹⁾

375 LLS⁽²⁾

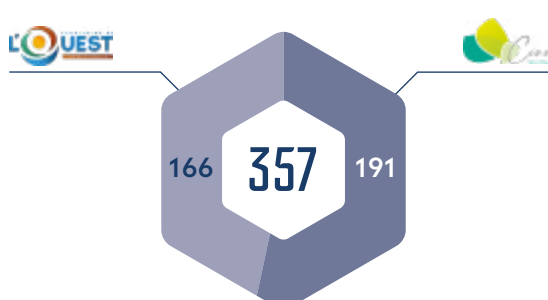
32 PLS⁽³⁾

137 LLI⁽⁴⁾

32 PSLA⁽⁵⁾

dont **53 %** de petits logements (T1/T2)

LIVRAISONS



26 LLTS⁽¹⁾

70 LLS⁽²⁾

17 PLS⁽³⁾

227 LLI⁽⁴⁾

17 PSLA⁽⁵⁾

dont **35 %** de petits logements (T1/T2)

Une année marquée par de forts retards

54 % des opérations sont décalées, avec un retard moyen de 9 mois et une durée de réalisation portée à 34 mois.

Au total, 11 opérations (355 logements) sont reportées à 2026, principalement en raison des difficultés de raccordement électrique et des défaillances d'entreprises (17 liquidations, 8 résiliations).

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.

Aménagement du territoire et foncier

AMÉNAGEMENT

Opération **clôturée** :
– RHI Bois Rouge,

Opérations **en phase de clôture** :
– ANRU Le Port,
– RHI Salazie,
– RHI Bois de Nêfles



ZOOM

Le Domaine du Centaure : un projet structurant d'aménagement

Situé à Saint-Paul, le Domaine du Centaure est une opération d'aménagement portée financièrement et réalisée par la SHLMR depuis 2019, pour un achèvement prévisionnel en 2027.

Développé sur plus de 4,5 hectares, ce projet incarne un modèle d'urbanisme durable, combinant mixité urbaine, architecturale et générationnelle afin de favoriser un cadre de vie agréable et le lien social des habitants :

- 4,5 hectares aménagés
- 800 m² de commerces
- 4 000 m² de bureaux
- Plus de 1000 végétaux plantés
- Équipements publics de proximité (aires de jeux pour enfant et d'accueil événementiel, etc.)
- 198 logements programmés pour répondre aux enjeux.



1^{er} enjeu, la mixité générationnelle :

- Logements collectifs sociaux, privés ou intermédiaires
- 38 logements pour les étudiants et jeunes actifs

2^e enjeu, le parcours résidentiel :

- Logements collectifs et semi-collectifs
- Maisons individuelles groupées et individuelles
- En location, location-vente ou accession

Premières livraisons : 2024, finalisation prévue : 2027.



Pensé autour d'un "mail piéton végétalisé" et d'une "coulée verte", il intègre des principes forts de **développement durable** (gestion des eaux pluviales, adaptation climatique et topographique, réduction des impacts énergétiques, végétalisation).

LES CHIFFRES CLÉS

1,5 M€

Investis

4,1 M€

Perçus

+ 454 ↑

Familles suivies par les 2 chargées de logement en RHS* ET RHI**

ACQUISITION FONCIÈRE

37 terrains ont été étudiés puis validés comme acquisition potentielle, totalisant 11,5 ha représentant un potentiel de 1493 logements.

5,1 ha

ont été acquis ou conventionnés EPFR

=

446

logements

avec la répartition suivante :

78%
portage EPFR

22%
portage SHLMR

* Résorption de l'Habitat Spontané (habitat informel).

** Résorption de l'Habitat Insalubre.

Réhabiliter pour améliorer le confort de vie

LES CHIFFRES CLÉS

71 M€

investis en **réhabilitation**
soit + **33%** vs 2024

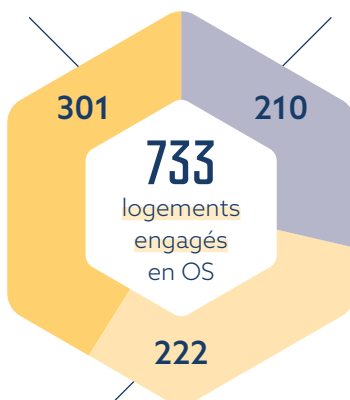
597

logements ont fait l'objet
d'un **agrément** en 2025
/ **828** logements déposés

1010

logements réhabilités livrés
(**38%** sur le TO
et **62%** sur la CIREST)

DÉTAIL DES OPÉRATIONS EN CHANTIER PAR EPCI



RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE VICTORIA À SAINT-ANDRÉ : 1^{ÈRE} OPÉRATION DANS LE CADRE DU NPNRU À LA RÉUNION.



Une démarche remarquable

- Démarche d'**e-concertation** avec les habitants ,
- **Réfection complète** des bâtiments,
- Logements adaptés **PMR / seniors**,
- **+15 000 heures d'insertion** réalisées,
- Meilleur **confort thermique** et lutte contre les îlots de chaleur.

Cette mobilisation illustre la capacité de la SHLMR à **conduire des projets complexes en site occupé**, en alliant **performance technique**, **exigence sociale** et **partenariats structurants**.

215 logements **renovés**, plus accessibles, plus confortables, mieux adaptés aux enjeux environnementaux et sociaux et au confort des locataires.

Prix de revient de l'opération sur la **phase travaux** : **20 687 903 €**
(soit env. 96 900 €/logement).



Les médiateurs(rices) de travaux : réhabiliter en gardant le lien avec les habitants

En 2025, les médiateurs(rices) de travaux ont accompagné les locataires à chaque étape des opérations de réhabilitation, de la concertation à la clôture des chantiers.

Quelques chiffres 2025 :

- **17 opérations** suivies
(2 680 logements concernés)

- **+ 7 910 supports** d'information diffusés
- **54 réunions** et visites
- **1 160 pré-visites**
- **2 356 heures** de présence sur site.

Au-delà des chiffres, leur rôle est déterminant pour sécuriser les chantiers en site occupé, anticiper les situations sensibles et maintenir un dialogue de confiance avec les locataires.

Diversification de notre offre par l'accession



LE PSLA, PASSERELLE VERS LA PROPRIÉTÉ POUR LES FAMILLES

En 2025, le PSLA (Prêt Social Location Accession) confirme son rôle d'outil d'accession sociale à la propriété.

En cœur de cible de ce dispositif :

- les salariés du secteur privé,
- les ménages aux revenus intermédiaires,
- les locataires de la SHLMR.

192

familles réunionnaises ont accédé à la propriété grâce au PSLA de la SHLMR depuis le démarrage du dispositif

205 000 €

prix de vente moyen d'un T4

LES CHIFFRES CLÉS

52

ventes HLM

4,44 M€

chiffre d'affaires vente HLM

77%

de vente au locataire occupant

29

contrats de réservation PSLA

25

contrats Location-Accession

25

levées d'option PSLA

62%

des acquéreurs sont des salariés du privé

7

ont bénéficié d'un prêt d'Action Logement

Pas de vente ONV

NOUVELLES RÈGLES D'ATTRIBUTION DU PSLA : VERS UNE SÉLECTION PLUS JUSTE ET PLUS CIBLÉE

Pour répondre à une demande croissante et mieux cibler les bénéficiaires, la SHLMR fait évoluer dès décembre 2025 les modalités d'attribution du PSLA.

Le système de priorisation par ordre d'arrivée du dossier laisse place à une sélection basée sur une grille de priorisation des candidats, structurée autour de quatre critères objectifs et pondérés, applicables de manière homogène à l'ensemble des dossiers :

- **statut professionnel**, favorisant les salariés du secteur privé
- **niveau de revenus**, favorisant les ménages dont les ressources se situent entre 45 % et 70 % du plafond PSLA

— **ancrage territorial**, favorisant les candidats résidant ou travaillant dans la commune du logement

— **qualité de locataire SHLMR**, favorisant les locataires du parc social SHLMR et fluidifiant les parcours résidentiels au sein du groupe.

Cette réforme vise à garantir davantage d'équité entre les candidats, de lisibilité du processus d'attribution et permet de concentrer l'effort d'accession sociale là où il produit le plus d'impact territorial.

ZOOM

PSLA "Marcel Goulette" : de locataires à propriétaires

100 % des primo locataires accédants devenus propriétaires :

Un accompagnement financier individualisé, engagé avant l'entrée dans les lieux, a permis de sécuriser les parcours et d'identifier les situations "fragiles".



S'ENGAGER DANS LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE NOTRE ÎLE

19 – Achats

20 – Maintenance du patrimoine

21 – Insertion et emploi



LES ACHATS, MOTEUR D'IMPACT ÉCONOMIQUE TERRITORIAL

Par sa politique d'achats responsable, la SHLMR affirme son rôle d'acteur économique engagé, en mobilisant la commande comme un levier de soutien aux entreprises locales, de sécurisation de ses projets et de développement responsable du territoire réunionnais.

266 M€

d'achat TTC (+9,9% vs 2024)
/ dont **187 M€** soumis à
la commande publique

93,90%

de nos achats profitent
au tissu économique local

944

entreprises locales / 1095
ont bénéficié de notre
commande publique

76%

sont des TPE/PME

19

jours de
délai moyen de paiement



Achats

DES ÉCHANGES AU SERVICE DES FILIÈRES LOCALES

La SHLMR poursuit son engagement en 2025 au travers de plusieurs actions afin de renforcer le dialogue avec les acteurs économiques locaux :

La 3^e Rencontre Économique du Territoire, organisée le 19 mars 2025 avec la SODEGIS et la SEDRE, a réuni près de **200 entreprises**. La SHLMR a également participé à la Journée professionnelle de la construction de la CAPEB Réunion et au salon "Nou lé local".

Ces temps d'échange répondent à un enjeu très concret : mieux faire connaître les besoins de la SHLMR, faciliter **l'accès des entreprises aux marchés**, **renforcer la lisibilité** des consultations et **consolider la relation** avec les filières locales



→ Salon
"Nou lé local"

↓ Rencontres
Économiques SHLMR,
SODEGIS, SEDRE

🔍 ZOOM

Commission d'appels d'offres (CAO)

- **39** commissions dont **19 CAO** pour **83** marchés attribués.
- Délai moyen d'attribution de **4,5** mois (vs 6 mois en 2024).
- **16 %** des marchés présentés en commission sont déclarés sans suite.



Maintenance du patrimoine

LES CHIFFRES CLÉS

71 M€

montant total des engagements (réhabilitation, adaptation PMR, rénovation thermique, gros entretiens...etc)

82 %

des réclamations techniques et de sécurité traitées en moins de **15 jours**

-4 % ↓

des consommations électriques

88

Opérations équipées de **vidéo-surveillance**

🔍 ZOOM

GR-GE* :

- Dépenses moyennes / entreprise : **234 k€**
- Nbre de marchés gérés : **414**
- Nbre entreprises mobilisées : **317**

* Grosses Réparations - Gros Entretien.

INVESTIR DANS LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET LA DURABILITÉ



Entretenir le patrimoine, c'est préserver la valeur des logements, sécuriser les usages quotidiens et soutenir l'activité économique locale par des interventions régulières sur tout le territoire.

En 2025, la SHLMR a poursuivi ses efforts pour renforcer la maintenance de son parc, améliorer le traitement des réclamations techniques et de sécurité, piloter ses consommations énergétiques et accélérer les projets structurants de modernisation du patrimoine.

← Parties communes aux Jardins des Gardenias à Sainte Marie

ASCENSEURS : FIABILITÉ EN HAUSSE, VIGILANCE MAINTENUE

En 2025, la SHLMR a renforcé la **modernisation de son parc** ascenseurs pour améliorer la sécurité des usagers et la continuité de service.

La télérelève, déployée sur **85 appareils**, ouvre la voie à une maintenance plus réactive, capable d'identifier les dysfonctionnements en temps réel.

Mais la hausse de **20 %** des actes de malveillance rappelle que la performance technique doit désormais être complétée par une action renforcée en matière de prévention, de sûreté et de tranquillité résidentielle.

Les résultats sont visibles :

100 %

des ascenseurs migrés vers la 4G

- 42 % ↓

de **pannes** techniques

- 19 % ↓

d'interventions pour cause de **personnes bloquées**

93

appareils **remplacés** depuis 2019

221

ascenseurs sur le parc

-3,40 % d'appels par ascenseur vs 2024 (soit 3,56 appels en moyenne par ascenseur par an)

3,56 % taux de panne < moyenne nationale de 3,78 %

Insertion et emploi

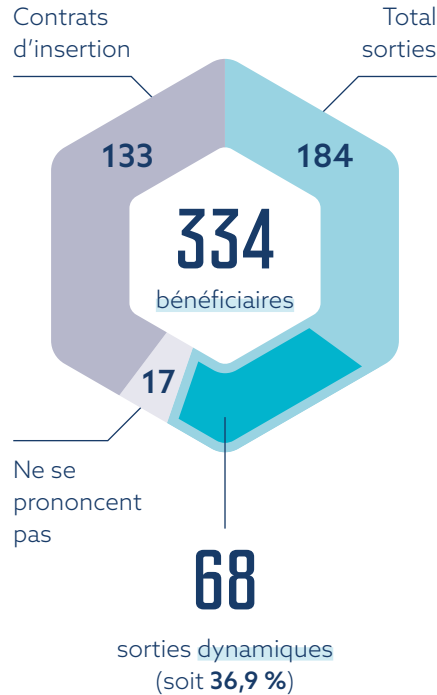
SUIVI DES SORTIES DYNAMIQUES DEPUIS 2025

La passerelle entre le service social et le service insertion confirme également sa pertinence.

Ces résultats montrent que l'insertion est un levier concret de la politique RSE de la SHLMR : elle transforme l'activité économique générée par les marchés en opportunités d'emploi, de formation et d'autonomie pour les habitants du territoire.

Profil des bénéficiaires en sortie dynamiques :

- âge moyen : **42,5 ans**,
- **27 %** de femmes,
- **29 %** ont moins de 30 ans,
- **17 %** issus des QPV*.



LES CHIFFRES CLÉS

249 933 h

d'insertion soutenues

156

emplois Équivalent Temps Plein (ETP) annuels

114

des bénéficiaires sont locataires de la SHLMR (soit 33,6 %)

47 %

des marchés attribués par nos commissions d'attribution des marchés (CPA/CAO) comportaient une clause d'insertion ou avaient pour objet l'insertion (marchés réservés)

🔍 ZOOM

S'engager pour l'insertion des jeunes et la transmission des savoirs

Tout au long de l'année, la SHLMR s'est mobilisée aux côtés des écoles, universités et organismes de formation afin d'accompagner les jeunes et de valoriser les métiers du logement social.

À travers l'accueil d'étudiants, des interventions en cours et des masterclass animées par ses experts et sa direction, l'entreprise contribue activement à la transmission des savoirs et à l'émergence de talents locaux.

Cet engagement se concrétise par des actions variées : interventions régulières et accueil d'étudiants avec l'IFR et l'IRTS, partenariats structurants avec l'Université de La Réunion (doctorat CIFRE,

interventions en master, soutien à la recherche), ainsi qu'avec l'ESIROI et le RSMA.



La SHLMR mobilise également des dispositifs d'insertion professionnelle permettant l'accueil de jeunes en immersion ou en stage, et favorise des parcours d'insertion durable alliant formation et emploi en accueillant des alternants en lien avec le GEIQ de La Réunion.

* Quartiers Prioritaires de la Ville.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DANS NOS QUARTIERS

23 — Nos locataires
et nos résidences

24 — Notre action sociale

25 — Accompagnement
des publics fragiles

26 — Satisfaction des locataires



LES ATTRIBUTIONS

249

commissions d'attribution,
(2 par agence et par mois)

1 823

baux signés

220

mutations internes
ont été réalisées sur le parc social
soit **15,2 %** des attributions,
dont **103** accompagnées
par le service social

73 %

des attributions
ont bénéficié aux réservataires,
un niveau proche de 2024
(engagements conventionnels
vis-à-vis d'Action Logement
et des collectivités atteints).



← Action de nettoyage avec
les locataires ZUP 1 et 2 au Port.

Nos locataires et nos résidences

LA VACANCE

0,9 %

taux de vacance commerciale

Un chiffre stable vs 2024 = le nombre de logements vacants reste faible et stable par rapport à 2024

1,66 %

taux de vacance financière qui augmente légèrement en 2025 vs **1,53 %** en 2024

Une partie importante de cette vacance reste volontaire :

elle concerne des logements temporairement immobilisés pour travaux de réhabilitation ou destinés à la vente.

LES LOYERS

98,66 %

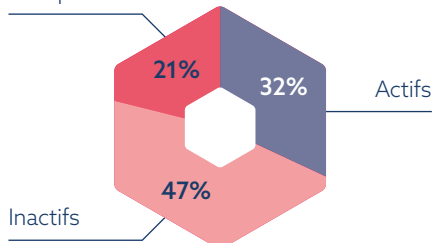
des loyers ont été encaissés au 31/12/2025

19,5 M€

montant de la dette totale des locataires

LES LOCATAIRES

Demandeurs d'emploi



Situation professionnelle
(% des ménages)



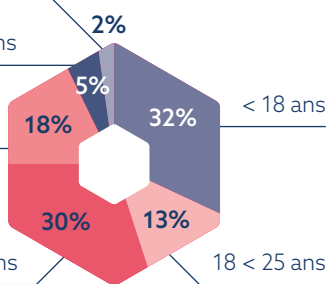
↑ Réunion avec les locataires

> 75 ans

65 > 74 ans

50 < 64 ans

25 < 49 ans

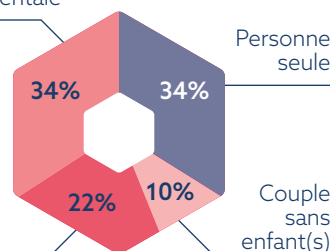


Âge

(% des occupants)

Famille monoparentale

Couple avec enfant(s)



Situation familiale

(% des ménages)

52 %

des attributions à des demandeurs salariés

70 %

d'allocataires CAF

Notre action sociale

CHIFFRES CLÉS

En 2025, l'action sociale de la SHLMR s'est consolidée autour d'un objectif central : accompagner les locataires confrontés à des difficultés sociales, économiques, sanitaires ou résidentielles, tout en renforçant leur maintien dans le logement.

5 489

locataires accompagnés par le service social

18 %

du parc concerné

103

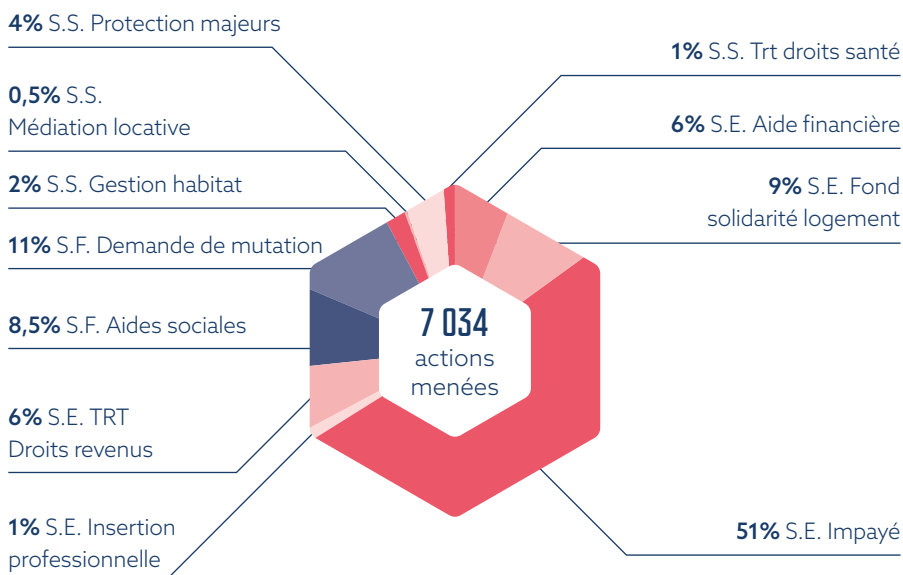
mutations sociales réalisées






ACCOMPAGNEMENT LOCATAIRES

Sur le volet socio-économique, la SHLMR a mobilisé 268 K€ d'aides financières, dont 67 % destinées aux ménages suivis. En parallèle, les équipes ont permis de mobiliser plus de 1,23 M€ de rappels d'aides au Logement et de pérenniser l'occupation des locataires en récupérant plus de 1,4 M€ de dettes via les plans d'apurement.

Ces résultats montrent l'utilité concrète de l'accompagnement social : prévenir les ruptures, éviter les situations d'aggravation et maintenir le lien entre le locataire et son logement.

Détails des actions menées



EPCI	Nombre de plans d'actions menés
	601
	2 948
	604
	1 252
	1 629
Total	7 034

Accompagnement des publics fragiles

ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT DANS LE LOGEMENT

Vieillir chez soi suppose un logement adapté, un accompagnement réactif et une attention constante aux fragilités du quotidien.

Les équipes sociales sont intervenues à travers le repérage des situations sensibles, l'adaptation des logements, les mutations sociales et le maintien du lien avec les locataires âgés.

La SHLMR travaille également avec des associations locales pour offrir

à nos locataires séniors logés dans nos RPA des activités, de l'écoute et des moments de bien-être.

Accompagner les seniors ce n'est pas seulement adapter un logement, **c'est préserver l'autonomie, sécuriser le quotidien et maintenir le lien social dans les résidences.**



↑ Action séniors à Sainte-Suzanne

CHIFFRES CLÉS 2025

L'adaptation des salles de bains constitue un levier majeur :

599

demandes PMR recensées

386

logements adaptés (PMR, vieillissement)

114

salles de bains sur le groupe **Flibustiers** ont été aménagées grâce à un financement d'environ **300 K€**, combinant diagnostic social, visites à domicile et accompagnement des parcours résidentiels

L'ATFPB*

Axes	Montant engagé	Nb d'actions	%
Économique	513 115 €	70	19 %
Tranquillité résidentielle	685 636 €	80	25 %
Cadre de vie	529 689 €	82	19 %
Socio-sanitaire	146 356 €	38	5 %
Animations culturelles et sportives	646 652 €	198	23 %
Demandes administratives	90 543 €	15	3 %
Socio-éducatif	160 278 €	29	6 %
Total	2 772 269 €	512	100%

512

actions ATFPB engagement total de

2 772 269 €

* Abattement sur la base d'imposition de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties.

Satisfaction des locataires

CHIFFRES CLÉS

72,3 %

taux de satisfaction
(objectif 80%)

+ 3 %

de réclamations vs 2024

+ 7 %

de commandes

+ 55,5 % ↑

des réclamations sont traitées
en moins de 20 jours
(vs 52 % en 2024)

RÉFÉRENTIEL QUALITÉ RÉSIDENTIELLE : MESURER, OBJECTIVER, AMÉLIORER

En 2025, la SHLMR a renforcé sa démarche qualité pour mieux prendre en compte l'expérience vécue par les locataires. L'attribution, le 20 octobre 2025, de la mention **Vieillessement du label Quali'HLM** vient reconnaître les actions engagées en faveur de l'accompagnement des seniors.

La SHLMR est le seul bailleur de La Réunion à avoir obtenu cette mention. Évaluée avec les représentants des locataires, elle valorise une politique structurée autour de **10 plans d'action coordonnés**, suivis en revues de direction et présentés trimestriellement en CCL.

L'année marque également l'**aboutissement du référentiel qualité résidentielle**, construit avec le cabinet Deloitte. Validé en décembre 2025, il permettra dès janvier 2026 d'objectiver la qualité perçue dans

les résidences, avec la cotation de 450 groupes d'habitation sur deux ans. Structuré autour de 4 thématiques, 12 critères et 50 indicateurs, ce référentiel constitue un outil de pilotage opérationnel pour cibler les priorités d'amélioration.

La démarche s'appuie enfin sur l'écoute régulière des locataires : **1 171 enquêtes auprès des nouveaux entrants** ont été réalisées en 2025, complétées par une **enquête trimestrielle auprès d'environ 1 200 locataires en place**. Ces retours alimentent des actions concrètes, notamment sur le traitement des sollicitations et les autres dimensions de la gestion locative.

quali hlm
La qualité de service
en actions et en preuves

ZOOM

Une politique jeune structurée



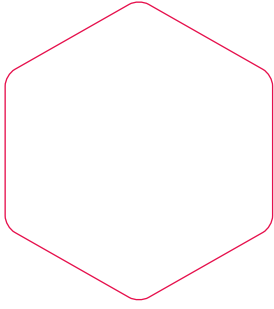
Pour répondre aux défis d'accès au logement des jeunes (15/30 ans), la SHLMR a structuré une politique dédiée, articulée autour de l'offre, de l'accompagnement et de la sécurisation des parcours vers l'autonomie.



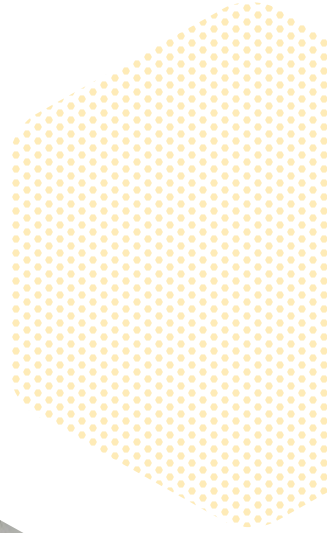
↑ Atelier esthétique à la résidence Fleur de jade.

↓ Sensibilisation VHU à Saint-Benoît





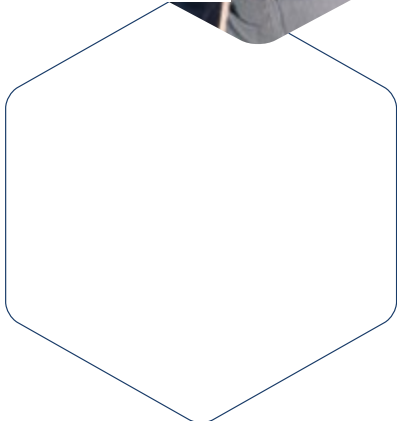
↑ Visite de la réhabilitation de Bouvet, à Saint-Denis dans le cadre du déplacement d'Action Logement Immobilier à la Réunion.



↑ Opération de nettoyage, au Port.



↑ Inauguration de la résidence Pierre Lagourgue, à Saint-Denis.



→ Remise de trophées de l'innovation Outre-Mer avec Action Logement.



UN HABITAT RESPECTUEUX DE NOTRE ENVIRONNEMENT

29 — Décarbonation
et projets innovants

31 — Sensibilisation
et gestion de crise



LES CHIFFRES CLÉS

47%

des mises en chantier
sont certifiées NF habitat
(230 logements en réhabilitation)

90%

du parc équipé en brasseurs d'air
(vs 84 % en 2024).

50%

de toitures isolées

38%

du parc équipé
en eau chaude solaire
(dont 100% des réalisations neuves)

INNOVER POUR CONSTRUIRE, RÉHABILITER ET DÉCONSTRUIRE AUTREMENT

En 2025, la SHLMR renforce son engagement RSE en innovant sur l'ensemble du cycle de vie du bâtiment pour décarboner ses opérations, améliorer la qualité des logements et adapter son patrimoine aux enjeux climatiques réunionnais.

← Résidence
Jardins des Gardénias.

Décarbonation et projets innovants

LABEL LOGEMENT DES HAUTS : UN RÉFÉRENTIEL QUI ÉVOLUE

Dans un souci d'amélioration continue, le Label Logement des Hauts a fait l'objet en 2025 d'un premier comité technique avec les architectes, évaluateurs, maîtres d'ouvrage et notre partenaire CERQUAL.

Objectif : ajuster les critères à partir des retours d'expérience des opérations en cours.

Exigences du label : **52 critères**
Points de contrôle chantier : **26**
Exigences modifiées : **5**
Opérations labellisées en chantier : **2**

RÉEMPLOI : FAIRE DE LA DÉCONSTRUCTION UNE RESSOURCE

La SHLMR a lancé un marché de démolition en conception-réalisation intégrant une filière de réemploi obligatoire.

Le principe : identifier, déposer, trier et valoriser les matériaux issus de la

déconstruction pour les réutiliser sur site ou sur d'autres opérations.

L'opération DECAUMONT à Saint-Pierre, une des plus significatives en la matière sur le territoire :

- **60** logements collectifs
- Démarche : Réemploi in situ et ex situ
- Évaluation : Bilan carbone intégré
- Attribution du marché : **1^{er} semestre 2026**
- Début prévisionnel des travaux : **fin 2026**
- Livraison prévisionnelle : **2028**



OBSERVATOIRE DE LA PATHOLOGIE ET DES SINISTRES (ARMOS-OI)

Face à une augmentation des sinistres sur les logements récents, un observatoire partagé des sinistres a été mis en place par les bailleurs sociaux de La Réunion au travers de l'ARMOS-oi, avec l'Agence Qualité Construction (AQC), afin de disposer d'une vision consolidée, objective et comparée de la sinistralité, et permettre une analyse des dommages ouvrages de l'ensemble des bailleurs.

Cet outil s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, avec un double objectif :

- identifier les causes récurrentes des désordres,
- et engager des actions correctives pour renforcer la qualité des constructions et du service rendu aux locataires.

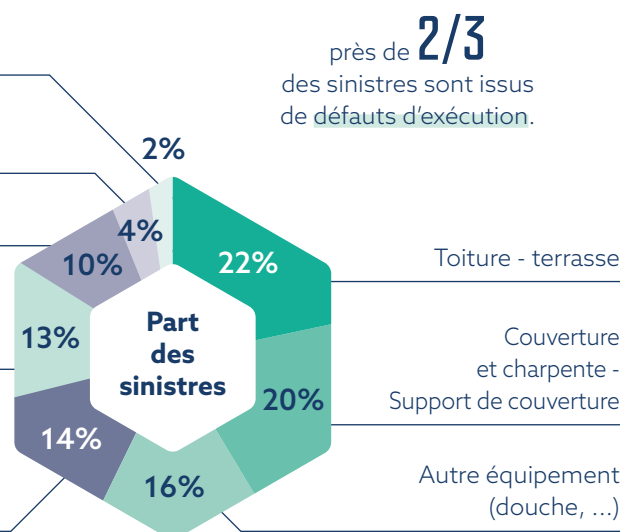
Eau Chaude Solaire

Structure, VRD, infrastructure

Menuiserie

Façade (dont bardage, ...)

Cloison, plafond, revêtement, sol...



Dispositif porté par l'ARMOS-oi
relaté par la SHLMR.

Décarbonation et projets innovants

BILAN IOT

Le suivi des consommations d'eau et d'électricité se renforce grâce à l'outil TEEO, à l'IoT et à l'accès aux données de télérelève des concessionnaires.

À fin 2025, **3 376** contrats sont configurés dans la plateforme.

91

sites équipés

698

capteurs déployés

9

types de données suivies :

eau, électricité, fonctionnement eau chaude solaire, ascenseur, désenfumage, portail, VMC, éclairage extérieur, confort thermique.

Premiers effets observés :

- 4%

sur la consommation d'électricité (- 263 MWh)

2024
5 951 MWh

2025
5 688 MWh

Cette diminution s'explique notamment par les investissements réalisés pour remplacer les luminaires par des solutions moins énergivores, comme les LED filaires et solaires.

RENFORCER L'EXIGENCE QUALITÉ

Depuis le protocole signé avec CERQUAL en 2020, les certifications NF Habitat et NF Habitat HQE progressent dans les opérations de la SHLMR.

Ces certifications permettent de mieux encadrer la qualité d'usage, la performance environnementale et le confort des logements.



Année	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre OS (logts)	572	1093	408	396	892	813
Nombre logts NFH et NFH HQE	33	573	181	271	368	380
Taux	6%	52%	44%	68%	41%	47%

CONFORT THERMIQUE : CONTINUER D'ADAPTER LE PARC AU CLIMAT RÉUNIONNAIS

En vue d'un déploiement en 2026, la SHLMR a travaillé avec CERQUAL et Solener (Batipeï), sur la conception d'un outil d'évaluation du confort thermique des groupes anciens, construits avant la RTAADOM.

Objectif : mesurer le niveau de protection solaire, identifier les situations de surchauffe et orienter les travaux à mener.



TEC-TEC® : MESURER L'AMBITION CARBONE DES PROJETS



L'outil TEC-Tec® Logements & Réhabilitation a été développé en 2025

Il permet d'évaluer et de minimiser l'impact carbone et énergétique des opérations à toutes les étapes, de la conception jusqu'à l'exploitation.

TEC-Tec® a été testé sur 2 opérations neuves et 1 opération de réhabilitation, ajusté en fonction des résultats et est désormais opérationnel pour un déploiement sur les prochaines programmations.

Projet cofinancé par les bailleurs sociaux, la Banque des Territoires, l'ADEME, Action Logement et le Club Immo.

Sensibilisation et gestion de crise

RENFORCER LES RÉFLEXES DE CRISE



→ Réunion de gestion de crise.

La résilience se construit en amont, avec les équipes, les partenaires et les habitants.

En 2025, la SHLMR renforce sa culture de gestion de crise, dans une logique d'amélioration continue, soutenue par Anne Cogneau et enrichie par des échanges entre pairs (Cercle des dirigeants et club des communicants de crise).

En interne, la professionnalisation du dispositif se poursuit : formation du CODIR à la décision en situation de crise et exercices sur table pour les managers et personnels d'astreinte.

Objectif : des équipes réactives, capables de décider vite, prioriser et accompagner efficacement les locataires en situation critique.

🔍 ZOOM

Sensibiliser les relais de proximité



Fin 2025, la SHLMR a lancé un projet avec l'AFPCNT afin de co-construire des actions de sensibilisation à destination des associations partenaires.

Objectif : Faire de ces **acteurs de terrain** des relais **auprès des locataires**, pour renforcer la prévention et l'information sur les **risques naturels et technologiques**, en particulier sur la préparation aux **cyclones**.

LA SHLMR AU SÉMINAIRE CYCLONEX



En 2025, la SHLMR a participé au séminaire CYCLONEX aux côtés des acteurs du territoire afin de partager les enseignements du cyclone Garance, renforcer la préparation collective aux risques, et de présenter son Pack Cyclone.

↑ Intervention de Valérie Lenormand, directrice générale de la SHLMR, au Cyclonex.

ÉCOUTER NOS COLLABORATEURS

33 — QVCT
et marque employeur

35 — Zoom sur les systèmes
d'information



LES CHIFFRES CLÉS

450
salariés

85
recrutements

7
mobilités internes

56
stagiaires

92 %

 index d'égalité
femme/homme



QVCT et marque employeur

LE TRAVAIL AU CŒUR DE LA STRATÉGIE RH

En 2025, la SHLMR a franchi une étape importante avec la création de la **Direction du Travail et des Ressources Humaines**, issue de la scission de l'ancienne DMRH. Cette nouvelle organisation recentre l'action RH sur le travail réel, la santé au travail, la qualité de vie et les conditions de travail, la marque employeur et

l'accompagnement humain des transformations.

L'ambition est claire et en accord avec notre **stratégie RSE** : mieux écouter les collaborateurs, sécuriser les parcours professionnels et faire de la qualité du travail un levier de performance collective.

DES FORMATIONS PLUS ENGAGENTES



→ Formation SEMITA

Plusieurs formations ont marqué l'année 2025 par leur format et leur ambition :

Formation	Objectif
Présenter et convaincre	Renforcer l'aisance orale, la clarté des messages et la capacité de synthèse
SEMITA — Les sentiers du management	Développer un leadership plus humain et authentique dans un format immersif à Mafate
Négociation	Travailler communication, gestion des émotions, assertivité et analyse comportementale
Secours en santé mentale	Mieux repérer, orienter et accompagner les situations de fragilité

LA FORMATION

1 498

actions de formation

12 608 H

de formation

780 K€

de budget

36 certifications/diplômes en cours :

2 Doctorats

8 Masters
dont 7 Directeur d'agence

10 BTS Responsable de site

11 CAP gardiens

5 formations certifiantes

15 diplômes ou certificats obtenus en 2025

26 alternants au total (apprentissage + professionnalisation)

15 apprentis,
dont 7 BTS Professions Immobilières

11 gardiens en contrat de professionnalisation, CAP en préparation

QVCT et marque employeur

L'IA ET LES COLLABORATEURS : FORMER POUR ACCOMPAGNER

40 H

(soit 20 ateliers) sur les fondamentaux de l'IA à destination des 450 collaborateurs.

3

ateliers de formation-action ont permis à 30 collaborateurs de repartir avec un outil IA concret, conçu par eux-mêmes et utile à leur activité.

En 2025, la création de la Direction Transformation Innovation et Qualité a permis de structurer l'accompagnement des transformations numériques et de l'intelligence artificielle. Sa conviction est nette : l'IA ne doit pas remplacer l'humain, mais augmenter ses capacités.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

16 😊

NPS** employeur vs 9 en 2024

8/10

score QVCT* (vs 7,3/10 en 2024)

94,8 %

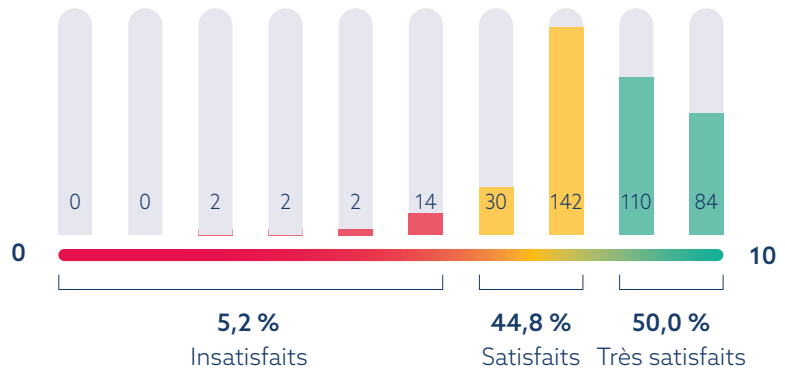
de satisfaction globale dans le baromètre social



↑ Équipe RH.

Le baromètre social 2025 confirme une amélioration du cadre de travail, avec des points forts comme l'entraide et l'autonomie, mais aussi des axes de vigilance (charge, droit à l'erreur, pénibilité, égalité).

Le déploiement des Espaces de Discussion sur le Travail s'impose comme un levier structurant, permettant aux équipes d'identifier les irritants, de proposer des actions et d'en suivre concrètement les effets.



* baromètre IDTree.
** Net Promoter Score.



↑ Remise diplôme Master Directeur d'Agence

LES ÉVÉNEMENTS INTERNES : CRÉER DU COLLECTIF

Les événements internes restent un levier important de cohésion, de reconnaissance et de diffusion de la culture d'entreprise.

Ils permettent de réunir les équipes, de partager les orientations, de valoriser les parcours et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Zoom sur les systèmes d'information

UN MEILLEUR PILOTAGE DE LA DONNÉE



← Suivi quotidien des pannes d'ascenseurs et des constats d'indépendances.

En 2025, la SHLMR a consolidé son DataHub avec pour objectif de garantir la continuité, la fiabilité et la cohérence des indicateurs, même lorsque les outils métiers ou l'ERP évoluent.

PILOC : DES IBAN NOMINATIFS POUR SÉCURISER LES PAIEMENTS LOCATAIRES

Le projet PILOC automatise les paiements locataires grâce à la mise en place d'IBAN nominatifs.

Concrètement, chaque locataire dispose d'une référence bancaire dédiée, ce qui permet d'identifier automatiquement les virements reçus et de les affecter au bon compte locataire.

Grâce à cette automatisation :

- Réduction des traitements manuels,
- Fiabilisation du lien entre paiement reçu / compte locataire,
- Amélioration de la qualité des données financières,
- Renforcement de la sécurisation des flux,
- Réduction du risque de fraude.

LES CHIFFRES CLÉS

5 970

sollicitations traitées : incidents et demandes utilisateurs

94 %

de disponibilité IKOS sur les heures ouvrées

🔍 ZOOM

Cybersécurité

Mise en place en 2025 d'une supervision continue grâce à un SOC (Centre des Opérations de Sécurité) externalisé 24h/24 et 7j/7.



La SHLMR vue par les médias

CHIFFRES CLÉS RÉSEAUX SOCIAUX

359

publications sur l'année

+7 000

abonnés gagnés

1,9 M

de vues cumulées

Nombres d'abonnés

 15 K

 13 K

 825

 2,6 K

 92

5 podcasts audio et vidéo pour parler de nos métiers !

Diffusés en interne et sur LinkedIn, Instagram, Facebook et YouTube, les épisodes ont généré **918 écoutes/vues** cumulées.



DANS LES MÉDIAS

La SHLMR bénéficie en 2025 d'une couverture médiatique solide, portée par une relation presse active et une bonne reprise des contenus transmis aux médias, confirmant l'intérêt des médias locaux pour les actualités de l'entreprise.



← Interview de Valérie Lenormand par Antenne Réunion lors d'un événement.

159

citations presse :
(50 % positif, 25 % neutre,
25 % négatif)

15

participations aux JT

6

émissions d'experts SHLMR sur Radio Freedom

ÉVÉNEMENTS EXTERNES : UNE PRÉSENCE ACTIVE SUR LE TERRAIN

La SHLMR a maintenu une forte présence dans les événements du territoire, à la fois auprès des partenaires institutionnels, des acteurs économiques, des professionnels du secteur et du grand public.

Temps forts 2025 :

- 8 inaugurations, dont 1 réhabilitation,
- 4 poses de premières pierres,
- Organisation de la **1^{ère} édition commune des Rencontres Économiques** avec la SEDRE et la SODEGIS,
- Participation au **Congrès HLM**,
- Participation au **Forum du logement social** de l'ARMOS-oi,
- Présence sur des **salons grand public** : Salon des seniors, Salon de la maison, Nou Lé local.



↑ Inauguration de la Résidence Maputo, au Port. Plantation d'un arbre symbolique.

Audit et contrôle interne

LES CONTRÔLES CLÉS ACTION LOGEMENT (CCAL) :

100 % CCAL évalués
19 % CCAL challengés
82 % conformité

Niveau de maturité des Contrôles Clés Action Logement (CCAL)

Maturité optimale : **44** indicateurs

Maturité avancée : **65** indicateurs

Maturité partielle : **22** indicateurs

Maturité inexistante : **2** indicateurs

Ce résultat confirme la solidité globale du dispositif de contrôle interne et son ancrage progressif dans les pratiques opérationnelles.

Point fort : la structuration des contrôles sur les processus sensibles, notamment les attributions de logements sociaux, intégrant désormais les logements intermédiaires.

Points de vigilance : le niveau de maturité de contrôle interne sur les processus de gestion des foyers et l'activité de syndic est un axe d'amélioration majeur.

🔍 ZOOM

Cartographie des risques et bases incidents

En 2025, la SHLMR a renforcé sa gestion des risques via l'actualisation de sa cartographie et la création d'une "base incidents", répertoriant les incidents majeurs afin de permettre un suivi dédié et régulier en COMEX.

6 incidents majeurs, principalement liés à des défauts de construction, ont été pilotés avec des actions correctives (expertise, travaux et communication auprès des locataires), dans une logique d'amélioration continue.

FOCUS SUR 3 INCIDENTS MAJEURS SUIVIS EN 2025



Pimpim - Babafigues

Âge de l'opération : 7 ans

Incident : Fissures importantes dans les coursives liées à l'absence de liaison entre la prédalle et des appuis de la dalle.

Plan d'action : expertise spécifique, consultations pour engagement des travaux et mise en place de mesures conservatoires.

Montant des travaux :

Phase 1 : coursives du RDC et R-1 partie EST du bâtiment, sécurisation temporaire : **317 K€ HT.**



Terrasses de Pichette

Âge de l'opération : 11 ans

Incident : affaissement des dalles avec grande portance lié à une densité insuffisante de béton et problème d'étanchéité sur certaines salles de bains.

Plan d'action :

- renforcement des dalles par la pose de plat carbone en sous face
- pose de renfort IPE longue portée
- réfection des sols, cloisons et endroits impactés
- réfection des salles de bains

Montant des travaux : 865 K€ HT



Marc Boyer

Opération en VEFA livrée en 2024

Incident : Niveau d'éclairage naturel insuffisant dans plusieurs logements à la livraison, rendant impossible leur mise en location.

Plan d'action : Conclusion d'un protocole transactionnel avec le promoteur prévoyant :

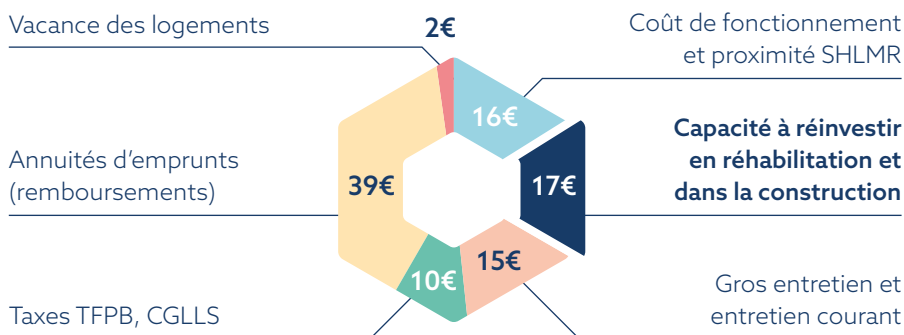
- Réaménagement de plusieurs logements (regroupements en T4),
- Transformation de certains espaces (création de studio, réaffectation du LCR),
- Amélioration de l'apport de lumière naturelle (remplacement de tôles par des éléments translucides, création d'ouvertures vitrées, mise en peinture des façades).

Montant des travaux : 128 K€ HT.

Modèle économique du logement social

RÉPARTITION LOYER

Pour
100 €
de loyers



RÉSULTAT FINANCIER CONDENSÉ

Une année fragilisée par la hausse du livret A.

LES CHIFFRES CLÉS

28,4 M€

autofinancement courant

17,8 %

autofinancement courant / loyer

23,3 %

coût de gestion sur loyers

196,5 M€

chiffre d'affaires

15,9 M€

résultat net

En K€	Réel 2025
Produits locatifs nets	163 339
Charges d'entretien du patrimoine	-29 097
Coûts de fonctionnement	-7 626
Actions sociales dans les QPV en éxo de TFPB	-1 975
Charges de personnel	-23 471
Taxes foncière et autres Cotisations, Impôts et Taxes	-17 393
Intérêts des emprunts	-34 059
Dotations aux amortissements : reprise de subventions, provisions	-57 522
Résultat d'exploitation de l'activité locative	-7 803
Aménagement	512
Accession	-541
Prêts accédant	32
Autres produits divers	2 207
Production immobilisée	5 426
Impact des structures de défiscalisation	-32
Autre résultat d'exploitation	7 604
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	-199 K
Intérêts des autres emprunts	-327
Produits financiers nets	3 128
Résultat financier	2 801
Dégrèvements TFPB et autres éléments exceptionnels	13 742
Marge sur autres ventes d'actifs	2 996
Pertes sur remplacement ou démolitions	-3 373
Résultat exceptionnel	13 365
IS (Crédit d'impôt)	-20
RÉSULTAT NET	15 946

Les nouvelles résidences 2025



↑ Résidence Maputo au Port



↑ Résidence Serin et tourterelles à La Possession



↑ Résidence Jean Chatel à Saint-Denis



↑ Résidence Jardins des Gardenias à Sainte-Marie



↑ Résidence Les Capucins à Saint-Paul



↑ Résidence Bernica à Saint-Paul



↑ Résidence Ilot 5 - PSLA Centaure à Saint-Paul

Directeurs de la publication :
Valérie Lenormand, Ridvane Akhoun, Anne-Laure Girbal.
Conception graphique :
Agence Très Bien.
Crédits photos :
Images in et SHLMR.

Document non contractuel,
SHLMR RA 2025.



↑ Résidence LLI Francis Halle à La Possession



↑ Résidence Pierre Lagourgue à Saint-Denis



VOULOIR AMÉLIORER LE LOGEMENT SOCIAL ET LE FAIRE

31 Rue Léon Dierx
Ruisseau Bât. A
97400 Saint-Denis
0262 410 000
communication@shlmr.fr

SHLMR 

—
Groupe ActionLogement

shlmr.fr



Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré de la Réunion, SA au capital de 46 011 812 € dont le siège social est au 31 rue Léon Dierx BP20700 97474 St-Denis Cedex RCS Saint-Denis n°310895172.