



Carnet d'activités de l'Action Sociale

SHLMR 

Groupe ActionLogement

SOMMAIRE

Page 4	—————	ÉDITO
Page 6	—————	PRÉSENTATION DES ÉQUIPES
Page 7	—————	NOS ACTIONS
<i>Page 7</i>	-----	DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
<i>Page 10</i>	-----	SOCIO-SANITAIRE
<i>Page 12</i>	-----	AMÉLIORATION CADRE DE VIE ET TRANQUILITÉ RÉSIDENITIELLE
<i>Page 12</i>	-----	SOCIO-CULTURELLES ET SPORTIVES
<i>Page 13</i>	-----	ANIMATIONS ÉDUCATIVES
Page 13	—————	QUESTION SANTÉ
Page 14	—————	FOCUS
Page 15	—————	TÉMOIGNAGES
Page 16	—————	ÉTUDES
Page 18	—————	ASSOCIATIONS PARTENAIRES

ÉDITO

Depuis 2015 la place du bailleur social au sein des politiques publiques à destination des habitants en quartier prioritaire de la politique de la ville a considérablement évolué. Même si l'accessibilité à un logement décent et adapté demeure un enjeu essentiel pour tous les réunionnais, la mise en œuvre de l'abattement sur la taxe foncière sur les propriétés bâties pour les logements sociaux est venue rebattre les cartes.

Elle a ainsi octroyé un rôle central aux bailleurs sociaux en leur confiant également l'accompagnement social des habitants en quartier politique de la ville. En effet, depuis cette date, les bailleurs sociaux ont pleinement intégré le groupe d'acteurs œuvrant quotidiennement auprès et pour les habitants des QPV. Les moyens dédiés et fléchés depuis 2015 mais surtout l'implication de leurs équipes dans l'accompagnement social des locataires, habitant en QPV, place aujourd'hui les bailleurs sociaux comme des acteurs incontournables dans la mise en œuvre de la politique de la ville à La Réunion.

La SHLMR a, depuis les signatures de 2015 des contrats de ville, su être force de proposition et

d'action et s'est inscrite très rapidement dans le quotidien des habitants. Cette montée en forte compétence de la SHLMR auprès des acteurs historiques de la cohésion sociale à La Réunion n'a fait que renforcer

l'importance de la prise en compte de l'ensemble des composantes de la vie des habitants : le dedans et le dehors.

Le vivre ensemble réunionnais est une force et il doit le demeurer. C'est là tout l'enjeu de la politique de la ville à laquelle la SHLMR participe activement chaque jour et nous l'espérons encore longtemps !

Mme Christine TORRES

Sous-préfète chargée de mission cohésion sociale et jeunesse



« Le vivre ensemble réunionnais est une force et il doit le demeurer »



L'identité de la SHLMR est marquée par une **implication forte et historique** dans le champ de l'action sociale avec la présence en interne des travailleurs sociaux diplômés répartis au sein de nos agences, ainsi qu'un service développement local. Le service développement local est dédié en grande partie à la gestion du dispositif politique de la ville au sein des QPV mais également reste fortement mobilisé pour apporter des réponses aux enjeux des sites hors quartiers prioritaires. À cela se rajoute un service insertion qui se consacre entièrement à la question de l'insertion par l'économie au bénéfice du public éloigné de l'emploi au sein de nos quartiers. La performance sociale affichée est la résultante d'une forte implication de l'ensemble des services incluant autant les agences de proximité que les services marchés, entretien patrimoine et de production neuve.

Dans le domaine de l'action sociale, la SHLMR a adopté une démarche méthodologique intégrant un diagnostic continu et une écoute constante des besoins sociaux de ses locataires.

« Nous intégrons également la mise en place d'indicateurs d'évaluation et de mesure afin d'optimiser nos actions tant à l'échelle des quartiers et habitations que pour les suivis individuels effectués par nos travailleurs sociaux. De plus, dans **cette démarche d'amélioration continue et afin d'approfondir les enjeux sociaux**, nous avons pu initier une dynamique liée à la réalisation des études de terrain, portées par des acteurs spécialisés ayant une expertise dans leurs domaines. Les résultats de ces études, en plus de répondre à nos interrogations, représentent à notre sens un intérêt général et sont diffusés au-delà de notre service interne.

Le service développement local de la SHLMR a été particulièrement mobilisé par le dispositif national de la politique de la ville et les actions au sein des QPV (2016-2023). Des bureaux d'études ont été désignés afin d'effectuer l'étape de l'évaluation en 2022 à l'échelle régionale. La SHLMR a été reconnue comme « A la pointe de la mise en œuvre de ce dispositif à la Réunion » et ses actions ont été saluées. **Un choix de quelques actions sur environ 400 par an est présenté dans ce document.**

Notre équipe insertion a pu également afficher des **performances exceptionnelles** malgré les années marquées par la pandémie et l'inertie de la reprise. »

Arash Khalatbari

Directeur de l'Action Sociale de la SHLMR



« Dans le domaine de l'action sociale, la SHLMR a adopté une démarche méthodologique intégrant un diagnostic continu et une écoute constante des besoins sociaux de ses locataires. »

Direction

ACTION SOCIALE

Arash KHALATBARI : Directeur de l'Action Sociale
Guilène BARET : Chargée de mission Action Sociale
Lynda PICHIERRI : Assistante de direction

Service

DÉVELOPPEMENT LOCAL

Fabrice VITRY : Responsable du développement local
Ali ROUFKA : Assistante chargée de développement local
Cédric FOLIO : Chargé de développement local
Edith GAUDENS : Chargée de développement local
Romain MAILLOT : Chargé de développement local
Marie Sylvie ADRIEN : Chargée de développement local
Nancy HOUNG ON SEING : Chargée de développement local
Stéphanie FERRERE : Coordinateur sénior et vie de quartier

Service

INSERTION

Mélanie CAMAU : Responsable insertion professionnelle
Astrid COURCELLE : Chargée d'insertion professionnelle

Service

SOCIAL

Annie RIVIERE :
Responsable du service social
Véronique Angama Latchimy :
Chargée administrative
Marie Andrée CANEVY :
Conseillère sociale
Célia COMPTOIS :
Chargée d'accompagnement social
Murielle DAILLIEZ : Conseillère sociale
Yves Vincent DANVILLE :
Conseiller social
Brigitte EMILIE :
Chargée d'accompagnement social
Anne GIRBAL : Conseillère sociale

Audrey GRONDIN : Conseillère Sociale
Emilie LEICHNIG : Conseillère Sociale
Zénabe MZE :
Chargée d'Accompagnement Social
Sophie MUSSARD : Conseillère Sociale
Laura PAYET :
Chargée d'Accompagnement Social
Sophie PEERTUM :
Chargée d'Accompagnement Social
Gangadévy SATEYEN-RAMIN :
Chargée d'Accompagnement Social
Yolaine THOMAS : Conseillère Sociale
Angélique VERDIER : Référente
Sénior et Handicap

INSERTION

professionnelle

Le fort taux de pauvreté et le chômage des jeunes représentent des enjeux structurels du territoire réunionnais. Ces taux sont particulièrement élevés au sein de nos groupes d'habitations notamment ceux situés en QPV. La SHLMR dans une collaboration interservices est pleinement mobilisée sur ce sujet. En effet les équipes de l'insertion travaillent en étroite collaboration avec nos services Marché, Maintenance, Production neuve et les agences de proximité afin d'optimiser autant que possible les clauses d'insertions sur nos marchés. De plus **le service insertion apporte un soutien et de l'accompagnement aux projets associatifs** liés à ce défi, et à nos travailleurs sociaux, pour des personnes rencontrant des difficultés sociales et/ ou financières ayant pour conséquence des dettes locatives. **Le dispositif TFPB nous a**

permis de mettre au service de certains projets économiques des locaux commerciaux en valorisant le loyer par l'abattement fiscal.



ACCÉDEZ À LA VIDÉO
« Forum d'insertion »

Des journées type « Forum d'insertion » ont été organisées notamment dans le quartier du Ruisseau.

CHIFFRES CLÉS

- **2564 locataires accompagnés** (moyenne annuelle) pour des problématiques économiques.
- **80 400 €** mobilisés pour aider les locataires.
- **24 mutations sociales** en 2022 pour des raisons économiques.
- **250 000 h** d'insertion,
 - **330** bénéficiaires,
 - **110 équivalent temps plein**,
 - **environ 40% réalisés** dans les marchés SHLMR.

CONCIERGERIE SOCIALE

L'ouverture de deux conciergeries sociales sur les villes de Saint Denis et Saint Paul en 2022 a été l'occasion de mettre en œuvre une synthèse de notre savoir-faire.

Un partenariat pluriannuel avec une coopérative d'activité COOPUNION. Le constat des **besoins en services de proximité pour nos locataires seniors, les besoins d'emploi de proximité pour les jeunes** des quartiers nous ont amené à écrire un projet de conciergerie sociale qui a obtenu les financements du fonds d'innovation d'Action Logement, un apport de la TFPB des villes de Saint-De-

nis et de Saint-Paul, un financement du fonds d'innovation sociale de l'ESH ainsi que la mise à disposition par la Préfecture d'adultes relais, en charge d'une stratégie « d'aller vers ».

Ces actions ont pu mettre en œuvre un suivi de proximité lié à l'ouverture des droits des personnes âgées, sujet majeur dans notre stratégie de maintien à domicile. Lors des inaugurations nous avons pu organiser des actions d'animations solidaires, **notamment l'action « resto la kour » qui a pu amener le savoir-faire gastronomique de quatre chefs réunionnais** au sein de nos quartiers.

Sur le quartier du Ruisseau, 228 ménages accompagnés sur 48 permanences effectuées avec un partenariat fort : CGSS, CAF, CROIX-ROUGE, MDPH MAISON DEPARTEMENTALE, MAIRIE ET CCAS.



ACCÉDEZ AUX VIDÉOS

« Inauguration Conciergerie Bouvet et Plateau Cailloux »

ACTION SOLIDAIRE

« Aide aux plus démunis »

Engagée dans la lutte contre la pauvreté sociale, l'association Bohème Pro met régulièrement en place des boutiques solidaires et réalise des journées solidaires.

L'objectif est d'accompagner les locataires dans leurs achats alimentaires afin de **les aider à gérer au mieux leur budget** mensuel.

Une valorisation de l'économie solidaire au plus proches des habitants du quartier, tout en partageant de très bons moments de convivialité.



« Une valorisation de l'économie solidaire »

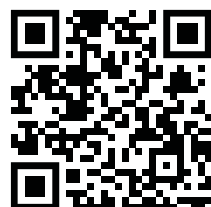
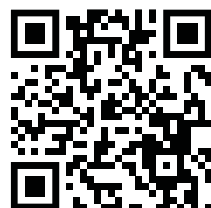
PROJET BRICOBUS

porté par LES COMPAGNONS BATISSEURS



ACCÉDEZ AUX VIDÉOS

« Bricobus Saint-Leu et Plateau Caillou »



Les Compagnons Bâtisseurs ont été retenus lors d'un Appel à Manifestation d'intérêt pour **développer un « BRICOBUS » dans les Quartiers Prioritaires** du TCO (Territoire de la Côte Ouest).

Il consiste à **accompagner nos locataires** sur les réparations à leur charge, relatives à l'entretien du logement, avec appuis, conseils et

sensibilisation sur le nettoyage, l'aération des logements et le prêt d'outillage. La convention a débuté en 2020 avec un essai sur le QPV PORTAIL à Piton Saint-Leu. Elle s'est ensuite développée sur les autres quartiers prioritaires des villes du TCO.

Le projet s'est avéré très pertinent pour la SHLMR entraînant une **amélioration et une meilleure appropriation du logement**. Les habitants quant à eux, se sont montrés satisfaits et très impliqués dans les formations pédagogiques des réparations locatives. Cela leur a permis d'être plus réactifs et d'améliorer leurs habitats.

Par ailleurs, cette action trouve un impact sur le **pouvoir d'achat des locataires, ces derniers ayant acquis des connaissances techniques de petits travaux qui évitent de solliciter un professionnel.**

« Cette action trouve un impact sur le pouvoir d'achat des locataires »

REVALORISATION DU QUARTIER DE BRAS FUSIL

avec et par ses habitants



L'axe « **l'amélioration du cadre de vie** » des habitants des QPV s'est avéré correspondre à une très forte attente des habitants. L'ensemble des enquêtes menées par la SHLMR a confirmé ce point. La propreté et l'image des lieux de vie et des quartiers impactent très fortement la satisfaction des habitants et l'attractivité des sites.

Le quartier prioritaire de Bras Fusil a été un des sites les plus concernés par des éléments de désordre urbain type amoncellement des encombrants, voitures abandonnées et mauvaise gestion des ordures. Les bas d'immeubles montraient des signes d'abandon notamment avec la présence des commerces vides. Il est à noter que l'amélioration de ces situations doit nécessairement impliquer plusieurs facteurs : Le comportement des usagers et l'implication des acteurs (institutions, EPCI, Communes, tissu associatif). Par ailleurs, les actions de nettoyage et d'amélioration sont potentiellement créatrices d'emploi. Ce projet porté par l'association ABDESS (Association Benedictine Développement Économie Sociale et Solidaire) avait pour objectif l'aménagement des espaces de vie et **l'implication des habitants dans la création de lieux attrayants et confortables.**

Cet Atelier Chantier d'insertion (ACI) a permis de transformer des espaces publics délaissés en espaces urbains aménagés et conviviaux avec des espaces de plantations (ornementales, vivrières et aromatiques), des équipements sportifs, des jeux pour enfants et du mobilier urbain.

Il a permis de recruter douze bénéficiaires du quartier, un encadrant technique chantier et une accompagnatrice socio-professionnelle. Cette équipe impliquée a démarré une formation CCP1 au titre professionnel Ouvrier du paysage en parallèle du travail de terrain et a bénéficié d'un accompagnement socio professionnel.

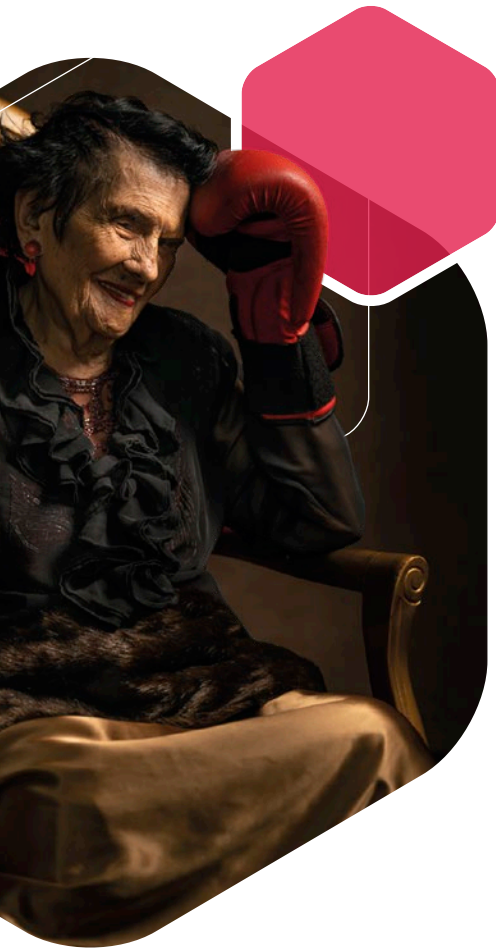
En plus des équipements urbains, une serre de production de plantes aromatiques et ornementales a été créée. Elle permet d'organiser des ventes de paniers. **Une économie de proximité se développe et met en avant les compétences du quartier.**

Ce projet répond à une utilité économique, sociale et solidaire et contribue à la redynamisation du territoire et à la protection de l'environnement. Une belle dynamique est lancée pour le quartier de Bras fusil.



INITIATIVES

A l'initiative de l'équipe du chantier, **des journées de sensibilisation au respect de l'environnement** sont organisées tous les trimestres pour valoriser le travail mené, distribuer des plants aux habitants, donner des conseils. Une relation qui a instauré un vrai respect des aménagements paysagers réalisés.



SHOOTING

entre histoire et modernité

La SHLMR a financé et participé à des nombreux projets de valorisation de ses locataires seniors et particulièrement autour du média photographique. Très souvent ces « portraits » avaient un parti pris type « mémoire de quartier » et renvoyaient à un imaginaire historique voir folklorique. Le présent projet nous a séduit par une approche différente en associant des éléments très modernes aux portraits et une qualité artistique plus rare.

De début avril à fin mai 2022, le photographe Laurent de Gebhardt a mené une série de shootings avec les habitants de la résidence Les Mariottes à La Rivière Saint-Louis.

Comment garder la dimension intergénérationnelle à travers le portrait d'une unique personne ? La réponse est arrivée d'elle-même : pour contrebalancer des tenues à connotation historiques, qui emmènent notre imaginaire vers le passé, nous avons choisi d'intégrer des éléments très modernes. Une façon discrète et élégante d'impulser une réflexion intergénérationnelle auprès du public.

Une exposition est prévue en 2023 à la Région Réunion pour un temps de restitution et de partage.



CLAPP* DE FIN à l'isolement

CLAPP de fin à l'isolement est un accompagnement inclusif suivant le principe de l'approche globale des personnes, de type coaching **axé sur la responsabilisation, l'autonomie, l'engagement et la capacité à faire ses choix.**

Il a vocation à créer **un service de proximité facteur de lien et de cohésion sociale**, offrant des opportunités d'évolutions personnelles et professionnelles pour les publics fragiles ou en situation d'isolement. Il s'agit de répondre aux besoins d'égalité entre les territoires en termes d'insertion sociale et professionnelle et permettre à tous de :

- Accéder facilement aux compétences, aux services et aux outils numériques,
- Développer l'employabilité des personnes,
- Rompre avec les habitudes vectrices d'isolement social,
- Favoriser l'engagement, l'envie d'agir et le retour en activité,
- Reprendre confiance,
- Reconnaître ses valeurs et l'estime de soi.

*Coaching Local d'Accompagnement Personnel et Professionnel

FANM I DÉTAK LA LANG

Le projet « Fanm i detak la Lang » est un projet initié par les habitantes et les acteurs associatifs du quartier des Camélias le 8 mars 2021, journée des Droits Internationaux des Femmes, à Saint-Denis, avec comme point d'ancrage l'Académie des Camélias (Centre d'action sociale créé en 2020 dans une démarche d'accompagnement des familles du quartier). L'idée a été de décliner des actions en lien avec cette journée symbolique pendant un mois, avec l'ensemble des acteurs locaux (habitants, associations, artistes...) pendant un mois sur les thématiques suivantes : **les violences intrafamiliales dites VIF, l'égalité femme-homme, la question de consentement.**

MARS

Les actions autour du 8 mars ont donné lieu à de nombreux ateliers thématiques avec nos associations partenaires dont deux journées organisées par l'association ELLE HIT et ses partenaires à l'Académie et à Château Morange.

Au programme: ateliers bien-être, cercle de parole, expositions, sport santé et accompagnement individuel ont été proposés sur une semaine.



NOVEMBRE

Les actions autour du 25 novembre, journée de lutte contre les violences faites aux femmes, auront permis de déployer de nombreux ateliers sur plus d'un mois:

- La réalisation de fresques participatives: la DAME AUX CAMELIAS ET FANM KAMELIA;
- Des ateliers de sensibilisation;
- La mise en œuvre d'une table ronde.

Ces ateliers auront permis à des femmes de nos quartiers de trouver une véritable écoute avec des professionnels de la santé et des spécialistes de la thématique. A ce titre, une permanence de deux heures par semaine, a été mise en place avec une psychologue afin de porter une assistance quotidienne auprès des familles, confrontées à des violences. Un groupe de couture de 17 femmes, est née grâce à l'initiative propre d'habitantes du quartier et d'une nouvelle adulte relais.

CHIFFRES CLÉS DE L'ACTION CLAPP

L'association porteuse est « Plateforme » basée dans un de nos LCR au Guillaume.

- 1 239 locataires ont été suivis.
- 50 bénéficiaires accompagnés.
- Les accompagnements ont duré en moyenne 10 mois au rythme de 2 à 3 entretiens par mois.
- 29 des participants ont concrétisé une étape de parcours.
- De manière générale une étape de parcours se concrétise au bout de 6 à 8 mois d'accompagnement.
- 198 ateliers ont été réalisés sur l'année.
- Au total 117 personnes ont participé aux ateliers sur différentes thématiques.

Les retours en activité deviennent possibles lorsque tous les freins sociaux et familiaux sont levés et que le parcours de retour en activité est sécurisé. Chaque situation est unique, préserver le rythme de chaque personne permet de la reconnecter à son pouvoir d'agir en respectant ses capacités, ses possibilités et aptitudes, sources de réussite.

Au 31/12/2022:

- 21 personnes accompagnées sont retournées en emploi ou en formation;
- 22 poursuivent le parcours;
- 7 participants sont retenus pour intégrer un emploi ou une formation dans le premier trimestre 2023.

Le projet se poursuit en 2023.

LA TRANQUILITÉ RÉSIDENTIELLE:

un axe fort de la SHLMR

La TFPB au service du quotidien de nos locataires et de nos agents de terrain.

En 2021, l'installation de caméra de surveillance a vu le jour sur plusieurs de nos groupes d'habitations. Au Port, 9 caméras de vidéo-surveillances avec enregistreurs ont été installés au niveau du parking sous-terrain du groupe d'habitations HELIOTROPES.

En cas d'incivilités, les enregistreurs gardent en mémoire les vidéos qui peuvent être consulté par la SHLMR et les forces de l'ordre. **Depuis son installation au mois de juillet 2021, le vandalisme, les départs de feu volontaires et les dégradations des équipements de sécurité ont diminué de moitié.** Face au succès de ce dispositif, la SHLMR



prévoit pour 2023 la pose de caméras dans le parking sous-terrain du groupe d'habitation VOIE-TRIOMPHALE 2.

Un des intérêts du dispositif TFPB étant de permettre justement des expérimentations, les résultats de ces actions ont été partagés avec l'ensemble des services concernés. Nos services techniques DAPMU et de la gestion locative (DTP) ont pu mettre en œuvre des caméras sur 9 autres sites hors QPV. **La SHLMR équipe maintenant d'une manière quasi systématique, ses nouvelles résidences.**

STAGE de kayak

Les épisodes liés à la pandémie ont eu des effets multiples notamment concernant les enfants et habitants des quartiers défavorisés par l'arrêt des dispositifs d'animations sportifs publiques. Les acteurs de la politique de la ville et la Préfecture de la Réunion ont souhaité **multiplier ces actions en 2022.**

Les Stages de kayak et paddle en 2022 ont été programmés dans ce sens au bénéfice de 12 enfants de 12 ans et issus des QPV de St-Pierre en amont de la rivière d'abord et avant-port de St-Pierre dans le but de **Promouvoir la santé et le bien-être, et la découverte de l'environnement faune et flore.**



ATELIER numérique

Pour accompagner ses locataires, la SHLMR a financé une action baptisée « atelier numérique » et mise en place dans le LCR Victoria.

Le public touché est en grande partie des locataires des groupes Victoria, Station et l'Arrivée mais aussi, de la ville de Saint André. Les ateliers se sont déroulés du lundi au vendredi au cours de l'année 2022. Une douzaine de personne par atelier soit 120 personnes au total ont été accompagnés en 2022.

Le but est de lutter contre l'illettrisme en utilisant le support numérique comme outil d'apprentissage à travers différents ateliers traitement de texte :

- Apprendre, travailler à l'aide de l'outil numérique ;
- Être informé et être formé à la communication, à la collaboration, à l'éducation aux médias, à la sécurité informatique

Les participants ont été guidés et initiés à l'usage des interfaces numériques telles que les démarches administratives (caf, pôle emploi, impôt, cv, edf, eau...).

Ces ateliers ont révélé des lacunes en lecture et écriture, des accompagnements spécifiques sur ce sujet ont été mis en place. Un diplôme a été remis à chaque apprenant lors d'une cérémonie officielle de fin d'année.



QUESTION SANTÉ

L'axe lié à la question de la santé fait suite au rapport de l'USH (le livre blanc de la santé) qui établit les liens entre la question du logement social et les enjeux de la santé publique. En effet, les défis sociaux tels que le maintien à domicile des personnes âgées, contiennent des paramètres liés à la santé (perte d'autonomie, Alzheimer, l'ergonomie des logements et des SDB, l'isolement social).

L'île de la Réunion fait face au phénomène du vieillissement de sa population. Phénomène démographique qui impose à l'ensemble des acteurs dont nous, bailleur, de s'y préparer. Face aux défis du maintien à domicile et les difficultés d'offrir des logements adaptés à l'ensemble de nos seniors, **La SHLMR a mis en place 2 postes dédiés au vieillissement pour effectuer des adaptations des SDB.**

Ce renforcement des ressources permet à la SHLMR de non seulement répondre aux demandes des travaux SDB mais de prendre un temps dédié à un diagnostic social et administratif de nos locataires seniors afin d'apporter des réponses concernant les besoins en termes d'aide à domicile ou des demandes de mutations.

Par ailleurs, en augmentant les ressources sur ce sujet, nous avons réussi à diminuer les délais d'interventions d'une moyenne de 5 à 6 mois à moins de 3 mois.

CHIFFRES CLÉS En 2022,

- **480 demandes** 337 SDB réalisées,
- **77 ménages accompagnés** sur l'axe de la santé,
- **34 mutations** pour des raisons de santé.

TRAVAILLEURS SOCIAUX

et indicateurs

CHIFFRES CLÉS En 2022,

- ◆ 362 demandes d'accompagnement clôturées,
- ◆ 476 ouvertures d'accès aux droits légaux,
- ◆ 262 ouvertures d'accès aux droits extra-légaux.

L'équipe des travailleurs sociaux de la SHLMR intervient tout au long du parcours résidentiel de nos locataires. En appui des équipes d'attribution de logement, intervenir avant l'entrée des lieux pour favoriser l'accès au logement, puis tout au long de la vie du bail. Le service social se mobilise pour **accompagner les locataires sur des difficultés économiques, sociales et familiales** pour le maintien dans le logement.

Nous sommes également engagés sur la gestion de cas particuliers, comme sur la question du maintien à domi-

cile des personnes souffrants de troubles psychiques. Cette gestion délicate représente un vrai défi pour nos équipes, c'est pourquoi suite à une expérimentation dans le sud de l'île en 2017, nous avons pu mettre en place avec la mairie de St Denis **une collaboration pour le financement d'une éducatrice spécialisée**. Poste porté par l'association ALLONDEOR spécialisée dans ce domaine. **Son intervention a pu résoudre et stabiliser 27 situations complexes**. Des partenaires de la santé mentale ont été mobilisés et les résultats sont plutôt remarquables.

L'accompagnement financier des acteurs associatifs a eu pour effet l'émergence de véritables partenariats riches et nécessaires pour la réponse à apporter aux défis sociaux.

ÉVALUATION POLITIQUE

de la ville et audit interne

Le service Développement Local s'est structuré en lien direct avec le dispositif national de la politique de la ville et la gestion de la TFPB. Un exercice pluriannuel qui a été l'occasion de plusieurs résultats notables.

- ◆ La prise de conscience de la dynamique sociale à l'échelle des quartiers;
- ◆ La mise en place des instances de pilotage collégiale du territoire sous la forme des COPIL et COTECH ou se réunissent l'Etat, les collectivités, les associations, les conseils citoyens et nous bailleurs. Ces instances ont constitué une réelle nouveauté dans la gestion des quartiers;
- ◆ L'accompagnement financier des acteurs associatifs à eu pour effet l'émergence de véritables partenariats riches et nécessaires pour la réponse à apporter aux défis sociaux.
- ◆ Une étape d'évaluation régionale a pu se faire en 2022 et la SHLMR a été présentée comme **« le bailleur de l'île à la pointe de ce dispositif »**.

Par ailleurs, la gestion de ce dispositif qui intègre une redistribution des fonds aux associations du territoire, a pu bénéficier d'un audit interne en cohérence avec les engagements de transparence et d'exemplarité d'Action Logement. Le dispositif national de la politique de la ville et la gestion de la TFPB étant un exercice nouveau et expérimental, **des actions de cadrage et des étapes de contrôle ont été intégrées par nos équipes**.



RETOUR D'EXPÉRIENCE

accompagnement social

M.R est locataire à la SHLMR depuis juillet 2012. Il a intégré un logement de Type 4 avec sa femme et leurs enfants. En 2020 le couple se sépare et M.R se retrouve seul avec un logement trop grand et trop cher. Un impayé se crée et le service social est mobilisé sur la situation. La conseillère sociale le rencontre et lui propose un accompagnement personnalisé. Il accepte. La situation étant complexe, une mesure d'accompagnement social liée au logement est sollicitée auprès de l'unité FSL (Fond de Solidarité Logement) pour un accompagnement plus spécifique.

Le dossier est validé et le suivi social se met en place avec les partenaires et ESF Réunion, association réunionnaise créée en 2010, constituée de travailleurs sociaux.

L'accompagnement consistera à remettre à jour les différents droits de M.R et mobiliser une aide FSL pour l'impayé après le relogement. Pour cela plusieurs entretiens et visites à domicile sont nécessaires pour monter les dossiers. Une demande de mutation est également constituée.

Après une préparation au relogement et le maintien de l'accompagnement, sa demande de mutation sera validée sur un logement de Type 2 à Saint-Paul en RDC car M.R est porteur d'un handicap.

M.R nous fait part de sa satisfaction sur l'accompagnement proposé par la SHLMR et ESF Réunion pour les démarches administratives, le soutien, la disponibilité...

« Moin la bien été aidé, moin lé bien et bien content. »

À son relogement **une adaptation du logement a été faite** avec la Référente Senior et Handicap. La situation étant maintenant stabilisée, le service a mis fin au suivi. Bien entendu si nouvelle difficulté, il pourra toujours solliciter le service social.

L'accompagnement social a été mené par la conseillère sociale de l'agence SHLMR de Saint Paul. En moyenne, ces accompagnements liés aux mesures ASLL se déroulent sur une durée de six mois.

ÉTUDES réalisées

Le service social de la SHLMR dans sa mission d'**apporter des réponses aux enjeux sociaux**, cherche constamment à mieux comprendre ces sujets et s'attache à appliquer une méthodologie d'approche intégrant des diagnostics appropriés. Pour ce faire, plusieurs études ont été initiées.

Le non-recours aux droits des seniors nous est apparu comme un sujet majeur car, il impacte directement et en profondeur la stratégie du maintien à domicile qui nous mobilise. Nous soutenons ainsi une étude financée par Action Logement et portée par le Centre de Recherche Juridique de l'université de la Réunion sur le non-recours aux droits des personnes âgées à La Réunion. Mieux comprendre les raisons et les freins, apportera des réajustements à nos équipes ainsi qu'à nos partenaires pour apporter de meilleures réponses. Sa restitution est prévue pour mars 2023. Elle sera partagée avec l'ensemble des partenaires institutionnelles et associatifs. Cette étude s'est faite en étroite collaboration avec la ville de St Denis notamment dans sa démarche de labellisation "Ville amie des aînés" obtenu en fin d'année 2022.

Par ailleurs, et ceci depuis plusieurs années, un partenariat entre la SHLMR et l'IRTS de La Réunion nous permet de **piloter l'immersion des étudiants au sein de nos quartiers** dans une démarche

de diagnostic urbain. Ces actions pédagogiques permettent la réalisation de documents d'enquêtes très riches pour mieux appréhender les situations au sein de nos groupes d'habitations et de nos résidences pour personnes âgées par exemple. La dernière étude a été accompagnée par une doctorante de l'université Dauphine à Paris.

Elle nous renseigne sur de multiples items et montre des points de satisfactions :

- **97% de satisfaction** concernant l'accessibilité des logements et leurs situations urbaines,
- **79% des seniors** qui se sentent en sécurité **lors des soins d'hygiène**,
- **87% des seniors** se sentant majoritairement en sécurité **dans leur logement**,

Mais révèlent également des besoins pour les actions quotidiennes :

- Seuls 9% s'occupent seuls des courses et charges lourdes tandis que le reste se fait aider de tiers : majoritairement avec l'aide de leur famille (34%), avec une Aide-Ménagère (23%) et leurs voisins (9%).
- En termes de lien social plus d'1/3 des seniors ont une visite hebdomadaire et près de 24% n'ont quasiment aucune visite.

Ces données vont pouvoir guider les actions et les stratégies à déployer dans le futur.



PARTENARIAT IRTS

Depuis plusieurs années un échange fructueux s'opère entre l'Institut Régional de Travail Social (IRTS) de La Réunion et la SHLMR. M. Arash KHALATBARI, directeur du service Action Sociale, fait des interventions régulières liées à la sociologie urbaine et la méthodologie du diagnostic des territoires. Et, **la SHLMR accueille au sein de ses groupes d'habitations des étudiants dans un exercice pédagogique intitulé « immersion territoire »**. Ce diagnostic des sites s'accompagne d'une enquête auprès des locataires, ces documents représentent un grand intérêt pour nos services dans la mise à jour de notre connaissance des sites.

APES OI

L'Association Pour l'Équipement Social Océan Indien, APESOI est une structure qui a été créée en 2020, elle est portée par la SHLMR et a son équivalent en Ile de France : L'APES. Cette dernière existe depuis plusieurs décennies, elle est en charge des **actions de développement social urbain** pour les filiales d'Action Logement Groupe en Ile de France et nouvellement dans d'autres régions de l'hexagone.

APES Océan Indien se positionne dans une démarche de mutualisation et de coopération inter-bailleurs dans le champ de l'action sociale. Le mardi 5 septembre 2023, elle a organisé son assemblée générale en intégrant au sein de ses administrateurs, la SEDRE et également la jeune filiale AL'MA créée en 2022 à Mayotte.

Elle bénéficie d'ores et déjà de deux financements liés à l'innovation sociale par le fond issu du Plan d'Investissement Volontaire d'Action Logement (le PIV). L'un des projets est lié à l'**accompagnement du public 18- 25 ans** et l'autre concerne la mise en place de deux **chantiers d'insertion autour de l'agriculture urbaine et la gastronomie** dans l'est de La Réunion. Des collaborations terrain avec le bailleur SEDRE sont mises en œuvre. APES OI occupe un des LCR de ce bailleur au sein d'une résidence personnes âgées dans le quartier de Plateau Caillou, ceci pour la mise en place d'une conciergerie de service aux seniors du quartier. APES OI se fixe comme objectif d'apporter des réponses et sa contribution aux divers enjeux sociaux du territoire de l'Océan Indien, ainsi, des interventions sont prévues à Mayotte dès 2023.



CHIFFRES CLÉS

197

ASSOCIATIONS AU TOTAL

ŒUVRENT AU QUOTIDIEN
DANS LES AXES STRATÉGIQUES
*(développement économique, socio-sanitaire,
amélioration cadre de vie et tranquillité
résidentielle, animations éducatives,
socio-culturelles et sportives)*
de l'Action sociale de la SHLMR.



1	ZEN FORMATION
2	AGAME
3	NATURE & FORMATION
4	COMPAGNONS BATISSEURS
5	A.E.C
6	PASS'PORT
7	UPROBIO DISTRIBUTION
8	LE POIDS DES MOTS
9	ECOLE DU FOOT DU PORT
10	COMITE TERRITORAL DE RUGBY
11	A.G.K
12	ASSO LIAISON

13	O.M.S DU PORT
14	ARTISTE DE MA VIE
15	COMME UNE PLUME
16	ELEGANCE COIFFURE
17	FORME & CO
18	KABARDOK
19	JB 4
20	LE CLAN
21	EDUCANNO
22	MICKLAU & CO
23	CŒUR SOCIAL 974
24	ASSO ANKRAGE
25	A.C.S.A.I

26	ASSO KOSASA
27	OMNISPORT DE GRANDE FONTAINE
28	CARTON MECANIQUE
29	HOCKEY CLUB DE L'OUEST
30	LES RENCONTRES ALTERNATIVES
31	EKOPRATIK
32	ASSO SLAMLAKOUR
33	LOCATAIRES 6T PANON
34	U.F.O.L.E.P
35	ASSO LES TAMARINS DE L'OUEST
36	EMERGENCE O.I

37	S.P.O.R.T.T
38	MASCAREIGNES NATURE & ENVIRONNEMENT
39	ASSO EXPLOR'LOISIRS
40	RUGBY CLUB DE ST PAUL
41	A.S.E.S
42	REUNIR UNITE ENSEMBLE (LA RUE 974)
43	KOZ ANSAMB
44	CORDAZE 974
45	A.C.C.A.S.E
46	P'TIT COLIBRI
47	AMAFAR-EPE

48	A.R.E.P
49	ASSO MIRA PARTAGE
50	A.D.P.E.S.R
51	ASSO JB4
52	V.A.R.E.A.S
53	A.J.A.D.E
54	A.S.F.D
55	F.E.D.E.P
56	CASE DOMENJOD
57	FAT-CAP
58	WEB-CUP
59	C.H.Q.P
60	ASSO BOHEME PRO EVENEMENTIEL
61	ELLE'HIT
62	M.K.O
63	CINEKOUR
64	C.A.P
65	MOV'EASY BY ECF
66	GESARUN
67	REGIE DE QUARTIER LANTOURAZ
68	ASSO ALLON DEOR
69	JUDO CLUB DE L'AMITIE
70	CASE DES BANCOULIERS
71	LES MAILLONS DE L'ESPOIR
72	ASSO QUARTIER QUINQUINA
73	ASSO TI GOLF
74	ASO UNIS-CITES
75	MAISON DE QUARTIER DES TAMARINS
76	ASSO LOISIRS DIONYSIENS
77	LES PETITS DEBROUIL-LARDS
78	LE COLLECTIF DE LA BRETAGNE
79	UNIR OCEAN INDIEN
80	C.E.M.E.A
81	C.D.A.F.A.L
82	ASSO A.M.I.S
83	ASSO AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT
84	QUARTIER OPAL
85	A.D.S.L

86	ASSO BIEN VIVRE A FAYARD
87	A.C.E.F
88	ASSO KA'FET FAMILIAL
89	ASSO ESPOIR CRESSONNIERE
90	GYMNASTIQUE CLIN D'CEIL
91	ARTISTE EN ACTION
92	UN SOURRIRE POUR LA VIE
93	A.I.E.R
94	ASSO RASIN & BAZALT
95	ALON PREN' DIORE EN MAIN
96	ASSO SPORT SOCIO-CULT CRESSONNIERE
97	A.F.D.I.C
98	A.P.P.E.I
99	L'AS DES DEVOIRS
100	A.V.J.D
101	TENNIS CLUB BOCAGE
102	A.B.D.E.S.S
103	ASSO NOUROULIDJANA-TI MADANIA
104	KICK BOXING BENEDICTIN
105	C.A.S.A
106	C.N.J.O.I
107	J.S.B HANDBALL
108	J.S.S.A
109	ASSO CINEMA LOISIR & PRODUCT CLAP
110	COLLECTIF D'ANIMATIONS DE STE MARIE
111	KAF KILTIR
112	ASSO LA DECOUVERTE
113	438 K-RATS
114	CULTURE LOISIRS 438
115	LINO COMEDY THEATRE & COMPAGNIE
116	LA RIVIERE DU BIEN ETRE
117	ASSO VIEN A ZOT
118	AMICALE SPORTIVE ET DE LOISIR ZAC PORTAIL
119	CASE MARMAILLONS
120	JULIETTE AU PAYS DES MARMAILLES

121	I.P.A
122	ASSO AZOT SERVICE
123	ASSO MAIN DANS LA MAIN
124	LEKOL MISIK TRAD
125	ASSO TI PLANTEUR
126	ASSO A.I.R
127	FAM Y ASSEMB
128	DOJO CLUB ISIS
129	ASSO HIBISCUS
130	ASETIS
131	O.S.T.L DE ST PIERRE
132	ASSO MAMIES BELLES
133	PAILLE EN CŒURS
134	ASSO EOLE
135	LA TOUR SAINT PIERROISE
136	JARDINS BOURBON ET TRADITIONS
137	LA P'TITE SCENE QUI BOUGE
138	HANG ART 410
139	BEK LA BARRE
140	TROUPE DE DANSE KOULER PEI
141	A.S.T.U.C.E
142	VERTUSPORT
143	GARDERIES REGIONALES CONNECTEES
144	ENTREPRENDRE EN SANTE
145	AUTEUIL O.I (APPRENTIS D'AUTEUIL)
146	ASSO J.A.D.E.S
147	ASSO NAUTIQUE DE ST PIERRE
148	ANSAMB POU NOUT TOUT
149	E.M.S.L
150	2ACBR
151	WADJA LEO
152	KAZ'DESIGN
153	A.S.E
154	MOUVEMENT VIE LIBRE
155	U.S.B.Lw
156	SECOURS CATHOLIQUE
157	LA BERGERE DANS LA LOUVERIE

158	A.J.M
159	ASSO LES AURORES
160	I.R.F.D
161	ARTEFAKT
162	KAZ BONZAI
163	A.C.T.I.V.E
164	ASSO MELDIVINE
165	LE GRAFFITI 974
166	ASSO KAFE GRIYE
167	ASSO SŒURS SOLID'AIR
168	ASSO KOLKOZ
169	COMITE DAL 974
170	ASSO LOCATAIRES TILILITES
171	ATD QUART MONDE
172	SANTA ALON BOUGE
173	A.P.E.H.U.D
174	ASSO VIEN A ZOT
175	COM L.L COMMUNICATION
176	ASSO CHANDELLE
177	ASSO KAF'EIR
178	ZARDIN TONTON
179	FIER KREOL 974
180	ASSO KREOLIDE
181	ADESIR
182	CCAS SAINTE SUZANNE
183	CCAS SAINT ANDRE
184	CCAS DU TAMPON
185	CCAS SAINT PIERRE
186	A.C.T.E.R
187	ASSO TIEN BO ENSEMB
188	K-PAB 6T
189	LA FEE NWAR
190	MAINTIEN ADOM
191	HOME SERVICES
192	PROXIM'SERVICES
193	VILLAGE LES AZALEES
194	ROTARY CLUB DE ST BENOIT
195	ASSO BADERA
196	ZAMALAK
197	ASSO AIMEE



SHLMR 

Groupe ActionLogement

Saint-Denis
31, rue Léon Dierx

Ruisseau Bât. A
97400 Saint-Denis

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

www.shlmr.fr

