



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Aigus Marine 

# SOMMAIRE

<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>Page 4</b>
<b>Mot du président     d'Action Logement Immobilier</b>	Page 5
<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>Page 6</b>
<b>Mot du président de la SHLMR</b>	Page 7
<b>Gouvernance</b>	Page 8
<b>LE PARC DE LA SHLMR</b>	<b>Page 9</b>
<b>La qualité de service</b>	Page 10
<b>QUALI'HLM</b>	Page 11
<b>L'attribution de logements à la SHLMR</b>	Page 12
<b>Indicateurs financiers     de gestion du parc</b>	Page 13
<b>DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION</b>	<b>Page 14</b>
<b>Vente et immobilier spécifique</b>	Page 19
<b>La maintenance du patrimoine</b>	Page 20
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>Page 22</b>
<b>Acteur économique, solidaire et proche</b>	Page 24
<b>L'INNOVATION AU COEUR DE NOS MÉTIERS</b>	<b>Page 26</b>
<b>Performance, Audit &amp; Communication</b>	Page 27
<b>INFORMATIONS FINANCIÈRES 2022</b>	<b>Page 28</b>

# CHIFFRES CLÉS

## ACTION LOGEMENT IMMOBILIER 2022



**1 090 304**

**LOGEMENTS SOCIAUX**

(ESH) et intermédiaire.



**30 346**

**LOGEMENTS MIS EN CHANTIER.**



**2 872**

**LOGEMENTS EN ACCESSION**

sociale à la propriété.



**5**

**FILIALES**

de logements intermédiaires.



**43 044**

**AUTORISATIONS**

à construire des logements sociaux (agréments) et intermédiaires.



**41 850**

**LOGEMENTS EN RÉHABILITATION.**



**45**

**FILIALES ESH\*, 2 FUSIONS D'ESH**

+ création d'une ESH à Mayotte: Al'ma.



**5 864**

**VENTES À L'UNITÉ**

\* ESH : Entreprises Sociales pour l'Habitat

# MOT DU PRÉSIDENT D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

**En 2022 nous sommes restés fixés sur notre raison d'être : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.**

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2022 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Si le contexte a été défavorable au développement immobilier, avec la crise énergétique, la guerre en Ukraine et leurs conséquences économiques pour les ménages et les entreprises, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec **43 044 agréments de logements abordables** obtenus. Après avoir atteint en 2021 notre objectif du doublement de la production en 5 ans, nous confirmons en 2022 un niveau élevé de production maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale. Avec ces nouveaux logements et les **110 000 attributions de logements** en 2022, les filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

**Action Logement Immobilier** s'affirme plus que jamais comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs. Dans le contexte incertain que nous vivons, cette mission nous guide.

Je souhaite féliciter nos **gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires** qui sont restées à la barre en 2022 au service de la priorité première qu'est la réponse du groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires.

Je tiens à saluer cette année encore le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.

**Fin 2022**, notre Groupe a dévoilé son exigeant et ambitieux plan de décarbonation au service de la nécessaire transition écologique à opérer dans notre pays et dans notre activité. Ce plan sera déployé dans les années à venir par nos filiales qui ont contribué à en nourrir les engagements par leurs expérimentations éprouvées et par leurs remarquables capacités d'innovation. Nous savons pouvoir compter sur elles pour agir à des constructions vertueuses pour l'environnement, au renforcement des performances énergétiques du parc par des investissements dédiés et enfin par des actions ciblées de sobriété énergétique.

Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : **améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au groupe Action Logement.**



Credit Photo : Ivan Mathieu

**Frédéric CARRE,**

Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier.



# CHIFFRES CLÉS

## SHLMR 2022



**28 171**  
LOGEMENTS  
+ LOGES  
+ FOYERS.



**718**  
AGRÉMENTS  
Financements autorisés  
des logements sociaux  
et intermédiaires.



**46**  
LOGEMENTS  
EN ACCESSION  
sociale à la propriété.



**408**  
LOGEMENTS MIS  
EN CHANTIER.



**1 056**  
LOGEMENTS EN  
RÉHABILITATION.



**42**  
VENTES  
À L'UNITÉ



**482**  
LOGEMENTS  
LIVRÉS.



**411**  
SALARIÉS.



**1 987**  
LOGEMENTS  
ATTRIBUÉS.



**180,8 M€**  
DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES.



**254 763**  
HEURES D'INSERTION  
RÉALISÉES.



**21 M€**  
DE RÉSULTAT  
NET.

# MOT DU PRÉSIDENT DE LA SHLMR

En 2023 Action logement fêtera ses 70 ans. La SHLMR a eu 50 ans en 2021.

Force est de constater que l'action du paritarisme du 1% logement fonctionne et est au service du logement en France, au service du logement sur notre territoire.

Mais cela ne se fait pas simplement, nous avons des périodes plus complexes, moins propices que d'autres. 2022 fait suite à la crise sanitaire et après l'effet relance de 2021, la guerre en Ukraine et le contexte mondial de l'énergie ont entraîné une nouvelle augmentation des coûts de matières premières qui nous impacte violemment, et fragilise notre capacité de construction. Action Logement est aussi au cœur d'une difficulté de dialogue avec le gouvernement. Mais ce n'est pas la première crise que nous connaissons, et la résilience du groupe et de la SHLMR n'est plus à prouver.

Sur le territoire, le partenariat fort entre Action logement Services et la SHLMR filiale d'Action Logement immobilier consolide notre capacité à agir.

La SHLMR fait encore un très bon résultat en 2022, financier, mais aussi et surtout en termes d'accompagnement du territoire, d'accompagnement social, d'innovation, de qualité de services. Les chiffres le disent : nous avons dépassé en 2022 les 28 000 logements et nous restons le premier bailleur des outre-mers, nous sommes encore cette année le premier en nombre d'agrément, en nombre de réhabilitation, en volume d'accompagnement social.

Nous ne sommes pas encore au bout du chemin, mais l'expertise, l'envie de faire et la motivation sont toujours présents.

Pour finir je tenais aussi à rappeler que l'année 2022 a vu le départ à la retraite du Directeur Général Gilles Tardy, dont je salue le travail de qualité sur ces 4 dernières années, un travail de fond pour redéfinir notre stratégie territoriale tout en réaffirmant nos engagements historiques : loger la population réunionnaise dans sa diversité. Pour l'année 2022 et à venir j'ai confié cette lourde mission à Madame Valérie Lenormand, qui, je n'en ai aucun doute, poursuivra cette mission avec la technicité et l'engagement qu'on lui connaît depuis ses débuts à la SHLMR.

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



Crédit Photo : Agence CRAP

« NOUS AVONS DÉPASSÉ  
EN 2022 LES 28 000  
LOGEMENTS ET NOUS  
RESTONS LE PREMIER  
BAILLEUR DES  
OUTREMERS. »

# GOVERNANCE

## ADMINISTRATEURS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ActionLogement

**Représentant permanent d'Action Logement Immobilier:**

Sandrine DUNAND-ROUX

Mouvement des Entreprises de France | E | Cfdt | CFE/CGC | CPME

**Représentants le Pacte d'Actionnaires pour Action Logement Immobilier:**

**François CAILLE,**

*Président pour le MEDEF*

**Jean Pierre RIVIERE,**

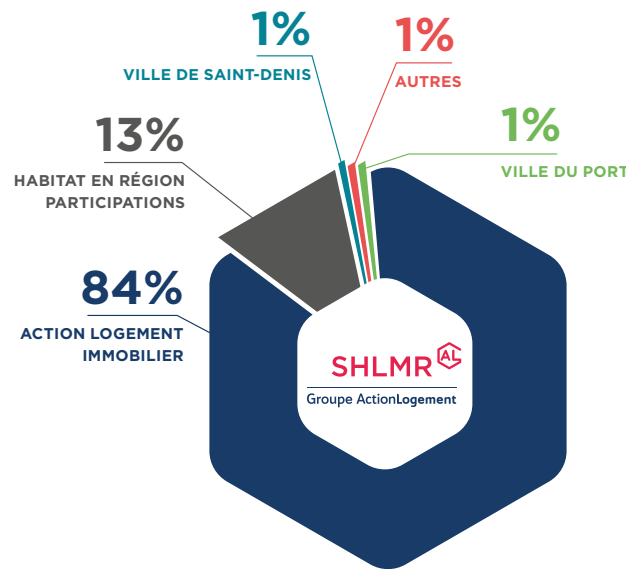
*Vice-Président pour la CFDT*

Chantal MAILLOT *pour la CFE/CGC*

Eric BUFFI *pour la CPME*

Franziska GOBERBAUER *pour le MEDEF*

Stéphane BROSSARD *pour le MEDEF*



GOVERNANCE: RÉPARTITION DU CAPITAL

GR GROUPE HABITAT EN RÉGION

**Représentant permanent Groupe Habitat en Région:**

Marc PLENET

CAISSE D'ÉPARGNE CEPAC

**Représentant permanent de la CEPAC:**

Katia SCHLOGEL

**Représentants le Pacte d'Actionnaires pour la CEPAC:**

Alain RIPERT

Fabrice GUILHEM



**Représentants des locataires:**

Marie Noëlle BEGUE

Jean Fabrice FONTAINE

Jean Jacques HOAREAU



**Représentant permanent pour la Ville de Saint Denis:**

Erick FONTAINE



**Représentant permanent pour Le Département:**

Viviane PAYET BEN HAMIDA



**Représentant permanent pour le TCO:**

Jasmine BETON



**Représentant permanent pour la CIVIS:**

Marie-Line BRINDON

# LE PARC SHLMR

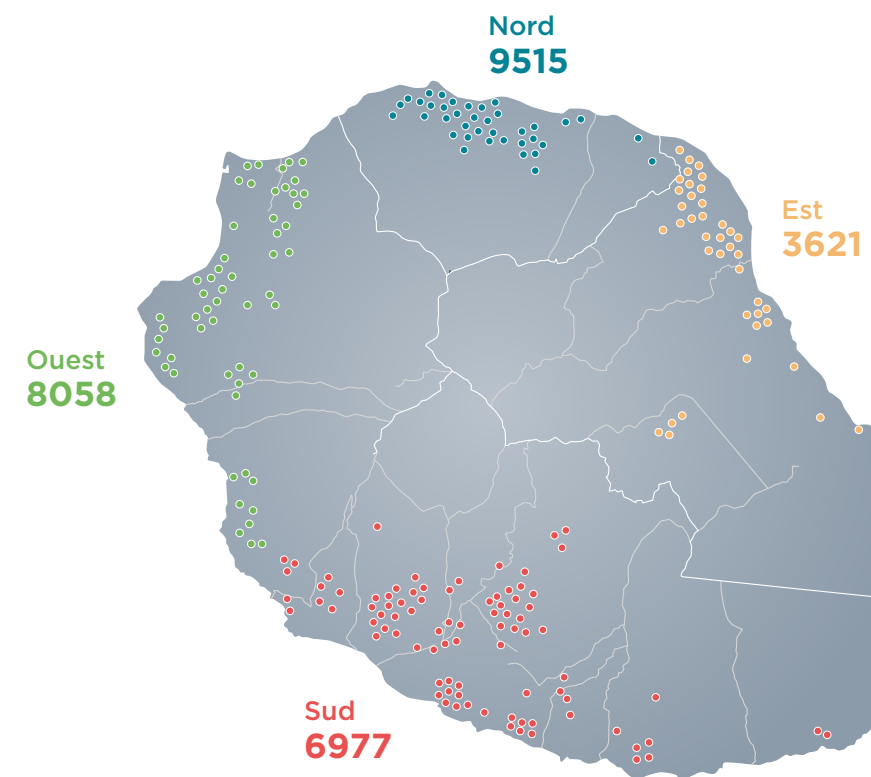
## RÉPARTITION PAR TERRITOIRES



**28 171**  
**LOGEMENTS**  
**+ LOGES**  
**+ FOYERS**  
(au 31/12/2022).

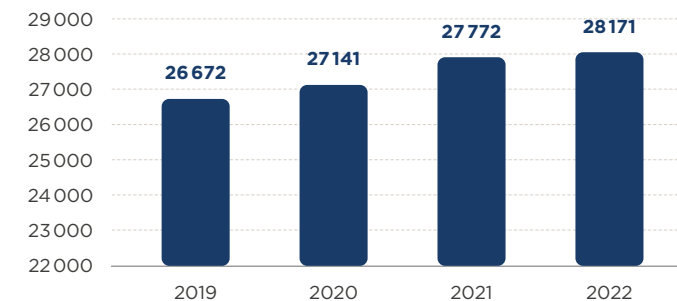


**400**  
**LOCAUX**  
**COMMERCIAUX**  
sur 16 communes



## CROISSANCE DU PARC

LA CROISSANCE DU PARC



LOGEMENTS - LOGES - LOGEMENTS FOYERS

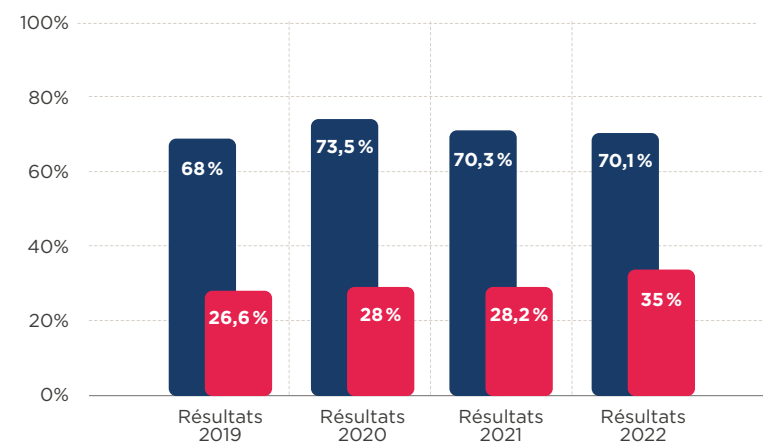
# LA QUALITÉ DE SERVICE

## SATISFACTION CLIENTS

La satisfaction client est mesurée tous les trimestres par un organisme spécialisé. Nous suivons plus particulièrement deux sujets, **la satisfaction globale et la satisfaction vis-à-vis du traitement des réclamations.**

Bien que le résultat global reste inférieur à l'objectif, notons que le traitement de la réclamation a **gagné 7 points depuis 2020.** C'est le fruit d'un travail de fond des équipes et de la mise en place d'une charte avec les entreprises.

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



■ SATISFACTION VIS-À-VIS DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ■ SATISFACTION GLOBALE

En 2022, on constate **une forte évolution de notre Net Promoteur Score**, score qui reflète la différence entre les détracteurs et les promoteurs de la SHLMR :



Notons qu'au dernier trimestre 2022 le score était de -0,9, ce qui est encourageant pour 2023.

Toutes les notes de notre enquête ont progressé en 2022. La **note de recommandation gagne 0,5 point** et passe à **6,8/10**. La note du **vivre ensemble gagne 1,2 points** et passe à **6,6/10**. Malgré un résultat mitigé, le nombre de détracteurs concernant le traitement de la réclamation, a diminué de 4%.

# QUALI'HLM

Des audits internes ont été réalisés dans **8 agences** entre mars et mai 2022 sur la base du référentiel Quali'hlm et la charte des prestataires de l'entretien courant. **Ces audits ont porté sur 5 thématiques du label** dont celle du traitement des réclamations.

## LES CONCLUSIONS DE L'AUDIT SUR LA THÉMATIQUE RÉCLAMATIONS :

### 1 RECOMMANDATION MAJEURE

RISQUE PERTE LABEL / INSATISFACTION LOCATAIRE

- Nouvelle procédure de traitement des réclamations à finaliser.

### 2 RECOMMANDATION

RISQUE POINT D'ALERTE LABEL / INSATISFACTION LOCATAIRE

- Délai de réactivité SHLMR.
- Délais de réactivité des prestataires.
- Suivi des prestataires.
- Indicateurs de délais d'engagement et de réalisation de la prestation à rapprocher des degrés d'urgence
- Qualité de la prestation.

### 3 RECOMMANDATION

- Délais de réactivité des prestataires.
- Réparations locatives.
- Partage d'expérience.

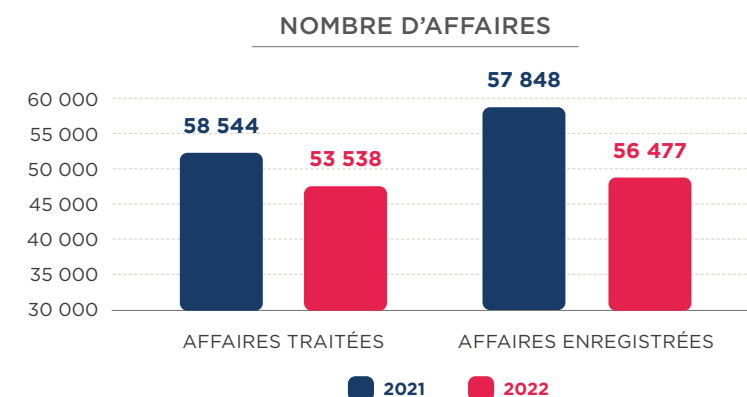
Des plans d'actions ont été définis en vue d'optimiser les délais de réactivité de la SHLMR et des prestataires. Il **s'agira essentiellement d'améliorer la communication vers le locataire, de réviser le processus de commande et de redéfinir les modalités d'optimisation des marchés d'entretien courant.**

EN 2022  
LA SHLMR  
A CONFIRMÉ  
SA LABELLISATION  
QUALIHLM.



La qualité de service en actions et en preuves

## FOCUS TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION



EN 2022,  
57% des affaires  
sont traitées en  
moins de  
20 jours.

80% DES  
RÉCLAMATIONS  
sur la maintenance des  
équipement ont été  
traitées en moins de  
20 jours

# L'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS À LA SHLMR

Fin 2022, 250 CALEOL se sont tenues pour **2 016 lots attribués**.

## RÉPARTITIONS DES ATTRIBUTIONS PAR EPCI EN 2022

EPCI	2022	DONT LOGEMENTS ANCIENS	DONT LOGEMENTS NEUFS
CASUD/CIVIS	540	354	186
CINOR	856	649	207
CIREST	248	248	
TCO	372	348	24

**39 063 DEMANDES ACTIVES**  
AU 31/12/22  
À LA RÉUNION

**UNE TENSION DE 4,78% CONTRE 4,3 EN 2020**

... MAIS UNE SITUATION CONTRASTÉE EN FONCTION DES TERRITOIRES : 3,36 % POUR LA CIREST, 6,79 POUR LE TCO

## LES OBJECTIFS RÉGLEMENTAIRES DE LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE (CUS)

- ✓ **Loger 50% des plus favorisés en QPV. L'objectif est atteint avec 86%.**
- ✗ **Loger 25% des moins favorisés hors QPV : Objectif non atteint avec 9%.**  
Cette situation est généralisée aussi bien à La Réunion qu'en Métropole.
- ✓ **Publics prioritaires : 63% des attributaires entrent dans cette catégorie. L'objectif est atteint.**
- ✓ **DALO : 130 ménages DALO ont été logés, soit 7% des attributions. L'objectif est atteint.**

## LES RÉSERVATAIRES

**55%**

des attributions sont au profit des réservataires soit 1 108 logements.



<b>21%</b> au profit d'ALS	<b>16%</b> au profit de la Préfecture
<b>15%</b> au profit des Mairies et EPCI	<b>2%</b> au profit d'autres réservataires

## LOGEMENT DES SALARIÉS

En 2022, il y a eu une forte augmentation de salariés dans les attributions : **48% vs 40% en 2021**. Cette proportion est plus forte dans les bassins d'emploi, la CINOR, suivi par la CIVIS et le TCO. Le taux d'attribution aux salariés est passé de **36-37% à 48% en 5 ans**.

Cela s'explique par la tension du marché locatif privé et l'augmentation de la production de LLI qui permet aux salariés de se loger dans le parc de la SHLMR.

# INDICATEURS FINANCIERS DE GESTION DU PARC

## LA VACANCE

On constate une diminution du nombre de logements vacants. On passe de **plus de 500 logements vacants** en début d'année à **moins de 450** sur le dernier trimestre avec **moins de 200 logements en vacance commerciale**. Le taux de vacance com-

merciale passe ainsi de **1,10% en décembre 2021 à 0,74% en décembre 2022**.

La vacance financière totale sur 2022 est de **1,93%** et si l'on compte uniquement la vacance commerciale financière, le taux est de **1,12%** (vs 1,15% en 2021).

## ÉVOLUTION DE L'IMPAYÉ

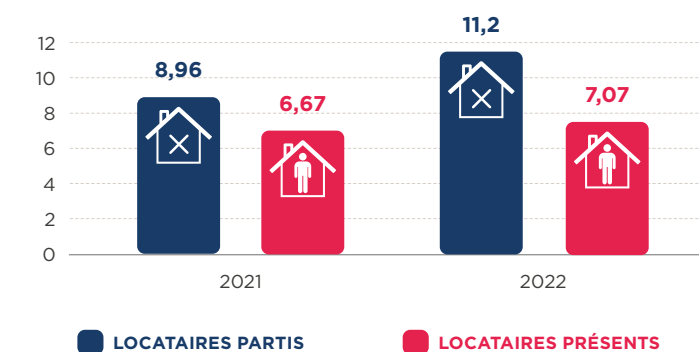
Avec **98,39% DE TAUX D'ENCAISSEMENT**

l'année 2022 est pour cet indicateur la meilleure des 5 dernières.

Entre décembre 2021 et décembre 2022, la dette augmente de **2 644 K€**.

Plus de **84%** de cette évolution est expliquée par l'augmentation de la dette des locataires partis, passant de **8 970 K€ en décembre 2021 à 11 200 K€ en décembre 2022**.

## ÉVOLUTION DE LA CRÉANCE LOCATAIRE EN MILLIONS D'EUROS (AU 31/12/2021)



# DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION <sup>(1)</sup>

## LOGEMENTS FINANCÉS À LA SHLMR

**718**  
**LOGEMENTS AGRÉÉS**

soient 22 opérations: 676 logements locatifs et 42 logements en accession. Forte production de Logements locatifs intermédiaires, 229 logements, soit 32 % de nos agréments.

**54 %**  
**DE LLS ET LLTS**

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

**63%**  
**EN MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE**

car le contexte actuel lié à la maîtrise des coûts fragilise la production en VEFA

**33**  
**LOGEMENTS**  
c'est la taille moyenne d'une résidence pour faciliter l'intégration au quartier.

**30%**  
**DES OPÉRATIONS CERTIFIÉES NF HABITAT**

### LOGEMENTS FINANCÉS À LA SHLMR EN 2022

LLTS <sup>(1)</sup>	111
LLS <sup>(2)</sup>	280
PLS <sup>(3)</sup>	56
LLI <sup>(4)</sup>	229
PSLA <sup>(5)</sup>	42
<b>TOTAL</b>	<b>718</b>

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

### LOGEMENTS FINANCÉS PAR COMMUNES

COMMUNES / EPCI	LOGEMENTS	
LA POSSESSION	80	54%
LE PORT	108	
SAINT-LEU	64	
SAINT-PAUL	136	
SAINT-DENIS	72	28,4%
SAINTE MARIE	132	
LE TAMPON	35	7,7%
SAINT-JOSEPH	20	
PETITE ÎLE	31	9,9%
SAINT-PIERRE	40	
<b>TOTAL</b>	<b>718</b>	

## LES MISES EN CHANTIER UNE ANNÉE DIFFICILE

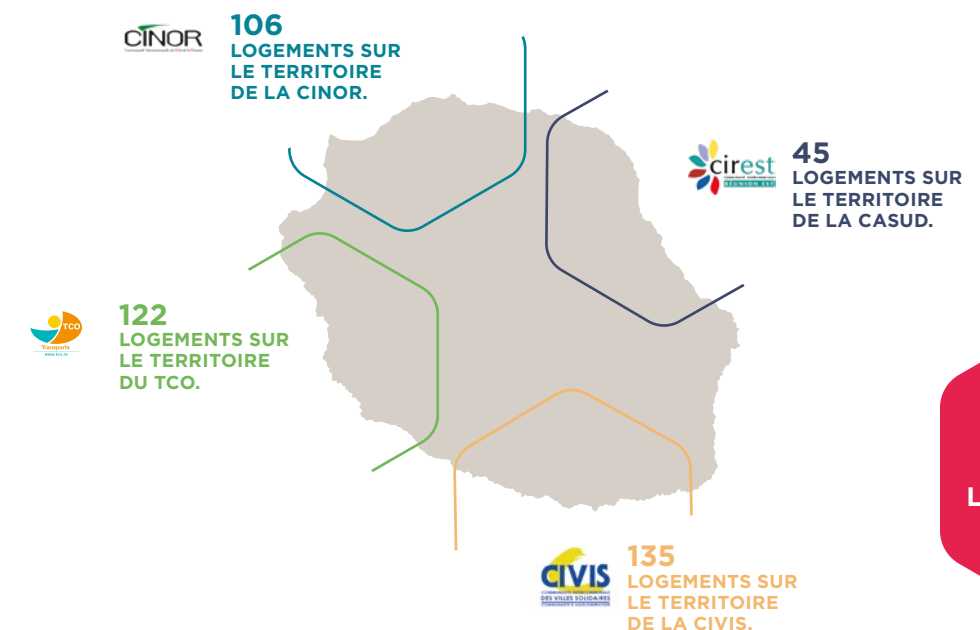
**EN 2022**  
100% DE NOS APPELS D'OFFRES ont été infructueux et relancés une deuxième fois.

La conséquence est la faiblesse de nos mises en chantier, composés de **408 logements**, répartis sur **11 opérations**, ce qui est bien inférieur aux prévisions de **704 logements**.

### CES MISES EN CHANTIER SE RÉPARTISSENT DE LA FAÇON SUIVANTE :

PRODUIT	MOD	VEFA	TOTAL GÉNÉRAL
LLI		80	80
LLS	46	93	139
LLTS	44	55	99
PLS	23	22	45
PSLA	33	12	45
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>146</b>	<b>262</b>	<b>408</b>

### EN TERMES DE LOCALISATION :



À l'échelle de la Réunion  
**1 410**  
LOGEMENTS MIS EN CHANTIER



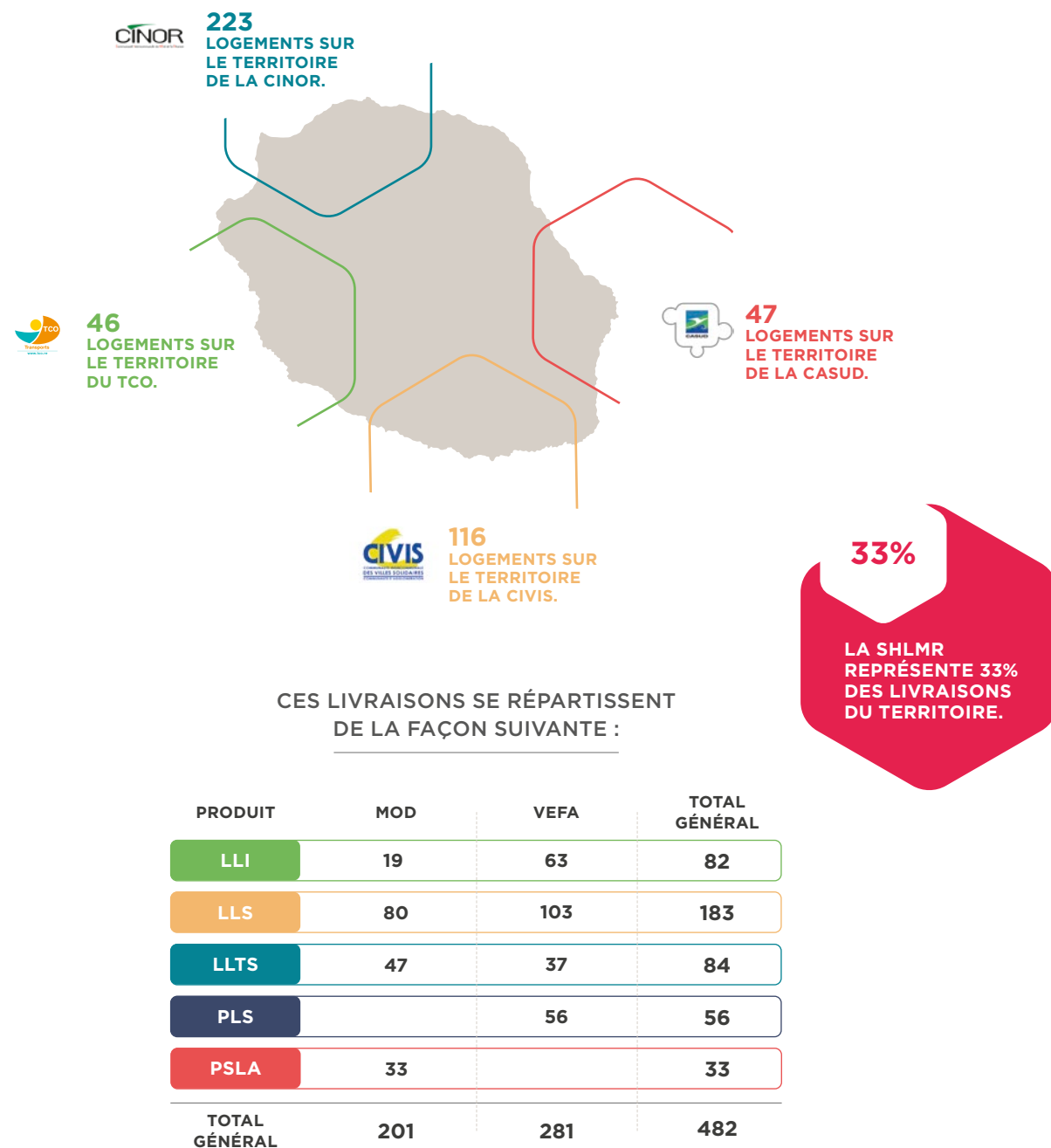
# DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION

(2)

## LES LIVRAISONS

LES CHANTIERS PEINENT À ÊTRE LIVRÉS.

Nous avons livré **482 logements**, ce qui représente 13 opérations dont 2 maisons relais, alors que nous avions un prévisionnel de **672 logements**. Les conditions économiques liées à l'augmentation des matériaux mais aussi aux difficultés que rencontrent les entreprises du bâtiment, a augmenté la **durée moyenne d'un chantier à 24,4 mois**.



## L'AMÉNAGEMENT

L'activité du service aménagement a encore baissé en 2022, reflet de l'absence de nouvelles opérations d'aménagement à la Réunion.

**17%** de la programmation interne 2022 sera réalisée sur du foncier aménagé par la SHLMR aménageur sur les opérations RHI le Plate et le Centaure (21 LLS/TS sur l'opération ELIE 1, 38 LLTS sur ilot 7 Centaure et 16 PSLA sur ilot 5 Centaure).

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES FAITS MARQUANTS DE 2022

COMMUNE	OPÉRATION	FAITS MARQUANTS 2022
SAINT-DENIS	Domaine des Brises	Relances auprès la Ville pour accélérer le lancement d'une modification de leur PLU.
LE PORT	ANRU Lepervanche Vergès	Cessions parcelles restantes et rétrocession des VRD.
SALAZIE	RHI Mare à Vieille Place et Mare à citrons	Clôture de l'opération. Gestion de la cession des lots restants à vendre.
SAINT-PAUL	RHI Bois Rouge	Clôture juridique et administrative de l'opération.
	RHS Bellemène Macabit	Montage dossier financement études pré-opérationnelles.
	Bourg du Guillaume	Lancement des études pré opérationnelles du Pôle La Croix et de la DUP du Pôle Collège.
	Centaure	Commercialisation des lots : signature des premiers actes notariés.
TROIS BASSINS	RHI Bois de Nèfles	Clôture de l'opération.
SAINT-LEU	RHI Le Plate	Achèvement de la procédure de DUP. Obtention arrêté PAM. Financement LBU de l'opération ELIE 1. Démarrage travaux de l'opération ELIE 2.
ÉTANG-SALÉ	ZI Les Sables	Cession des lots libres. Rétrocession des VRD.
SAINT-JOSEPH	Badéra	Clôture de l'opération.
	Vincendo Chemin café	Poursuite des études pré-opérationnelles.
BRAS PANON	Verger créole	Études pré-opérationnelles tranche 2.

# DÉVELOPPEMENT ET CONSTRUCTION

(3)



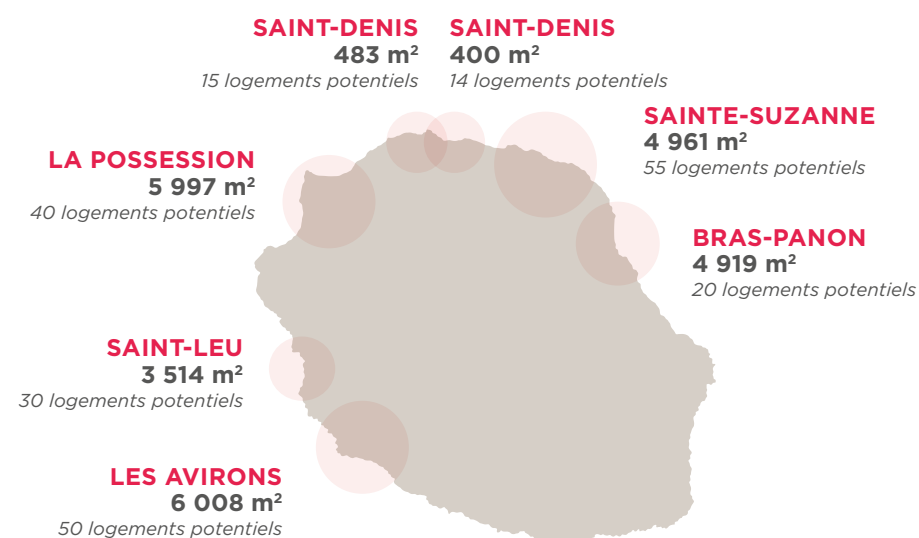
Résidence Oléa,  
27 logements LLS à Bois d'Olives

## LA PROSPECTIVE FONCIÈRE

46 terrains avec un potentiel de 1 291 logements développables sur une assiette foncière de 14 Ha ont été analysés par le service Prospective Foncier.

Le total de nos acquisitions s'élève à :

- 1 terrain de 5 997 m<sup>2</sup> pour un montant de 1 081 k€ et un équivalent de 40 logements a été signé sans portage EPFR.
- 6 terrains ont été acquis par EPFR pour notre compte représentant 20 285 m<sup>2</sup>, soit 184 eq-logts pour un montant de 4 083 k€.



# VENTE ET IMMOBILIER SPÉCIFIQUE

## LES VENTES DE LOGEMENTS



La SHLMR propose aussi des **produits neufs en location-accession** : Les PSLA, qui permettent l'accès à la propriété après 1 an de location. Ces logements se veulent abordables pour un public dont les ressources ne lui permettent pas d'accéder à la propriété sur le marché privé.

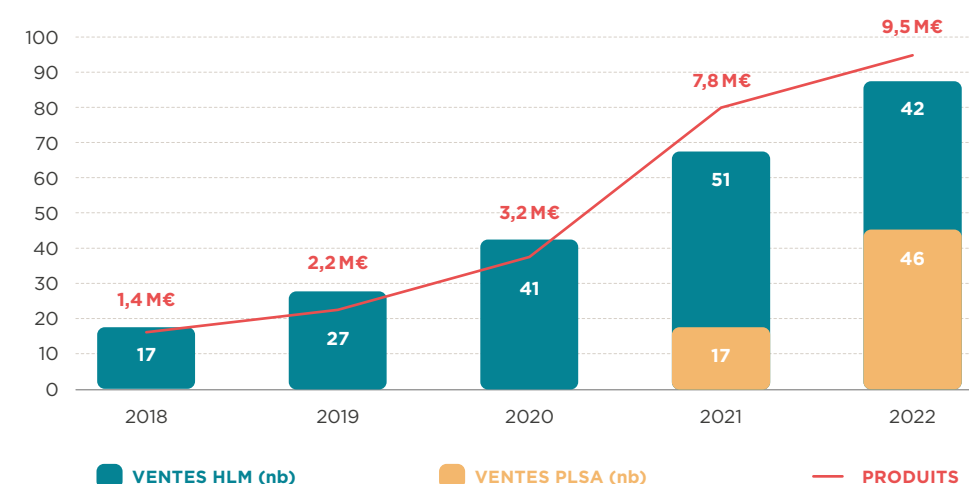
En 2022, ce sont :

**33 NOUVEAUX LOGEMENTS LIVRÉS.**

**3 NOUVEAUX PROGRAMMES COMMERCIALISÉS** permettant d'atteindre 54 réservations.

**30 ACCESSIONS QUI ONT PU ABOUTIR.**

La SHLMR enregistre ainsi pour l'ensemble de ces ventes **une évolution continue** :



## LOCAUX COMMERCIAUX

Concernant l'activité d'immobilier professionnel, la SHLMR se montre à l'écoute des besoins du territoire. Elle est présente sur **16 communes**.

Sur ces **400 LOTS COMMERCIALISÉS**, la SHLMR enregistre au 31 décembre 2022, **347 LOCAUX OCCUPÉS**.

**EN 2022, 17 NOUVEAUX CLIENTS**

ont trouvé le local correspondant à leurs recherches auprès de la SHLMR.

# LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE

## LA MODERNISATION ET RÉNOVATION DU PARC DE LOGEMENTS

**1 581 MARCHÉS DE TRAVAUX GÉRÉS**  
**POUR 36,2 M€**

Une évolution de **+66%** par rapport à 2021. Une programmation respectée et maîtrisée, qui se traduit par une baisse de plus de **17%** du Gros Entretien par rapport à 2021 et au profit des travaux d'investissements importants sur le parc.

### L'IMPACT DES ACTIONS GR-GE EN QUELQUES CHIFFRES

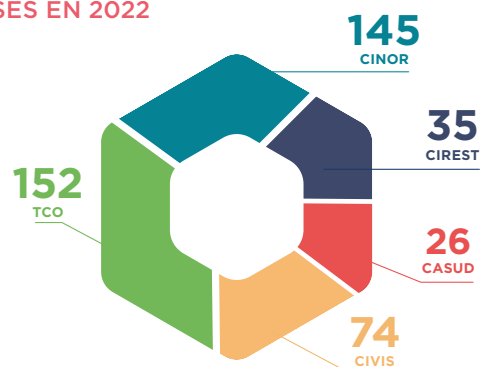


## AUTRES RÉALISATIONS

### ● AMÉNAGEMENT PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

**432 AMÉNAGEMENTS PMR**

RÉALISÉS EN 2022



La révision du process de traitement et la mobilisation de l'abattement TFPB nous a permis de **doubler le volume de logements aménagés en diffus**, initialement fixé au PSP à **200 lots/An**.

**2,7 M€ D'INVESTISSEMENT** soit **+33%** par rapport à 2021.

### ● SINISTRES

Nous avons revu notre processus de gestion des sinistres ce qui a permis d'accentuer nos recours en assurance en décennal.

Ainsi plus de **800 engagements** effectués sur 2022 dont :

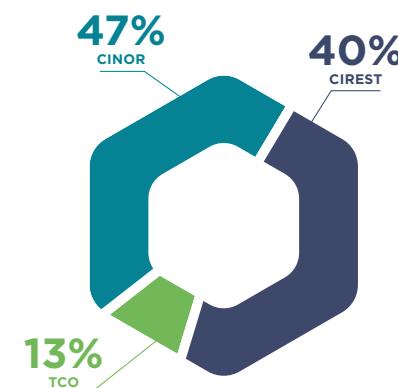
- **86%** pour des **désordres** relevant de la DO ou de la RDC\*.
- **38%** interventions sur le seul territoire de la CIREST pour des problématiques d'infiltrations toitures et façades.

\* DO: Dommage Ouvrage ; RCD: Responsabilité Civile et Décennale

## LA RÉHABILITATION

**1 076 LOGEMENTS**

ONT FAIT L'OBJET D'UN ACCORD DE FINANCEMENT AVEC L'ÉTAT.



### RÉPARTITION PAR EPCI

NP NRU	395	37,41%
HORS NP NRU DONT HORS QPV	661 412	62,59%

L'année 2022 à vu l'atteinte de l'objectif ambitieux de **1000 logements mis en chantier et 1000 accordés en financement**.

Cela a été rendu possible grâce au **financement du PIV Action Logement à hauteur de 16 731 K€**.

L'enjeu en 2023 sera de consolider notre process pour améliorer la satisfaction des clients lors de nos interventions en réhabilitation.

**1056 LOGEMENTS**

ont pu être mis en chantier dont 217 dans le cadre du plan de relance de l'Etat intervenu en 2021 (Floréal, Cœur de Ville, Atalante, Les Oliviers).

**60aines D'ENTREPRISES**

sont mobilisées sur ces opérations pour un montant global d'investissements de l'ordre de **45 M€**.

Résidence Didier Tronson  
88 logements LLs et LLTS au Tampon





# RESSOURCES HUMAINES

 **411 SALARIÉS**  
(au 31/12/2022)



## LE RECRUTEMENT

- **45 CDI** et **38 CDD** signés = 83 recrutements en 2022
- **64 appels à candidatures en internes**
- **24 mobilités** en interne, **17 CDD transformés en CDI**,
- **1 mobilité Action logement**,
- **72 stagiaires** au sein de la SHLMR



## BAROMÈTRE SOCIAL

**73,9% des salariés sont satisfaits** ou très satisfait de leur situation à la SHLMR. Une **progressions de 21,9 points** par rapport à 2021.



## QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

**9 référents** contribuent au déploiement des **actions en faveur de la QVCT** et participent à la diffusion de la santé au travail et des bonnes conditions de travail dans l'entreprise. Volontaires, ils se mobilisent activement afin d'assurer le suivi et la pérennité des actions engagées et favorisent la circulation des informations.



## MARQUE EMPLOYEUR

La Campagne marque employeur Action Logement : **« vouloir changer les choses... et le faire » « Vouloir améliorer le logement ... et le faire »** a été décliné localement en utilisant des photos de salariés et/ou de résidences de la SHLMR.



## LA FORMATION

- **809 actions de formations**
- **348 salariés** concernés
- **7809 heures** pour un budget de **300k€**



## INCLUSIVITÉ

En 2022, nous avons désigné un **réfèrent handicap** en interne. Sa mission est de soutenir et d'assister ses collègues en situation de handicap, qu'ils soient récemment recrutés ou en poste depuis longtemps. Dans le cadre de la Semaine de l'entreprise responsable et inclusive, le MEDEF Reunion et Cap Emploi ont organisé un job dating auquel notre référent et les RH ont participé.



## 90/100 INDEX ÉGALITÉ FEMMES HOMMES 2022

Avec **56% de femmes** dans ses effectifs, une directrice générale à la tête de l'entreprise et la **note maximum sur 3 des 5 indicateurs**, la SHLMR reste une référence sur le sujet de l'égalité femmes/hommes.



# ACTEUR ÉCONOMIQUE, SOLIDAIRE ET PROCHE

## SOLI'AL

La SHLMR s'est engagée dans le dispositif porté par le groupe Action Logement, qui permet d'**octroyer des aides complémentaires à celles du droit commun**, en vue favoriser le maintien dans le logement ou le relogement. La mise en œuvre a démarré en juin 2022, **42184€ d'aides directes aux familles** ont été versés, **34937€ seront mobilisés en 2023**.

## INSERTION PROFESSIONNELLE



**254 763 HEURES D'INSERTION** mises en œuvre ou soutenues par la SHLMR **+40%** par rapport à 2021.

Les marchés de la SHLMR permettent de réaliser **55% des 254763 heures d'insertion** soit **139343 heures** contre **86535 heures** en 2021. Ces heures sont réalisées grâce à la commande de la SHLMR par :

- 45 entreprises classiques,
- 2 entreprises marchandes d'insertion (EI),
- 4 associations de l'Économie sociale et solidaire.



**236 BÉNÉFICIAIRES** soit 75 ETP.

## COHESION SOCIALE ET POLITIQUE DE LA VILLE

**SHLMR**  
Groupe ActionLogement



En 2022, le dispositif « **politique de la ville** » a été évalué à l'échelle locale et nationale. La **SHLMR a été citée et félicitée** dans le rapport d'évaluation, pour sa qualité de gestion de ce dispositif.

Nos **engagements financiers sur les QPV** au titre de la politique de la Ville se sont maintenus à **2 458 776€, complétés par 235 000€ de fonds propres**.



**399 ACTIONS**  
ONT ÉTÉ MENÉES DANS LES QUARTIERS.

- Ateliers numérique
- Stages de Kayak
- Shooting photos pour personnes âgées
- BricoBus
- ...

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les équipes de conseillères et conseillers sociaux, accompagnent **2500 familles par an**. En 2022 elles ont réalisé **476 ouvertures d'accès aux droits légaux** et **262 ouvertures d'accès aux droits extra légaux**.

Une enquête a été réalisée auprès de nos locataires dans les résidences personnes âgées. Seulement 9% sont en capacité de réaliser leurs courses seuls afin d'améliorer notre accompagnement. Des expérimentations sont régulièrement réalisées.

## L'APES OI

**L'apes Océan Indien**  
au service de la cohésion sociale  
Groupe ActionLogement

APES OI a pu continuer son développement en 2022 notamment par l'**adhésion officielle du bailleur SEDRE**, l'obtention de **deux projets financés par le PIV innovation** ainsi que le lancement d'une **étude portée sur une approche économique de l'action sociale**.

## CARNET D'ACTIVITÉ SOCIAL

Nous vous invitons à **consulter notre carnet d'activité social 2022** pour une présentation plus exhaustive.



# L'INNOVATION AU COEUR DE NOS MÉTIERS



## CHAUFFAGE SOLAIRE

Nous expérimentons **une solution de chauffage solaire pour traiter les problématiques de moisissure et humidité**. Ce système est complètement autonome en électricité. Le courant produit par les cellules PV alimente un ventilateur qui aspire l'air extérieur filtré à travers un capteur à air en aluminium calorifugé. Le soleil produit ainsi l'électricité pour faire fonctionner le ventilateur et la chaleur pour réchauffer l'air. **Un système 100% solaire.**

Un suivi de la qualité de l'air (température et hygrométrie) sera réalisé par le CIRBAT (Centre d'Innovation et Recherche du Bati Tropical) pour valider l'efficacité du dispositif sur un échantillon de logements.



## TOITURE VÉGÉTALE

Avec le projet « **Toiture végétalisée autonome** », nous souhaitons déployer un système de modules végétalisés innovants, brevetés et connectés qui sont faciles à mettre en œuvre et qui ne nécessitent que peu d'entretien. En plus d'offrir un **confort thermique** aux occupants (jusqu'à 8° en ressenti), il dispose d'un **système autonome de production d'électricité** capable de satisfaire les besoins en énergie pour le bon fonctionnement des différents testeurs et du système d'irrigation. **En effet le système propose de manière expérimentale les dernières avancées en matière de production d'électricité à partir de piles à combustible microbactérienne.**



## DATA HUB

Le Projet DataHub vise à répondre à un enjeu de **démocratisation de la donnée**. Tout comme un tableau Excel permet à chacun de faire des tris et générer des graphiques, un Data Hub, permettra à chacun de **générer ses propres indicateurs**, ciblés sur son activité. Il s'agit de constituer un catalogue de données, dans un environnement agile, qui est rendu accessible aux utilisateurs.



## LA DÉMATÉRIALISATION DES DIFFÉRENTS ENTRETIENS

Avec le **dossier RH dématérialisé** nous avons mis en place les **entretiens au format numérique** avec automatisation de l'intégration des objectifs et leur suivi. Ainsi de nombreuses activités se font de manière totalement dématérialisée :

- L'entretien **individuel**.
- L'entretien **professionnel**.
- L'entretien **projet professionnel**.
- L'entretien **de reprise** au bout de 30 jours d'absence abordé.
- L'entretien **de fin de période d'essai**.
- Le **rapport d'étonnement**.

# PERFORMANCE, AUDIT & COMMUNICATION



## DÉPLOIEMENT LOI SAPIN 2

L'année 2022 a été marquée par le déploiement des **actions d'amélioration** qui découlent de l'audit de conformité du groupe Action Logement sur la loi SAPIN 2 et la **mise à jour des procédures** suite à la publication de la loi Wassermann visant à **améliorer la protection du lanceur d'alerte**.

Un **“guide de la fraude”** est maintenant mis à disposition des salariés afin d'expliquer de façon transparente le traitement d'une alerte interne.



## EXERCICE DE GESTION DE CRISE

Un **exercice de cybercrise** a été réalisé dans le courant de l'année afin de préparer les équipes à la gestion de ce type d'événements. Le CODIR et les équipes opérationnelles ont pu s'exercer pendant 2 jours et bénéficier d'un retour d'expérience enrichissant.



## CARTOGRAPHIE DES RISQUES

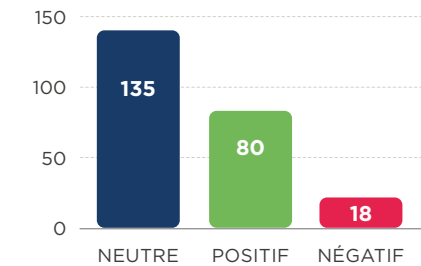
La **cartographie des risques de la SHLMR est revue de façon annuelle** par les membres du CODIR et les managers. Les collaborateurs volontaires peuvent également participer aux ateliers de mise à jour.

Exemples de risques nets pilotés ou surveillés durant l'année 2022

- **Augmentation des enveloppes budgétaires** liée à l'augmentation des prix des matériaux
- La SHLMR est en avance sur la réglementation avec la **cotation et la pseudonymisation des dossiers** des demandeurs présentés en CALEOL, ce qui peut engendrer des débats avec les partenaires externes.
- Déficit de maîtrise de l'architecture du SI, défaut de pilotage centralisé et/ou de planification de la gestion des SI



## LA SHLMR DANS LA PRESSE



En 2022, nous avons été mentionnés 233 fois dans la presse. Dans 58% des cas le sujet est neutre, dans 34% des cas il est positif et dans 8% des cas il est négatif. Notons que nous sommes cités 4,4 fois plus de manière positive que de manière négative. Les sujets négatifs concernent principalement des dégâts des eaux ou inondations et une expulsion.



## LES EXPERTS À LA RADIO

Nous poursuivons nos interventions radio mensuelles sur Réunion la première. Cette année, 14 salariés sont intervenus dans 10 émissions. Notons que pour la première fois nous avons réalisé une émission sur Freedom, ce qui porte à 11 le total de nos interventions radio en 2022.



## FIN DE LA MISSION DE PRÉFIGURATION ESH MAYOTTE

En 2021, la SHLMR a été chargée d'une mission de préfiguration pour la création d'une nouvelle entité dédiée au logement social à Mayotte. Cette mission s'est achevée avec succès en mai 2022, date à laquelle AL'MA a vu le jour et a accueilli sa Directrice Générale, Madame Delphine SANGODEYI.

# INFORMATIONS FINANCIÈRES 2022

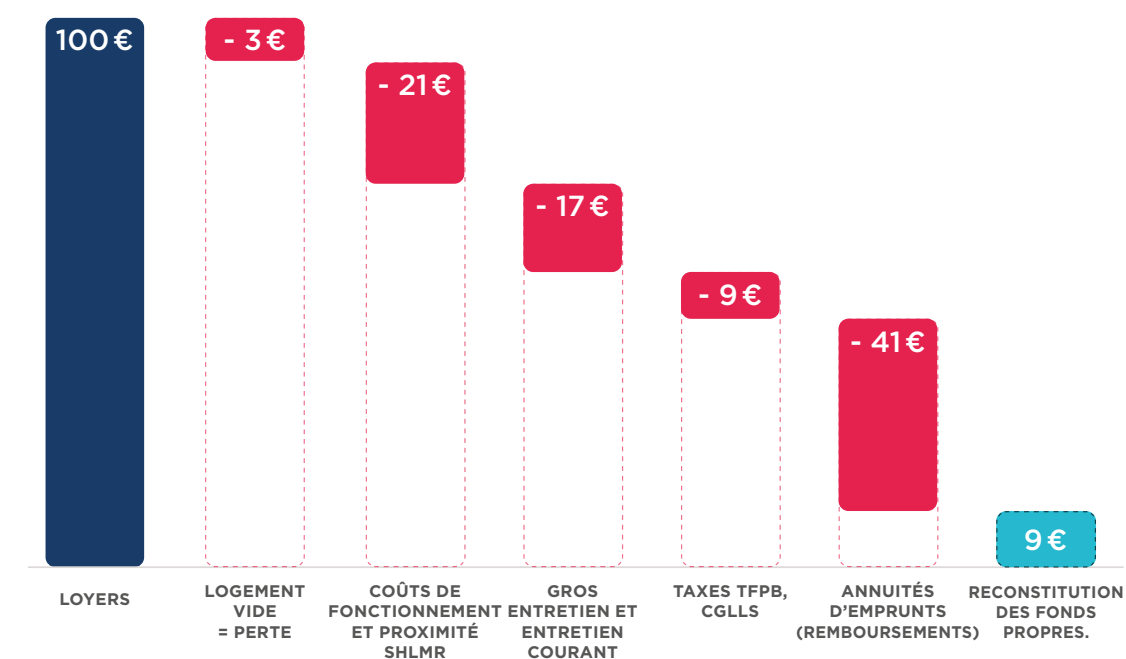
(1)

## COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

	2021	2022
Chiffre d'affaires	167 460	180 874
Autres produits d'exploitation	29 360	19 189
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>196 820</b>	<b>200 063</b>
Achats consommés	-12 002	-15 455
Charges externes	-48 466	-46 056
Impôts et taxes	-21 154	-21 797
Charges de personnel	-25 220	-25 699
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	-81 361	-81 854
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>-188 204</b>	<b>-190 860</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>8 616</b>	<b>9 203</b>
Produits financiers	1 706	1 549
Charges financières	-9 959	-13 935
<b>Résultat financier</b>	<b>-8 253</b>	<b>-12 386</b>
Opérations en commun		
Résultat courant avant résultat exceptionnel	363	-3 183
Produits exceptionnels	43 329	35 459
Charges exceptionnelles	-23 588	-11 510
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>19 741</b>	<b>23 949</b>
Impôts sur les résultats		
<b>Résultat net des entreprises intégrées</b>	<b>20 104</b>	<b>20 766</b>
Dotations aux amortissements des écarts d'acquisition	-21	-21
<b>Résultat net de l'ensemble consolidé</b>	<b>20 083</b>	<b>20 745</b>
Intérêts minoritaires		
<b>Résultat net (Part du groupe)</b>	<b>20 083</b>	<b>20 745</b>

## MODÈLE ÉCONOMIQUE DU LOGEMENT SOCIAL

Pour 100 € de loyer :



**AUTOFINANCEMENT NET** | **22,5 M€**

AUTOFINANCEMENT/LOYER | 15,62%

**POIDS DES ANNUITÉS D'EMPRUNT** | **59,1 M€**

TAUX D'ENDETTEMENT/LOYERS | 41%

**COÛT DE GESTION PAR LOGEMENT** | **1 209 €**

# INFORMATIONS FINANCIÈRES 2022

(2)

## ACTIF

	2021	2022
<b>BILAN ACTIF CONSOLIDÉ</b>		
Immobilisations incorporelles nettes	2 406	1 873
Immobilisations corporelles nettes	1 988 715	2 074 988
Immobilisations financières nettes	110 849	81 485
Participations et créances rattachées nettes		
<b>Actif immobilisé</b>	<b>2 101 970</b>	<b>2 158 347</b>
Stocks et en-cours nets	45 592	43 665
Clients et comptes rattachés	15 418	16 855
Autres créances et comptes de régularisation	152 296	156 656
Valeurs mobilières de placement	7 203	7 203
Disponibilités	18 973	91 387
<b>Actif circulant</b>	<b>239 482</b>	<b>315 765</b>
<b>Total Actif</b>	<b>2 341 451</b>	<b>2 474 112</b>

## PASSIF

	2021	2022
<b>BILAN PASSIF CONSOLIDÉ</b>		
Capital	10 563	13 276
Réserves (part du groupe)	227 255	247 129
Résultat (part du groupe)	20 083	20 745
<b>Capitaux propres (Part du groupe)</b>	<b>257 902</b>	<b>281 150</b>
Intérêts minoritaires		
Autres fonds propres	740 055	765 337
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>997 956</b>	<b>1 046 488</b>
Provisions	20 108	17 177
Dettes financières	1 248 949	1 329 029
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	12 224	15 346
Autres dettes et comptes de régularisation	62 214	66 072
<b>Dettes</b>	<b>1 323 387</b>	<b>1 410 447</b>
<b>Total Passif</b>	<b>2 341 451</b>	<b>2 474 112</b>



*Résidence Aigue Marine  
61 logements étudiants et jeunes actifs  
à Saint-Denis*



**SHLMR** 

**Groupe ActionLogement**

**Saint-Denis**  
31, rue Léon Dierx

Ruisseau Bât. A  
97400 Saint-Denis

Tél.: 0262 40 10 10  
E-mail : [contact@shlmr.fr](mailto:contact@shlmr.fr)

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