

Droit de réponse

Rapport définitif de contrôle n° 2018-048

**SHLMR, Société anonyme d'Habitations à
Loyer Modéré de La Réunion**

SAINT-DENIS (974)

Direction Générale/GT/pr -2019

ANCOLS

La Grande Arche Paroi Sud
92 055 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Saint-Denis, le 17 décembre 2019

Courrier en recommandé avec AR

Objet : Réponses du CA aux observations du rapport définitif n° 2018-048 / SHLMR.

Monsieur le Directeur,

A la suite de votre courrier reçu le 22/10/2019, nous vous prions de bien vouloir trouver en pièce jointe, les réponses du Conseil d'administration aux observations du rapport définitif.

Ces réponses sont accompagnées du rapport de la « Politique générale de la SHLMR 2020 » afin de les compléter.

Nous vous en souhaitons une bonne réception et restons à votre disposition pour tout complément d'informations.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Directeur général,

Gilles TARDY.

BILAN DU RAPPORT DE CONTRÔLE N° 2018-048

POINTS FORTS :

- Activité de construction neuve très soutenue
- Organisme bien géré et bien gouverné
- Performance d'exploitation de bon niveau et structure financière saine, offrant des marges de manœuvre
- Implication active dans la réalisation de programmes financés par l'ANRU
- Adossement à un actionnaire aux moyens importants
- Contrôle interne performant, porté par un comité d'audit et des comptes

POINTS FAIBLES :

- Loyers trop élevés, limitant la part du patrimoine accessible aux ménages modestes
- Charges de personnel et frais généraux élevés, limitant l'efficacité de la société
- Effort de réhabilitation du patrimoine souffrant d'un retard
- Lien avec le locataire trop distendu

OBSERVATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SHLMR DU 13 DECEMBRE 2019

Le Conseil d'Administration de la SHLMR a pris connaissance du rapport définitif N°2018-048, portant sur la période 2013-2018, lors du Conseil d'Administration de la SHLMR du 31 octobre 2019.

En réponse à ce rapport le Conseil d'Administration de la SHLMR a souhaité faire part de ses observations.

Tout d'abord l'ANCOLS relève la bonne gestion de l'entreprise et le rôle important des divers comités de gouvernance et de contrôle : « *Ces comités apportent une véritable valeur ajoutée à la gouvernance de la société (cf. § 6.1 sur l'apport du comité d'audit et des comptes)* » (page 11).

Il est rappelé que la SHLMR fait partie du groupe Action Logement Immobilier, groupe paritaire composé des organisations patronales et de salariés, et que son Conseil d'Administration est composé de collectivités territoriales, d'établissements publics, d'associations de locataire qui siègent avec voix délibérative, participent aux décisions stratégiques et aux grandes orientations futures de la société. L'existence de ces comités contribue pleinement à l'efficacité et à la transparence de l'action de la SHLMR dans sa mission de bailleur social à la Réunion. La présence d'un « *contrôle interne performant* » permet également à la gouvernance de se concentrer sur les sujets stratégiques qui touchent directement les locataires et les territoires.

L'ANCOLS relève également « *l'activité de construction neuve très soutenue* », qui place la SHLMR en 2019 comme étant le premier producteur de logement neuf avec près de 43% de la programmation neuve éligible à la LBU sur la Réunion. En ce sens la SHLMR joue pleinement son rôle social en assurant la mise à disposition d'une offre de logements sociaux en phase avec les besoins importants de l'île : selon l'INSEE (dossier N°6 du 11/10/2018 – *les besoins en logements à La Réunion à l'horizon 2035*), de 2013 à 2035, 168 900 logements seraient à construire à La Réunion : ces besoins sont liés pour les deux tiers à l'augmentation attendue du nombre de ménages.

La combinaison d'une bonne gestion, assurant des « *performances d'exploitation de bon niveau et une structure financière saine* », et d'un « *actionnaire aux moyens importants* » permet effectivement à la SHLMR de continuer à augmenter cette activité de production pour les années à venir. L'ambition est d'atteindre dès 2021 une production annuelle de 1000 logements afin de satisfaire la demande de la Réunion.

Dans son rapport public annuel de contrôle 2018, l'ANCOLS fait un focus sur le territoire de la Réunion : « *des opérateurs du logement social confrontés à une forte précarité des locataires et des enjeux patrimoniaux importants* », constat repris dans le rapport de

contrôle de la SHLMR. La SHLMR est pleinement en phase avec ce constat et a inscrit dès 2018 dans sa stratégie patrimoniale de s'engager sur une rénovation profonde des quartiers les plus anciens en multipliant par 5 les investissements liés à la rénovation et la réhabilitation. Cet effort important a 2 objectifs à moyen terme : d'une part l'amélioration et la modernisation des lieux de vie de nos locataires et d'autre part, la diminution des postes de charges directes et indirectes impactant le reste à vivre de nos locataires. Nous pensons qu'il s'agit là de la clé d'une offre accessible et adaptée aux spécificités de la population de la Réunion.

De plus, la question des coûts de fonctionnement et plus globalement des coûts de gestion est un sujet majeur d'attention pour le Conseil d'Administration. Sur ce point la SHLMR s'est engagée à les stabiliser pour les années 2018, 2019 et 2020 et à amorcer une baisse de ces derniers à partir de 2021, avec une trajectoire de -10% en 3 ans.

Cet effort n'est possible que par la combinaison :

- D'une production soutenue de logements neufs permettant de réduire les ratios aux logements.
- De coopération à l'échelle des quartiers entre les différents acteurs du terrain pour mutualiser les coûts de fonctionnement.
- D'une transformation par le digital des activités chronophages sans valeur ajoutée humaine.
- D'une évolution dans nos modèles économiques permise par la loi ELAN.
- D'un pilotage précis des activités impactant les coûts de fonctionnement.

Néanmoins, afin de poursuivre sa mission sociale, le Conseil d'Administration a souhaité que les coûts liés à l'action sociale et au développement local soient sanctuarisés. Actuellement, ces coûts représentent 12% des coûts de gestion, soit 162 € sur les 1330 €/logement. La tranquillité résidentielle, l'accompagnement des seniors et l'accompagnement des publics fragiles, dont les victimes de violences conjugales, constituent des éléments prioritaires de la stratégie de la SHLMR en matière d'accompagnement de nos locataires.

Enfin l'ANCOLS relève un « lien avec le locataire trop distendu ». Ce constat est effectivement visible sur l'enquête de satisfaction 2018, et est une conséquence de la réorganisation de 2018 qui a consisté à spécialiser les fonctions opérationnelles. Tout au long de l'année 2019 des ajustements ont été réalisés afin de consolider ce lien et le renforcer. Parmi les actions remarquables :

- Création de postes de gardiens superviseurs supplémentaires qui s'inscrit dans la stratégie gardien de la SHLMR.
- Développement de la proximité accentuée : création d'une agence de proximité expérimentale entièrement orientée sur les services rendus.
- Actions de terrain avec les associations de locataires.
- Déploiement de la politique senior.

- Accompagnement par l'économie sociale et solidaire.
- Coopération avec les acteurs locaux au profit des locataires.
- Certification de la qualité de service par le label QUALI'HLM.

Pour l'année 2020, ce lien avec les locataires et le territoire est réaffirmé dans la politique générale sous la forme du concept de clusters de l'immobilier social. L'objectif est d'être au plus proche des problématiques des territoires perçus et d'être artisan de la qualité des espaces de vie en collaboration étroite avec les acteurs de la ville.

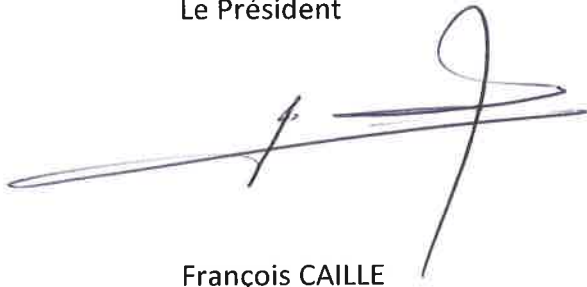
Telles sont les observations que le Conseil d'Administration souhaitait formuler sur ce rapport et porter à la connaissance du public.

Afin de compléter ces observations, la politique générale pour l'année 2020 est annexée à ce document. Ce dernier décrit les axes retenus par la SHLMR afin de répondre pleinement à sa mission de bailleur social du groupe Action Logement Immobilier tout en intégrant les préconisations formulées par l'ANCOLS :

- Utile pour le territoire
- Utile pour les locataires
- Une solidité financière au service de l'utilité sociale

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Président

A stylized, handwritten signature in dark ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a large, looping flourish.

François CAILLE

Le Directeur Général

A stylized, handwritten signature in dark ink, featuring a large, sweeping initial 'G' followed by a series of loops and a long horizontal tail.

Gilles TARDY

ANNEXE : extrait de la politique générale 2020 votée au CA du 13/12/2019

POLITIQUE GENERALE SHLMR 2020

Le présent rapport vient compléter les lignes stratégiques fixées par le Conseil d'Administration en décembre 2018 en prenant en compte les évolutions législatives et sociétales, ainsi que les tendances économiques et sociales liées à notre territoire.

PRÉAMBULE

L'année 2019 a été une année charnière pour le logement social en France, tant sur la construction que sur les modalités de gestion du patrimoine.

La Réunion est longtemps restée à l'écart des principales tendances lourdes du logement social car son parc est beaucoup plus récent et que le taux de croissance de la population était l'un des plus forts du Pays.

De récentes études comme celles de l'INSEE en 2018 montrent que notre Île entre dans une nouvelle phase d'évolution démographique par la poursuite de l'accroissement du nombre de ménages, notamment du fait de la décohabitation, mais aussi d'un vieillissement accéléré de la population et de l'apparition de besoins de services et d'équipements à un niveau supérieur à ceux disponibles.

Par ailleurs les études plus anciennes tablaient sur un net accroissement de la richesse des ménages qui ne s'est pas encore produite, et dont on doute qu'elle soit crédible à horizon raisonnable.

Le secteur de l'immobilier, un des moteurs de la croissance, est atone en ce moment, du fait d'un niveau de production insuffisant, et les difficultés économiques rencontrées par certains de nos confrères ne font qu'amplifier le phénomène.

Le groupe Action Logement, et notamment sa filiale SHLMR, sont donc très attendus pour la mise en œuvre de l'ensemble des préconisations portées par l'Etat tant du point de vue de la production (par exemple en matière d'accession sociale à la propriété) que par la mise en œuvre de politiques sociales et de proximité permettant de pérenniser les équilibres résidentiels sur les lieux de vie.

Enfin le groupe Action Logement participe activement à la restructuration du tissu des organismes de logements sociaux à la Réunion dans une logique qui part d'un diagnostic avec les habitants et les élus afin de bâtir ensemble les solutions les plus adaptées à court et moyen terme.

Travailler mieux ensemble, plus efficacement, sans mettre en place un millefeuille d'actions manquant de cohérence est essentiel. Il s'agit de bâtir à plusieurs parties prenantes une chaîne d'accès au logement rationnelle, permettant de maîtriser les peuplements dans les lieux de vie, mais aussi d'apporter les services attendus par la population, et faciliter l'insertion économique.

La SHLMR est un des deux organismes en France qui a le plus porté les politiques d'insertion par l'économie, sans pour autant qu'il soit perçu comme tel par les populations, car c'est l'échelon individuel qui est en jeu, pas la dimension collective. De plus le bilan des politiques menées, parfois très positif, évoque les résultats à travers des moyennes, or il s'avère que la dispersion des situations autour de la moyenne est beaucoup plus forte que par le passé, ce qui génère parfois des incompréhensions.

Notre population rencontre des difficultés économiques bien supérieures à celles de la métropole puisque 40% des ménages vivent sous le seuil de pauvreté et que 24% de la

population est en recherche d'emploi, taux qui atteint 40% chez les jeunes de moins de trente ans. Si des besoins de formation persistent, notamment au niveau de l'encadrement, de nombreux habitants jeunes ont obtenu des diplômes de l'enseignement supérieur, ils font pourtant face à des difficultés fortes pour trouver un emploi, ce qui concourt à l'émergence d'un sentiment de frustration et d'injustice très perceptible sur les lieux de vie.

Les réformes de l'assurance chômage, des retraites et la future mise en place du Revenu universel d'activité (RUA), risquent de fragiliser un équilibre sociétal déjà précaire, nous devons nous y préparer.

Le barème actuel des aides au logement suit une logique beaucoup plus complexe que les bases actuelles de calcul du RUA. En l'état actuel de la réflexion, il n'est pas possible d'évaluer les conséquences d'une telle réforme individu par individu, mais sa logique laisse à penser qu'elle pourrait être significative tant pour les habitants que pour les bailleurs sociaux.

Les facteurs d'incertitude pour l'avenir à court terme sont donc très élevés et il convient de mener à bien la réforme de nos modes d'agir afin d'être plus efficace ensemble vis-à-vis-vis de la population. Garder une organisation souple, proche du terrain et réactive, devrait nous permettre de résorber les dysfonctionnements constatés en 2018 et 2019.

Le groupe Action Logement vient de réaffirmer les lignes principales de son action, appuyé en cela par une forte capacité de financement et une confiance des marchés qui se traduit par une notation par les agences FITCH et MOODIES équivalente à celle de l'Etat. Le groupe est composé désormais de 50 filiales gérant un million de logements, il loge 4 millions de personnes.

Lors du séminaire Action Logement du 26 novembre 2019, la direction du groupe a présenté les axes stratégiques qui vont guider notre action au plan national :

- Répondre aux besoins des salariés et des entreprises dans les bassins d'emploi
- Accentuer le dialogue partenarial avec les territoires
- Doubler la production et la mise à disposition de logements à prix abordables
- Participer à la redynamisation du cœur de nos villes moyennes
- Affirmer notre rôle d'accélérateur du renouvellement urbain au service de la mixité sociale et de la diversité des territoires

Ces actions sont basées sur le socle de la solidarité, elles sont bénéfiques pour la cohésion sociale et incontestablement vertueuses pour l'économie.

Ces axes stratégiques sont parfaitement en phase avec les choix stratégiques actuels de la gouvernance de la SHLMR.

ACCENTUER LE DIALOGUE PARTENARIAL AVEC LES TERRITOIRES

1. UNE APPROCHE RENOVEE DE NOTRE LIEN AUX TERRITOIRES, UNE VOLONTE REAFFIRMEE DE CO-CONSTRUCTION AVEC LES COMMUNES ET LES EPCI

La Réunion est le territoire de la diversité ; diversité des cultures ; diversité des situations économiques, diversité de l'emploi, diversité des climats, etc... Il paraît donc une évidence de prendre en compte ces diversités pour apporter des réponses adaptées et efficaces. Pour autant nous devons constater que le développement des bailleurs sociaux se base plutôt sur la constitution d'un parc sur l'ensemble d'un territoire puis par la création d'agences de proximité dans une optique essentielle qui est celle de la cohérence de la taille des patrimoines en gestion.

Notre démarche actuelle de constitution de « pactes pour l'habitant » vise à réintégrer notre schéma de développement dans les logiques portées par les Programmes locaux de l'habitat (PLH) qui fixent des objectifs et des principes pour :

- Dresser et mettre à jour l'état des lieux du parc de logements existant (privé et public) ;
- Produire une politique cohérente répondant quantitativement et qualitativement aux besoins en logements, en assurant une offre de logement équilibrée et diversifiée entre les communes et entre les quartiers d'une même zone ; il doit définir les solutions adaptées à chaque composante de son territoire ;
- Décider, mettre en œuvre et évaluer des actions de renouvellement urbain et maîtrise foncière pour notamment limiter la périurbanisation et ses effets négatifs en termes de consommation d'espaces agricoles et naturels, d'imperméabilisation des sols, de fragmentation écopaysagère, et de routes et émissions de gaz à effet de serre
- Tous les types d'habitat, mais avec un objectif transversal de mixité sociale, en favorisant une répartition équilibrée des logements sociaux sur tout le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI).

Notre société s'inscrit désormais dans une politique globale en offrant des parcours de vie à la population, avec une vision favorisant la cohésion sociale à tous niveaux. En 2019 nous devenons un opérateur significatif du logement intermédiaire à La Réunion et renforcerons nos politiques en faveurs des personnes âgées.

La réactivité, la proximité avec les élus et les habitants ; le dynamisme dans la production de logements seront nos marques de fabrique pour les années à venir.

Le premier Pacte pour l'Habitant, signé avec la commune de Saint Paul le 6 juin 2019, traduit une vision commune des enjeux et des moyens à mettre en œuvre pour apporter une réponse adaptée aux orientations décrites dans le PLH. Il est incontestable que depuis la signature de ce pacte les relations avec la commune de Saint Paul se sont transformées, l'écoute et la compréhension sont plus fortes, et l'efficacité globale est renforcée.

Ces Pactes pour l'Habitant doivent répondre à des logiques particulières et ne peuvent donc être des pactes standards mais des projets construits en commun, différents d'une commune à l'autre, il s'agit de coller à la proximité.

La commune de Le Port nous a fait savoir son intérêt pour la démarche et sa volonté de signer avec SHLMR et le groupe Action Logement un Pacte pour l'Habitant et s'inscrire pleinement dans les orientations prévues par Action Cœur de Ville (ACV) et le Plan d'investissement volontaire (PIV). Dès le mois de janvier nos équipes commenceront à bâtir ce nouveau pacte afin d'aboutir au premier semestre 2020.

Des démarches sont en cours pour mettre en œuvre des pactes sur les territoires des villes de Saint André et Saint Denis.

Rappel des axes d'un pacte pour l'habitant :

Produire plus et mieux : Un regard global et partagé sur la ville et son évolution

- Des engagements partagés pour faciliter l'accès au foncier pour produire des logements accessibles à tous
- Des engagements partagés pour évaluer les besoins et accélérer la production de logements locatifs neufs de qualité
- Des engagements partagés pour favoriser l'accession à la propriété
- Des engagements partagés pour favoriser le développement d'une offre de Logement intermédiaire (PLS et PLI)
- Des engagements partagés pour construire ensemble la ville de demain

Mieux gérer : De l'humain à la cohésion sociale

- Des engagements communs pour favoriser l'équilibre et les usages dans les lieux de vies :
- Des engagements communs pour favoriser la tranquillité résidentielle
- Des engagements communs pour favoriser le logement des jeunes, face à un marché très inadapté à la mobilité et à la précarité des ressources
- Des engagements communs pour favoriser l'insertion par l'économie
- Des engagements partagés pour les publics les plus fragiles
- Des engagements partagés pour les habitants vieillissants et/ ou en perte progressive d'autonomie

Une telle ambition tant sur les investissements que sur la cohésion sociale nécessite une révision de nos modes de gestion :

La révision de l'organisation en 2018 a été basée sur la spécialisation des métiers afin d'augmenter le professionnalisme des équipes, les objectifs initiaux n'ont été atteint que partiellement, de plus cette organisation a généré des déplacements nombreux qui nuisent à

l'efficacité d'ensemble et surtout une perte de sens et de cohésion au sein des équipes locales, du fait notamment de la disparition des responsables d'agence. Cela s'est traduit par une érosion de la satisfaction client en 2018, des mesures correctives ont été prises dès le premier semestre 2019, en priorité en matière de traitement des appels et des réclamations.

La nécessité d'un pilote au sein des territoires et des communes s'est imposée, chaque partie prenante (Habitants, Elus etc...), souhaitant plus de lisibilité dans la gestion de la proximité et surtout l'existence d'un responsable unique.

L'ajustement de notre organisation en 2020 vise à répondre à ces demandes légitimes mais aussi à renforcer la cohésion des équipes autour d'un projet de territoire qui donne du sens au travail quotidien des équipes.

Il s'agit d'inscrire l'action de notre société dans les initiatives et projets des territoires dans toute leur diversité.

Un périmètre de nos territoires révisé sur la base du découpage des EPCI en raison des stratégies évoquées plus haut :

26 682
LOGEMENTS*
au 31/12/2019

CINOR
8 689

Saint-Denis..... 7 055
Sainte-Marie..... 1 486
Sainte-Suzanne..... 148

TCO
7 776

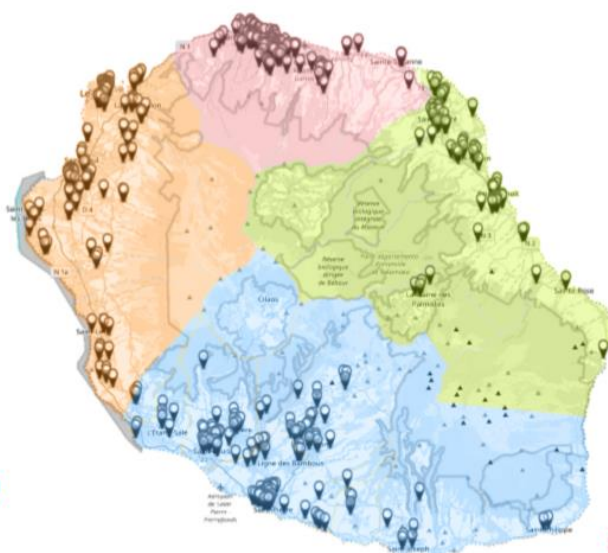
Le Port..... 2 957
Saint-Paul..... 3 227
La Possession..... 811
Saint-Leu..... 695
Trois-Bassins..... 86

CIREST
3 606

Saint-André..... 1 923
Saint-Benoît..... 968
Bras Panon..... 502
La Plaine des Palmistes 131
Salazie..... 56
Sainte-Rose..... 26

CIVIS/CASUD
6 335

Saint-Pierre..... 2 753
Saint-Louis..... 1 158
L'Étang Salé..... 418
Petite Ile..... 135
Les Avirons..... 110
Le Tampon..... 1 265
Saint-Joseph..... 397
Entre-Deux..... 48
Saint-Philippe..... 51



25 949 logements sociaux
457 logements intermédiaires
252 foyers
24 loges

Les documents essentiels pour le pilotage du territoire seront :

- Les projets de territoires bâtis avec l'ensemble des parties prenantes
- Les projets de quartier et lieux de vie perçus par les habitants
- Les contrats annuels de territoire
- Les pactes pour l'habitant pour certaines communes

Afin de formaliser une évaluation permanente de la qualité de vie nous élaborerons et mettrons en place des indicateurs de développement de chaque quartier en collaboration avec toutes les parties prenantes et notamment les associations de locataires. L'économie de chaque quartier fera l'objet d'une analyse objective et comparative de manière rétrospective mais avant tout prospective.

L'objectif majeur est de trouver un équilibre entre économie et politique sociale.

Travailler mieux en faveur de la population nécessite avant tout que chacun connaisse son rôle et que nos interventions conjointes avec les autres parties prenantes (ville, association, Département, EPCI, professionnels de la santé, etc...) soient coordonnées afin que la réponse apportée soit efficace et le coût optimisé.

Pour travailler mieux, il faut travailler ensemble et définir les conditions d'intervention et les liens, sans se substituer à aucune des parties prenantes. Pour travailler mieux il faut être à la fois lisible pour le client et les élus, innovant et réactif.

C'est dans cette optique que nous devons sur chaque lieu de vie définir qui seront nos partenaires privilégiés et créer les partenariats bilatéraux afin de constituer un ensemble d'acteurs au service des habitants, à l'écoute de leurs besoins, en favorisant l'émergence, chaque fois que c'est possible, d'une économie sociale et solidaire. Ces partenariats privilégiés pourront former des clusters de l'immobilier social.

Les objectifs poursuivis par cette démarche, outre la confiance réciproque créée avec les communes et les autres parties prenantes sont ceux-ci:

- Un climat social amélioré notamment :
 - o Une vie sociale redynamisée
 - o Une baisse des dégradations et du vandalisme
 - o Une résolution facilitée des cas sociaux les plus lourds
 - o Un sentiment d'insécurité qui s'apaise
- Une meilleure image de nos quartiers et lieux de vie et une attractivité nouvelle du patrimoine
- Une efficacité d'intervention qui s'organise autour de partenariats opérationnels internes ou avec d'autres parties prenantes
- Une responsabilisation plus grande des habitants qui se sentent parties prenantes de la qualité de vie au quotidien et de l'avenir de leur quartier
- La restauration de liens de confiance avec la SHLMR
- Des comportements plus respectueux de leur cadre de vie

Une coproduction et adhésion au projet développé sera une condition indispensable de la réussite de ce projet.

2. CERTIFIER NOTRE QUALITE DE SERVICE AVEC LES HABITANTS

Nous allons accompagner cette réorganisation territoriale par une démarche volontariste d'amélioration continu afin de tendre en dix-huit mois vers les meilleures pratiques de notre secteur, tout en préservant ce qui fait la spécificité de notre territoire.

Cette démarche vise à obtenir le label Quali'Hlm, celui-ci consiste en une démarche globale continue et concertée, pour et avec les locataires. Bien trop souvent, des modifications chez les bailleurs sont apportées sans prendre en compte les principaux concernés, les utilisateurs. L'objectif est de répondre aux attentes des locataires en ciblant précisément les variables non-satisfaisantes dans les groupes d'habitations. Au-delà de la prise en compte des locataires, nous cherchons aussi à fédérer les équipes, des cadres aux employés opérationnels, autour d'un projet avec des exigences communes pour l'ensemble des lieux de vies.

Les retours d'expériences des organismes en cours de labellisation soulignent les différents atouts du label : la démarche est « valorisante et mobilisatrice pour l'entreprise et ses collaborateurs », elle « permet d'être pleinement à l'écoute des attentes des locataires ». Le label « permet de s'adapter au contexte propre du bailleur » en fonction de sa situation sociale et patrimoniale, il est reconnu comme « une vraie démarche d'entreprise ».

Les quatre étapes de la démarche Quali'Hlm® :

- La réalisation d'un diagnostic HQS®, puis la préparation d'un plan d'action en concertation avec les CCL, en vue de la présentation au Comité de labellisation, qui juge de son admissibilité.
- Dans les douze mois suivants, un audit de mise en œuvre des premières actions par un auditeur agréé, transmis au Comité de labellisation qui se prononce sur l'obtention du label. En cas d'avis positif, il est attribué pour 18 mois.
- Un nouvel audit pour mesurer l'efficacité des actions conduites par l'organisme et les résultats obtenus. À l'issue de cette étape, le label est confirmé pour une période de 18 mois.
- Au terme de ce cycle de trois ans, l'organisme doit réaliser un nouveau diagnostic HQS® pour enclencher un nouveau cycle vertueux de labellisation.

Les objectifs majeurs de cette démarche seront :

- Assurer aux habitants de nos immeubles un cadre de vie agréable et sécurisé
- Garantir un niveau de service adapté et pérenne
- Favoriser les parcours de vie au sein du patrimoine de la SHLMR
- Accompagner les locataires en difficulté
- Assurer un partenariat resserré avec les locataires et leurs représentants

3. AUTRES FACTEURS ESSENTIELS DU LIEN AUX TERRITOIRES

a. LA STRATEGIE SENIOR : APRES LE DIAGNOSTIC 2019, L'ETAPE DE LA MISE EN ŒUVRE

Le groupe Action Logement à travers sa filiale SHLMR a développé une approche sociale et veut apporter une réponse à des parcours de vie, de l'enfance, en passant par notre vie active de salarié des entreprises et enfin par un engagement très fort sur l'accompagnement du vieillissement de la population Réunionnaise.

La Réunion reste un territoire jeune en comparaison des autres départements français, mais sa population vieillit. Ainsi, la part des personnes de 60 ans et plus triple de la fin des années 1960 à nos jours.

Mais le fait majeur c'est que la tranche du quatrième âge (75 ans et plus) - effectif encore très faible actuellement- va nettement progresser. Un vieillissement prononcé avec, pour la première fois, et fait sans précédent : un nombre de seniors rattrapant celui des jeunes de moins de 20 ans.

Et l'augmentation de cette tranche du quatrième âge soulève inévitablement la question des réponses face à la perte d'autonomie de nos "gramounes". Cela pose aussi la question de l'équilibre des usages des lieux de vie entre les différentes tranches d'âges.

Face à ce véritable défi de société le groupe Action Logement et la SHLMR se mobilisent pour apporter des solutions innovantes et économiquement accessibles, nous travaillons actuellement sur une grande diversité de solutions :

- Une offre de résidences intergénérationnelles : « immobilier participatif », « coopératif », elle repose sur l'idée de fixer dans un même espace et lieu une pluralité d'activités, de services et de catégories de populations pour générer de la sociabilité et combattre la solitude ;
- Maison d'accueil rural pour personnes âgées – (MARPA)
- Pour les personnes âgées dépendantes, les établissements plus médicalisés mais aussi des projets innovants sont en cours nommés « villages » pour maintenir les malades et leur famille dans un format de vie ordinaire.
- L'adaptation du domicile d'origine aux aléas du vieillissement et du handicap pour rester le plus longtemps possible chez soi.

La SHLMR a actuellement en cours ou en projet 2020 quinze opérations destinées aux personnes âgées, intergénérationnelles pour la plupart et représentant 252 logements situés sur les communes suivantes :

- Saint-Denis : trois opérations et 63 logements personnes âgées
- Saint Pierre : trois opérations 131 logements
- Saint Paul : deux opérations, 49 logements
- Saint Leu : une opération, 30 logements
- Sainte Suzanne : une opération, 15 logements
- Le Port : une opération, 60 logements
- Saint André : une opération, 22 logements

Par ailleurs nous étudions la réhabilitation/transformation d'un EHPAD et son extension éventuelle, et son financement dans le cadre du PIV.

Mais la construction de logements neufs dédiés aux personnes âgées ne peut représenter qu'une partie de la réponse globale à apporter, le maintien à domicile restant la solution la

plus fréquente avec apparition d'une perte d'autonomie progressive qu'il convient de détecter à temps.

À la suite de notre diagnostic en 2019, nous avons pu avoir une vision territorialisée des sites et des communes où ce défi est le plus important (Saint Denis Quartiers Callebassiers et Ruisseau, Le Port, Saint André). Nous allons mettre en œuvre un ensemble d'actions qui devront répondre au mieux possible à ces situations :

Pour **le maintien à domicile**, et les demandes reçues pour l'aménagement des salles de bain, (200 demandes en 2019) nous pouvons être plutôt satisfaits d'avoir apporté une réponse à environ 70% des cas en 2019. Cependant les 30% restants constituent autant de cas de difficultés pour ces personnes à qui la SHLMR n'apportent pas de réponse. Nous sommes conscients de l'impossibilité de répondre à toutes les demandes, mais nous pensons pouvoir, d'un commun accord avec les divers services concernés, augmenter notre taux de réponse. Une analyse fine des cas est en cours afin de pouvoir apporter des éléments de réponses et d'améliorations au plus grand nombre.

Également conscients des limites de notre mission, des **partenariats** sont en cours avec les institutions concernées telles que la Croix Rouge, les CCAS des communes ainsi que le Département bien-sûr. L'objectif est d'apporter une palette de solutions à chacun des habitants en perte d'autonomie, mais d'abord avant tout de détecter avec notre personnel de proximité les dérives dans les comportements des habitants et d'alerter les services concernés si nécessaire.

Nous menons également un travail afin de répertorier les associations qui pourraient nous apporter leurs aides pour ce sujet, tout en menant une réflexion sur **le contenu d'un modèle de vie sociale** qui pourrait répondre à la dimension des services pour nos projets de RPA.

b. STRATEGIE MENEES POUR LUTTER CONTRE LA VIOLENCE FAITES AUX FEMMES

Ce sujet de société a pris une dimension nationale voire internationale : une prise de conscience face à un phénomène étrangement refoulé. Il nous faut prendre conscience de la gravité de cette situation. En effet bien au-delà des souffrances infligées aux victimes, les répercussions de ces faits vont impacter l'ensemble de la cellule familiale et c'est ainsi qu'une dégradation sociale se perpétue à travers les générations. Les professionnels de la délinquance connaissent bien ce propos du modèle familial reproduit.

Comme bien d'autres enjeux de société, les bailleurs sociaux sont concernés lorsque ces faits se déroulent au sein des logements et diverses institutions nous sollicitent afin de prendre part aux solutions.

Parmi les actions en cours et réalisées il nous faut noter notre capacité de relogement des victimes, incluant celles qui sont locataires et les cas orientés par les partenaires. Une convention quadripartite (Etat, CRCSUR, réseau VIF, SHLMR) a été signée en 2017. Ce qui ouvre le champ à la possibilité pour la SHLMR de mobiliser, en plus de ses propres logements, le contingent préfecture pour reloger les femmes victimes de violences, ceci sur simple détection du cas avant même les procédures judiciaires.

Nous étudierons la possibilité de créer ou de rénover des logements spécifiquement dédiés à cet usage dans chaque EPCI.

A cela s'ajoute la dimension fondamentale de l'information.

En interne, La formation de l'équipe sociale :

- Un 1^{er} temps de formation sur l'accompagnement des victimes
- Un 2^{ème} temps de formation sur l'accompagnement des auteurs
- Echanges avec les assistantes sociales de Gendarmerie et de la Police Nationale
- Formation prévue de l'ensemble des personnels de terrain.

En externe :

- Affichages spécifiques Action Logement Groupe
- Réponse à l'appel à projet USH « 10000 logements HLM accompagnés » et recrutement de travailleurs sociaux en lien direct avec les structures d'hébergement
- Signature en août 2019 du Contrat Local de la CIREST d'aide aux femmes victimes de violences
- **Réflexion en cours pour mise à disposition de logements d'urgence pour l'ensemble du territoire**

C. LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

Nous constatons tous les jours que la tranquillité des sites est un souhait majeur de nos locataires. Une démarche de fond a été lancée en 2019, notamment sur le quartier Ruisseau. Cette démarche vise à restaurer les liens entre bailleur et locataires, mais aussi entre les locataires eux-mêmes.

Elle sera ensuite déclinée sur l'ensemble des lieux de vie de la SHLMR.

Nous visons ainsi à rétablir un équilibre et une meilleure régulation des rapports par l'implication des locataires eux-mêmes.

Par ailleurs, nous allons développer sur d'autres sites l'expérimentation que nous avons menée avec le logiciel « **ALI Tranquil** » sur la ville de St Denis. Il s'agit de relever via nos personnels de proximité l'ensemble des incidents survenant sur un site (incivilités, agression etc...) afin de mesurer réellement et de manière objective les atteintes au bien vivre ensemble, et de réagir de la façon la plus adéquate.

Les faits relevés sont classifiés en trois catégories :

- Atteinte à la tranquillité résidentielle
- Atteinte aux biens
- Atteinte aux personnes

Cet outil s'avère être pertinent afin de générer des indicateurs objectifs dans le but de les partager avec les partenaires concernés tels que les forces de l'ordre les CLSPD des communes...etc. Nous avons pu prioriser cet axe au sein des quartiers prioritaires. C'est ainsi qu'une dizaine de sites vont bénéficier au sein des QPV d'une vidéosurveillance financée par l'abattement de TFPB. Cette démarche devra être étendue dans d'autres sites par la suite.

Enfin plusieurs conventions de partenariats avec la police et la gendarmerie ont été signées en 2019 et sont mises en œuvre ce qui améliore la fluidité des actions menées et la réactivité.

d. L'INSERTION ET LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

L'objectif est de favoriser l'emploi local et de participer ainsi aux dynamiques des quartiers en soutien du développement local.

L'insertion professionnelle signifie redonner une chance à des personnes fragilisées qui ont perdu confiance en elles. Nos locataires sont bien souvent sujets à des difficultés liés à l'emploi. Nous sommes mobilisés à apporter notre contribution à ces situations à travers nos clauses d'insertion et nos ACI par une activité professionnelle, formatrice et rémunérée.

Des indicateurs sont en construction afin de pouvoir apporter plus de qualitatif en mieux analysant nos process. Nous travaillons l'impact sur les différents territoires et un calcul simple nous a montré que ces actions ont pu diriger 1,6 millions d'euros en 2019 soit 144.000 heures d'insertion dans ce cadre spécifique. Par ailleurs nous avons également remarqué qu'en grande majorité les bénéficiaires sont des hommes. Une réflexion devra être menée en direction de la population féminine.

Enfin nous avons mené une expérimentation en faisant émerger le modèle « coopérative » et d'Economie sociale et solidaire dans certains quartiers prioritaires. Cette expérimentation en grande majorité est une réussite. Nous souhaiterions pouvoir le développer notamment dans d'autres quartiers. Ce modèle nous semble intéressant dans une démarche de réduction des coûts de l'entretien courant tout en créant de l'emploi dans les quartiers. Une première boutique liée à cette expérimentation sera inaugurée le 6 décembre.

4. MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE : DES COOPERATIONS RENFORCEES AVEC LES AUTRES OPERATEURS DE LOGEMENT SOCIAL

Le contexte économique a fragilisé de nombreux acteurs du développement urbain, de plus l'accès au financement devient plus difficile pour les activités à risque, notamment l'aménagement et la promotion immobilière.

L'entrée au capital de la SEDRE d'Action Logement Immobilier se traduira d'ici fin 2019 par la création d'un pacte d'actionnaires entre ALI et la Ville de Saint Paul. Une coordination des politiques de la SHLMR et de la SEDRE permettra de travailler avec plus d'efficacité au service des habitants.

Par ailleurs la construction de logements est largement tributaire de la maîtrise des principales zones d'aménagement restant à réaliser et tout particulièrement la ZAC Renaissance 3 à Saint Paul Plateau Caillou et la zone de Cambaie.

L'aménagement, la clé de beaucoup de succès pour l'avenir

Être un aménageur performant est un objectif majeur, en effet près de 40% des constructions de logements locatifs sont issus d'opérations d'aménagement (source ARMOS).

L'expérience de la SEDRE sera donc précieuse en cette matière, le groupe pouvant apporter une sécurité financière dans le portage des opérations, ce portage pourrait être aussi directement pris en charge par la SHLMR qui dispose d'une trésorerie et d'accès aux financements court terme très utiles.

Les communes souhaitent des partenaires fiables dans ce domaine, notamment économiquement, il n'est nul doute que l'adossement à un grand groupe conforte notre crédibilité financière. La raréfaction des zones à aménager risque par ailleurs de créer une tension entre les opérateurs majeurs, voire de diminuer les marges des opérateurs, rendant ainsi cette activité encore plus risquée qu'aujourd'hui.

Améliorer l'efficiency des sociétés passe par une meilleure coopération sur les secteurs partagés

L'amélioration de l'efficiency passe par la gestion d'un nombre cohérent de logements permettant de limiter les frais de gestion pour un territoire donné.

De plus dans des quartiers les plus difficiles, il est nécessaire de créer une cohérence des actions, notamment en matière de sécurité et de tranquillité résidentielle, afin d'éviter les effets dominos.

Par ailleurs certains investissements ne peuvent être réalisés au profit des habitants si on n'atteint pas le seuil d'équilibre ; à titre d'exemple on pourra citer les bornes de paiement en espèces, ou la création d'agences ou de bureaux de proximité.

Sur tous ces sujets une alliance entre ACTION LOGEMENT/SHLMR et SEDRE était souhaitable et sera bénéfique aux deux parties.

Enfin la transition digitale est très rapide et nous ne pouvons l'éviter puisque nos habitants la pratiquent déjà avec les opérateurs téléphoniques, l'Etat, etc...

Ce dernier point est essentiel et les opérateurs qui ne se transforment pas à la vitesse voulue risquent d'être très rapidement marginalisés voire uberisés. La SHLMR est résolument engagée dans sa transformation numérique et dans les modifications induites au sein de son organisation. Elle partagera l'ensemble des politiques menées avec la SEDRE afin de faciliter sa transition numérique.

Autres partenariats à envisager

D'autres OLS nous ont contactés pour envisager des politiques communes voire des rapprochements capitalistiques. La dimension sociale, pivot majeur de la stratégie de la SHLMR intéresse particulièrement.

Par ailleurs l'ARMOS envisage des travaux communs à l'ensemble des bailleurs sur les politiques de peuplement, les politiques d'achat, les politiques financières etc...

DOUBLER LA PRODUCTION ET LA MISE A DISPOSITION DE LOGEMENTS A PRIX ABORDABLES

1. ACCELERER NOTRE PRODUCTION DE LOGEMENTS : APPORTER UNE REPONSE COMPLETE AUX PARCOURS DE VIE, A UN NIVEAU QUANTITATIF A LA HAUTEUR DES ENJEUX FIXES DANS LES PLH

Le groupe s'est résolument inscrit dans une accélération de la production de logements neufs. Cet objectif a été efficacement relayé par la SHLMR qui aura financé en 2019, 896 logements familiaux et 71 logements en accession à la propriété et 109 logements intermédiaires, ce qui représente une **quasi doublement de nos investissements neufs par rapport à 2016 et en croissance de +8% par rapport à 2018.**

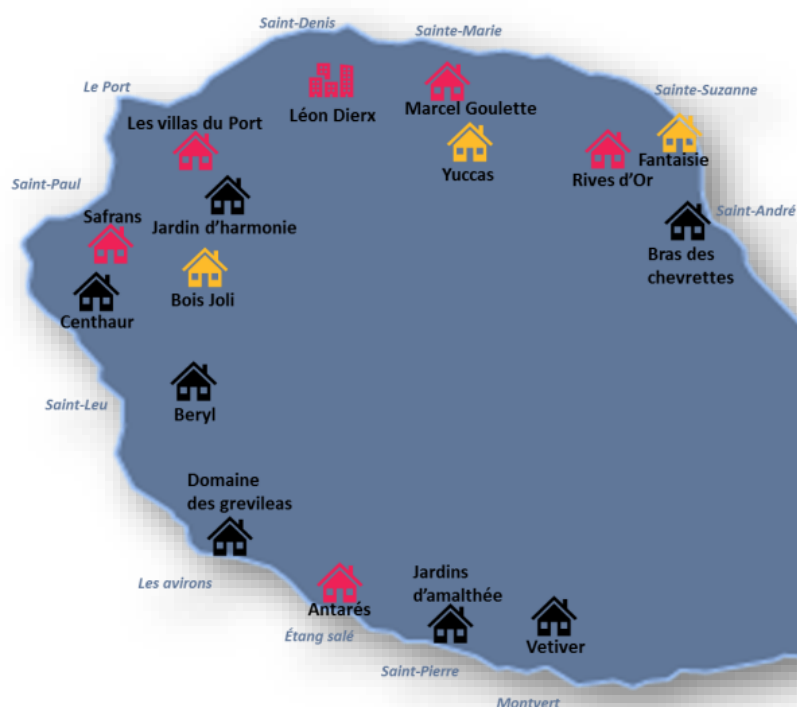
En trois ans nous aurons augmenté la production de logements de 42% alors même que la plupart des OLS diminuaient leur production.

La SHLMR sera encore en 2019 le premier producteur de logement à la Réunion.

Le rythme de production s'inscrit au final en 2019 à 3% du nombre de logements gérés, notre ambition serait de le porter à 4% progressivement par une politique d'acquisition foncière dynamique en s'inscrivant avec les élus dans des schémas de développement urbain intégrant mieux la dimension écologique et éco-citoyenne.

Le parcours résidentiel ne saurait être complet sans envisager une accélération parallèle de la production en accession sociale à la propriété. La demande est en ce moment particulièrement forte tant de la part des clients qui y voient une étape dans leur parcours résidentiel, que de la part des collectivités qui souhaitent compléter l'offre sociale par ce moyen.

La SHLMR a développé une activité PSLA significative et qui se répartit sur l'ensemble de l'île



A ce jour, nous avons déjà commercialisés 9 programmes pour 152 logements ; 25 ont déjà été livrés et 11 autres le seront sur cette fin 2019.

Nous observons jusque-là un engouement pour ce produit et une commercialisation à 100% avant la livraison du programme et parfois avant même le lancement de l'OS.

La plupart des acquéreurs-locataires sont des ménages de 2 enfants et bien souvent leurs revenus sont très en dessous des plafonds admis.

Notre ambition est d'augmenter progressivement la production et **viser à terme le lancement chaque année de 100 logements en PSLA.**

2. POURSUIVRE LE DEVELOPPEMENT D'UN PARC DE LOGEMENTS INTERMEDIAIRES ET LA CREATION DE RESIDENCES POUR JEUNES ACTIFS

Le Plan d'investissement volontaire met en évidence pour La Réunion deux priorités :

- **Les logements intermédiaires**



Les logements intermédiaires s'adressent aux salariés aux revenus moyens et aux jeunes actifs. Les locataires bénéficient ainsi d'un niveau de loyer libérant leur pouvoir d'achat, d'une localisation au cœur des bassins de vie et d'emploi, et de prestations et services de qualité adaptés à leur mode de vie.

La SHLMR s'adresse à une population différente de celle des logements sociaux et a décidé de créer dès 2020 sa propre marque de logement intermédiaire DIXIT Océan Indien.

La SHLMR étudie la possibilité de mettre en œuvre un programme de logements intermédiaires sur le bassin de vie de Saint Denis, sur Saint Paul et au sein des villes moyennes concernées par le programme Action Cœur de ville, (Le Port, saint Pierre, Saint André et Saint Joseph) la société peut détenir en direct jusqu'à 10% de son parc en logements intermédiaires soit 2600 logements. Au-delà de ce seuil elle devrait créer une filiale dédiée à la gestion de ce parc de logements.

L'acquisition d'un parc de logements intermédiaires sera poursuivie d'abord par le biais de VEFA à court terme, d'acquisition de parc en sortie de défiscalisation mais aussi en maîtrise d'ouvrage directe. En 2019 l'accord passé avec CBo Territoria porte sur 400 logements en sortie de défiscalisation et un droit de priorité sur plus de 1000 logements neufs PLI et PLS.

▪ Les résidences pour jeunes actifs

Nous avons lancé une première opération de résidences mixant étudiants et jeunes actifs en proposant une résidence en LLS composé de petits logements, du studio étudiant, au petit T2 voir le T3 en colocation le tout autour de services communs (laverie, salle d'études ...). Le démarrage des travaux est prévu début 2020

Nous envisageons de reproduire ce type de résidence sur la commune du PORT.

3. DEPLOYER DES INNOVATIONS POUR ADRESSER LES SPECIFICITES DE L'ARCHITECTURE TROPICALE ET LES EVOLUTIONS SOCIETALES

Dans la continuité des actions lancées dès 2018, notre politique technique continuera à déployer des actions de recherche et de renforcement sur le bâti tropical. L'école d'architecture de la Réunion fort de son Master sur l'architecture tropicale, est un partenaire pour améliorer la conception de nos logements.

De ce fait, au-delà des innovations purement techniques, il est important de déployer des nouveaux modes de réflexions, et de moderniser notre mode d'intervention. Notre politique technique répondra aux orientations et actions suivantes :

- Un programme de conception (CRAT) revisité sur la forme pour une meilleure appropriation et une version numérique refaite et permettant d'établir une évaluation des projets
- Un partage avec les concepteurs des retours d'expérience en vue de poursuivre notre cycle d'amélioration
- Une intégration des enjeux environnementaux toujours plus importants et de ce fait une réflexion sur les matériaux bio-sourcés issus des matières premières locale
- Une implication des usagers pour une meilleure réponse
- Une intégration du numérique et une augmentation des projets BIM

Ainsi nous travaillerons en autres sur une réflexion avec Action Logement, et l'association CRATERRE, sur l'inventaire des filières possibles en matériaux locaux en vue d'une expérimentation sur des résidences à venir. Ce travail rejoint la réflexion et les actions menés par Action Logement services sur le territoire de Mayotte sur la Brique en terre compressé dans l'optique de pouvoir favoriser l'émergence de filières propres aux territoires et développer ainsi des emplois

4. ACCELERER L'ACCESSION A LA PROPRIETE SUR LE PATRIMOINE ANCIEN (VENTE HLM)

L'accession à la propriété forme une politique majeure du groupe tant pour des raisons de parcours résidentiel que pour mobiliser les ressources dégagées par la vente en vue d'accélérer la production de logement et la rénovation du parc ancien.

L'accession à la propriété est une aspiration majeure de la population réunionnaise qui voit le fait d'avoir sa « case à terre » comme un véritable projet de vie, voire un retour partiel aux sources en ayant la capacité de développer une petite économie vivrière et un complément essentiel de son niveau de vie.

L'objectif de vente fixé par le groupe pour les DOM sera en 2020 de 0,5% du parc soit 130 logements par an. Ces objectifs prennent en compte les caractéristiques spécifiques des habitants de la Réunion :

- 40% des habitants en dessous du seuil de pauvreté
- Le revenu moyen des candidats accession à la propriété :
 - o Seulement 11% (étude portée sur 69 GH) sont évalués en capacité d'achat sans aide (AL accession) avec un revenu moyen à moins de 30.000 €/an sur nos programmes en cours d'étude pour la vente.
 - o Les 89% autres locataires ont un revenu moyen de moins de 8.000€/an (source de données de notre CRM : déclarations suite aux enquêtes 2018 sur base de revenus 2016).
- Les banques sont très réticentes à financer ces candidats aux revenus très faibles malgré la garantie de rachat apportée par la SHLMR en cas d'accidents de la vie.

La suppression de l'aide à l'accession à la propriété s'est traduite par une impossibilité de devenir propriétaire pour de très nombreux ménages. Le rétablissement de cette aide dans le cadre du projet de loi de finances 2020 facilitera une reprise des ventes à un niveau qui dépendra directement des barèmes de l'aide.

Dans ces conditions le niveau de vente en 2017 et 2018 a été très faible, nos équipes ont vendus 18 en 2017 et 17 logements en 2018, 2019 devrait être un peu meilleur avec 29 ventes prévisionnelles.

Dès 2018, une nouvelle politique voit le jour afin de faciliter les ventes ; celle-ci inclut plusieurs points ayant pour objectif de fluidifier les ventes en rassurant les potentiels acquéreurs locataires :

- Tout d'abord une politique de travaux avant-vente soutenue : l'objectif est d'assurer peu d'entretien aux nouveaux copropriétaires pour les 5 années suivant la mise en vente du programme,
- Une mise en copropriété accompagnée : nous mesurons avec les acquéreurs leur capacité à absorber annuellement les frais et charges de nouveau propriétaires (taxes, syndic etc.)
- Un accompagnement financier au plus près des besoins du candidat : nous développons actuellement le partenariat avec plusieurs partenaires bancaires, et mettons le client en contact avec les équipes ALS quand cela s'avère utile

- Nous assurons le montage des dossiers d'aides aux financements : comme par exemple l'obtention de la subvention du conseil départemental

Par ailleurs, nous prévoyons une étude spécifique aux locataires en demande de mutation dans nos groupes en vente afin de limiter autant que possible l'écart de loyer pour la même surface de relogement.

Le principe est en effet d'augmenter nos ventes de logements vacants. Ces ventes sont réputées plus rapides car ouvertes à tout public en respectant un certain rang de priorité.

Un travail étroit avec la DEAL afin de faciliter les ventes : en 2019, l'ouverture de nouveaux groupes d'habitations a été traité en collaboration avec les équipes de la DEAL afin d'ajuster au mieux la fin des travaux des logements à vendre avec la visite de contrôle. Ceci a permis de dégager plus rapidement des actes signés.

La mise en place d'ELAN et de la CUS 2019 devrait encore faciliter cette partie en donnant au bailleur les autorisations nécessaires une fois pour toute dès que la CUS est signée par la préfecture. Pour la SHLMR c'est 441 nouveaux logements à la vente qui devraient être lancés entre 2019 et 2025 et inscrits dans la CUS et plus de 3000 nouveaux logements supplémentaires hors accord préalable CUS.

Par ailleurs, des études font apparaître un besoin de ciblage plus particulier des salariés qui sont en capacité d'achat ; l'ensemble des autres profils d'acquéreurs sont aussi étudiés car la loi permet aussi de vendre aux ayants-droits des locataires en place.

Enfin L'organisme national de vente (ONV) prévu par la loi ELAN a été créé en 2019, ses services étaient dans un premier temps proposés aux seuls bailleurs métropolitains. Près de 11000 logements ont été proposés en 2019 à l'ONV par 69 bailleurs.

Dès 2020 les DROM bénéficient pour la première fois de l'AMI 2 lancé par l'ONV ; la SHLMR est très intéressée par ce dispositif et prévoit de proposer à la sélection de l'ONV entre 2 et 4 groupes d'habitation, soit entre 100 et 200 logements, en respectant au mieux leurs critères afin que ceux-ci remportent leur adhésion. La présentation des résidences est prévue jusque fin février pour les DROM pour une acquisition par l'ONV prévue au 2nd semestre 2020.

PARTICIPER A LA REDYNAMISATION DU CŒUR DES VILLES MOYENNES

Le plan national Action cœur de ville répond à une double ambition : améliorer les conditions de vie des habitants des villes moyennes et conforter le rôle de moteur de ces villes dans le développement du territoire.

Le programme vise à faciliter et à soutenir le travail des collectivités locales, à inciter les acteurs du logement, du commerce et de l'urbanisme à réinvestir les centres-villes, à favoriser le maintien ou l'implantation d'activités en cœur de ville, afin d'améliorer les conditions de vie dans les villes moyennes. Construites autour d'un projet de territoire, les actions de revitalisation engageront tant la commune que son intercommunalité ainsi que les partenaires publics et privés. À partir d'un diagnostic complet de la situation du centre-ville concerné, un comité de projet local déterminera les actions de revalorisation concrètes à mener autour de cinq axes :

- La réhabilitation-restructuration de l'habitat en centre-ville ;
- Le développement économique et commercial ;
- L'accessibilité, les mobilités et connexions ;
- La mise en valeur de l'espace public et du patrimoine
- L'accès aux équipements et services publics

Les communes concernées par Action Cœur de ville sont Saint-Pierre, Saint-André, Le Port et Saint-Joseph.

Ces communes sont actuellement en phase de définition des leurs actions dans ces périmètres.

La SHLMR se positionne donc comme un acteur opérationnel et facilitateur des investissements dans ces opérations.

Sur la commune du PORT nous pourrons intervenir en produisant du Logement Locatif Intermédiaire et de l'accession sociale à la propriété, des faisabilités seront menées pour définir les clauses du partenariat avec la Commune.

Sur la commune de Saint André, la réflexion est moins aboutie, mais le partenariat est établi, les actions sont en cours de définition, notre politique d'intervention portera sur la diversification de l'habitat en cœur de Ville

Sur la commune de Saint Pierre, suite à notre participation à l'AMI démolition dans les ACV, nous poursuivrons notre action volontariste sur l'opération De Caumont de démolition reconstruction et de partenariat avec la commune sur la structuration des Ilots du Centre-Ville.

AFFIRMER NOTRE RÔLE D'ACCELERATEUR DU RENOUVELLEMENT URBAIN AU SERVICE DE LA MIXITE SOCIALE ET DE LA DIVERSITE DES TERRITOIRES

Le NPNRU s'est engagé avec la volonté politique de poursuivre la transformation en profondeur des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) cumulant difficultés sociales et dysfonctionnements urbains. A la Réunion 6 communes et 9 quartiers sont concernés.

Les projets doivent répondre à de nouveaux objectifs tirant les enseignements du PNRU notamment en termes de diversification de l'habitat, de la dynamique économique et environnementale et de meilleure articulation entre les dimensions urbaine, sociale et économique.

Pour la SHLMR les quartiers NPNRU représentent 2400 logements soit 34 groupes d'habitation sur 6 communes. L'investissement global (réhabilitation, résidentialisation, démolition et reconstruction) représente 135 millions d'€, échelonnés sur 8 ans.

A titre d'exemple l'opération de VICTORIA (218 logements) située à Saint André se traduira par une transformation totale du quartier en lien avec le projet urbain de la ville ; la création de voies de circulation douce, une redéfinition du cadre paysager.

C'est une vision globale et rénovée de l'espace urbain, co construite avec tous les acteurs. Au-delà des programmes de travaux, c'est bien l'action collective qui vise à bâtir un nouvel équilibre social, parmi les multiples actions prévues on notera particulièrement :

- Une vision commune de la tranquillité résidentielle bâtie sur des échanges nombreux avec la police nationale
- Le lancement d'une première plateforme digitale d'échange et de partage (SMIILE) auprès des locataires et des associations de commerçants
- L'association des locataires dans le projet en phase études
- L'intervention de groupes d'étudiants de l'IRTS à la rencontre des habitants
- Une démarche spécifique à destination des personnes vieillissantes tant dans les usages au quotidien que les équipements destinés à lutter contre la perte d'autonomie
- Le développement d'une économie sociale et solidaire par la création de jardins partagés