



RAPPORT

D'ACTIVITÉ
2020



SOMMAIRE

3

Edito SIDR

8-9

2020... L'essentiel en chiffres

15-16

Les nouvelles résidences

4

CDC Habitat en Outre-mer

10-12

2020... Plus de solidarité

17-18

2020... Plus d'investissements

5

Edito de la Présidente
de CDC Habitat

13

2020... Plus d'innovation

19-20

2020... Plus d'unité

6

2020... Les temps forts

14

2020... Plus de cohésion

21

2020... Plus de synergie

ÉDITO SIDR

En 2020, dans un contexte sanitaire inédit, la SIDR a démontré sa capacité à se mobiliser dans l'épreuve. L'essentiel a été préservé et la performance collective a été au rendez-vous : si la crise Covid a eu des impacts financiers, elle a aussi donné l'opportunité aux équipes de faire front collectivement et d'innover.

Soulignons les succès : objectifs atteints, modernisation des services, nouveaux partenariats, trophée, satisfaction client en hausse, contribution au plan de relance, actions de solidarité envers les plus fragiles...

La SIDR a su renforcer son ancrage territorial et son identité de bailleur social résolument moderne et évoluer avec la population réunionnaise, comme l'ont prouvé des services innovants comme le soutien scolaire offert aux enfants de locataires, l'insertion professionnelle de proximité avec « Lokal », ou plus récemment l'application mobile utile à la famille « Geko ».

De grands défis attendent encore la SIDR : développer l'offre de logements pour répondre à la forte demande, maintenir la qualité de son patrimoine, réhabiliter le parc acquis en 2020 par CDC Habitat, conduire de nouveaux projets de rénovation urbaine, ou encore renforcer sa

gestion locative de proximité. Il s'agit de projets complexes, mais je sais pouvoir compter sur le plein engagement des équipes pour y arriver.

Sous l'impulsion de CDC Habitat, la SIDR peut désormais s'appuyer sur les GIE Territoire Océan Indien et CDC Habitat Outre-mer pour mutualiser les expertises des équipes : à La Réunion avec les sociétés SEMADER et SODIAC, à Mayotte avec la SIM, et plus largement en Outre-mer avec les sociétés immobilières des Antilles et de Guyane.

Elle poursuit ainsi son développement avec l'appui solide du groupe CDC Habitat pour répondre aux enjeux démographiques, sociaux et économiques de demain.

Cette ambition, la SIDR la porte avec le même engagement depuis 72 ans : être l'opérateur de référence en Outre-mer et agir au quotidien pour l'intérêt général du territoire réunionnais.

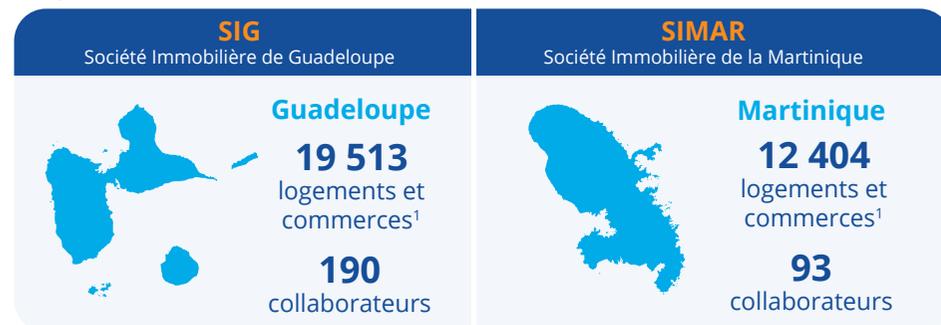
Harold Cazal

Président du Conseil d'administration



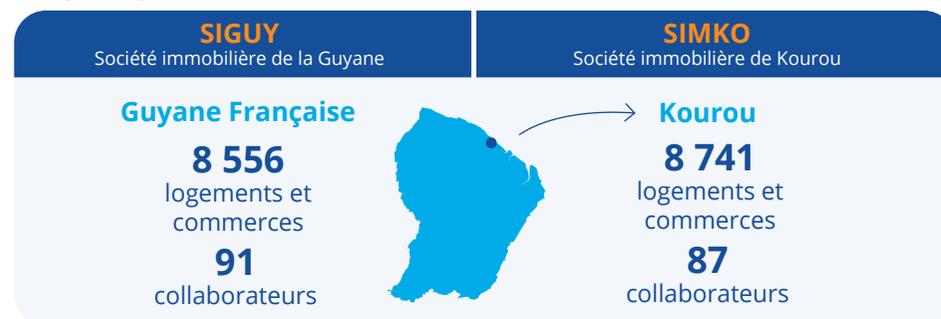
**UN PATRIMOINE GÉRÉ REPRÉSENTANT 50 % DU PARC SOCIAL OUTRE-MER
93 000 LOGEMENTS ET COMMERCES**

Plaque Antilles



¹ 1800 logements de la ville de Pointe-à-Pitre sont gérés par la SIG pour le compte de la Ville de Pointe-à-Pitre

Plaque Guyane



Plaque Océan Indien



²Le patrimoine Apavou (2601 logements et commerces), propriété de CDC Habitat depuis 2020, est géré par les équipes de la SIDR à travers le GIE CDC Habitat Outre-Mer.

CDC HABITAT EN OUTRE-MER

CDC Habitat est actionnaire de référence de huit Sociétés Immobilières d'Outre-mer (SIDOM), regroupées en trois plaques territoriales : Océan Indien, Antilles, Guyane.

Grâce à leur ancrage local (Guyane, Martinique, Guadeloupe, Mayotte, La Réunion), ces sociétés disposent d'un atout majeur dans la compréhension des spécificités économiques et sociales des territoires. Afin de soutenir leur action, le groupe CDC Habitat les accompagne dans leur cœur de métier (gestion, développement, patrimoine) avec un objectif commun : être des opérateurs de référence en matière d'habitat.

EDITO DE CDC HABITAT

Une année 2020 inédite en termes de mobilisation

En 2020, face au contexte de la crise sanitaire, les équipes de la SIDR se sont fortement mobilisées pour accompagner les locataires les plus fragiles et isolés, en partenariat avec les réseaux associatifs et les acteurs publics. Des mesures spécifiques d'abandon ou d'étalement de loyers ont été par exemple prises pour les commerces, touchés par les dispositions réglementaires de fermeture.

En s'appuyant sur un dialogue social continu, la SIDR a su s'adapter avec le télétravail et les mesures de protection, ce qui a permis la poursuite de la maintenance courante et les entrées dans les lieux. Des dispositions ont aussi été prises avec les entreprises du bâtiment pour redémarrer les chantiers dans des conditions sécurisées.

Le développement s'est donc poursuivi. Le lancement par le Groupe CDC Habitat en mars 2020 d'un appel à projets auprès des promoteurs de 40 000 VEFA pour soutenir la production de logements et le secteur de la construction, s'est ainsi traduit par le ciblage d'une production supplémentaire de 900 logements sociaux et intermédiaires à La Réunion pour les 3 prochaines années.

Enfin, la prise en gestion par la SIDR de 2 500 logements intermédiaires de BLI-BATIPRO, un patrimoine bien localisé, permettra d'élargir l'offre de logements pour les Réunionnais.

En 2021, toujours dans un contexte de crise sanitaire et économique, la SIDR continuera à se mobiliser pour répondre aux différents enjeux du territoire, en partenariat avec les collectivités locales :

- enjeu de production et de rénovation de logements intégrant les exigences environnementales ;
- enjeu de qualité de service en renforçant la proximité ;
- enjeu sociétal pour accompagner les locataires les plus fragilisés, contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes et favoriser le mieux vivre ensemble dans des quartiers équilibrés.

Anne-Sophie Grave
Présidente du Directoire
de CDC Habitat



2020... LES TEMPS FORTS

La crise Covid-19 marque l'activité 2020

Durant le confinement, les équipes de la SIDR se sont mobilisées afin d'assurer une continuité de service auprès des familles réunionnaises : être bailleur social engage à être solidaire des plus fragiles. Les collaborateurs ont été à pied d'œuvre sur le terrain ou en télétravail, qu'ils soient employés d'immeuble ou en agence, téléconseillers, informaticiens, supports ou managers. En respectant les mesures de protection sanitaire, le personnel a continué à répondre et rendre les services essentiels aux clients.

La Direction générale renforcée

Myriam Chalmeton est arrivée à la SIDR en tant que Directrice générale adjointe le 14 septembre 2020. Elle occupe également les fonctions de coordonnatrice du GIE CDC Habitat Outre-Mer ainsi que contrôleur de la gestion du GIE Territoire Océan Indien (en charge de l'aménagement sur La Réunion et Mayotte). Depuis le 1^{er} août 2021, elle assure l'intérim du Directeur général de la SIDR jusqu'au 31 octobre 2021.

Elle a débuté son parcours professionnel au sein du secteur bancaire (Crédit Agricole), puis a continué de 2003 à 2012 au sein de la CGLLS auprès des organismes de logements sociaux en difficulté. Elle a ensuite rejoint la Caisse des Dépôts durant 5 ans à la Direction des fonds d'épargne (Département risques et engagements), où elle était en charge de l'analyse financière des bailleurs sociaux métropolitains et d'Outre-Mer. En 2017, elle est entrée dans le Groupe 3F (Action logement) pour découvrir les multiples métiers de bailleur social et a contribué, en tant que Responsable de l'analyse

rattachée à la Direction financière et stratégique, à renforcer l'expertise en analyse financière sur les investissements, le PMT (Plan Moyen Terme) et la dette.

Un nouveau parc locatif pour CDC Habitat à La Réunion

Les équipes de la SIDR deviennent gestionnaires de nouvelles résidences, via le GIE CDC Habitat Outre-mer. Depuis le 10 juillet, la gestion de 15 résidences du parc Apavou est confiée au GIE et aux équipes de la SIDR par le groupe CDC Habitat, qui en est devenu propriétaire mi-2020.

Une enveloppe de 55 millions d'euros sur 4 ans permettra d'enclencher un vaste programme de travaux de rénovation et de réhabilitation dont le lancement sera effectif au second semestre 2021.

La SIDR préside l'ARMOS et signe un pacte de confiance

Lors de l'Assemblée générale du 4 juin 2020, la SIDR a été élue à la présidence de l'ARMOS-Oi (Association Régionale des Maîtres d'Ouvrage Sociaux et Aménageurs de l'Océan Indien) qui regroupe l'ensemble des bailleurs sociaux de l'île. Les membres se sont unanimement accordés pour travailler de façon concertée sur le territoire de La Réunion autour de 4 axes prioritaires : la gouvernance de l'aménagement du territoire et plus largement la politique de logement dans la construction de la ville ; le développement de la relation avec les locataires par l'intermédiaire des associations ; le renforcement de la collaboration avec les acteurs de la filière BTP ; le financement des logements sociaux après 2020.

L'ARMOS-Oi a signé, le 18 août 2020, une déclaration d'intention en faveur du logement social aux côtés du Ministre des Outre-Mer, du Conseil Départemental et du Maire de la Ville de Saint-Denis. Ce document traduit la volonté politique de l'État de lancer un vaste plan de rénovation et de construction de logements sociaux à La Réunion dans l'intérêt général des familles et de l'économie.





« La réussite scolaire pour tous » lauréate des Trophées des EPL

La SIDR est lauréate des Trophées des EPL 2020 dans la catégorie « Services au public » pour son projet de soutien scolaire en ligne à destination des 17 000 jeunes vivant dans son parc locatif. Cette action marque la contribution du bailleur social à l'égalité des chances avant la réussite scolaire. Sensibles à ce projet socio-éducatif, la Prudence Créole ainsi que le Mouvement E. Leclerc Réunion ont choisi d'accompagner et soutenir activement la SIDR dans ce dispositif.

Un partenariat avec le RSMA-R pour favoriser l'insertion des jeunes

La SIDR et le RSMA-R (Régiment du Service Militaire Adapté de La Réunion) ont signé le 1^{er} décembre 2020 une convention de partenariat pour favoriser l'insertion socio-professionnelle des jeunes Réunionnais sur le territoire en sécurisant leur parcours.

Des engagements réciproques ont été pris pour faciliter l'accès des jeunes aux formations du RSMA. Les 39 métiers en lien étroit avec les entreprises constituent une offre adaptée aux besoins du marché de l'emploi et 8 jeunes sur 10 trouvent un emploi à la sortie. Le lien entre formation et logement a pour objectif de donner toutes les chances de réussite aux jeunes de 18 à 25 ans sans qualification. Plus encore, le projet de résidence intergénérationnelle à proximité de la caserne de Saint-Pierre permettra aux jeunes mères de pouvoir mieux concilier parcours de formation et parentalité.



Un soutien à l'emploi et l'économie locale

En 2020, la SIDR a investi près de 110 millions d'euros en production de logements neufs via la maîtrise d'ouvrage directe, en rénovation et maintenance de son patrimoine, en services et achats. Ces marchés publics soutiennent l'activité économique locale, renforcent la cohésion sociale et développent l'emploi des Réunionnais.



13
CDI créés

Grâce aux clauses d'insertion dans les marchés

BILAN DES MARCHÉS DE L'ANNÉE 2020



L'enjeu est de concilier au quotidien les éléments suivants : qualité, sécurité juridique, accès des TPE/PME aux marchés publics, insertion professionnelle des personnes en difficulté, économie et satisfaction client.

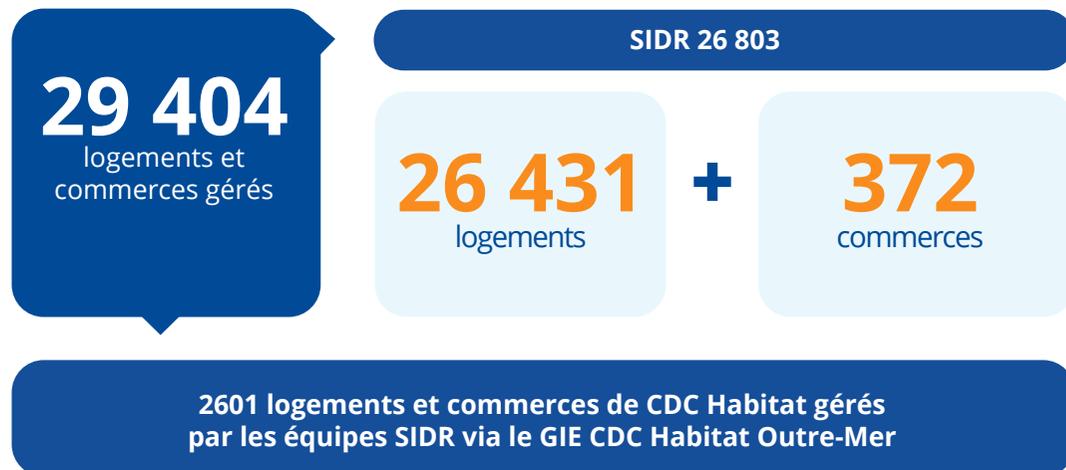
La SIDR a tenu son rôle d'acteur de la vie économique pendant le confinement en assurant le versement de 2 millions d'euros de règlements en moyenne chaque semaine aux fournisseurs dans les conditions habituelles.

2020... L'ESSENTIEL EN CHIFFRES

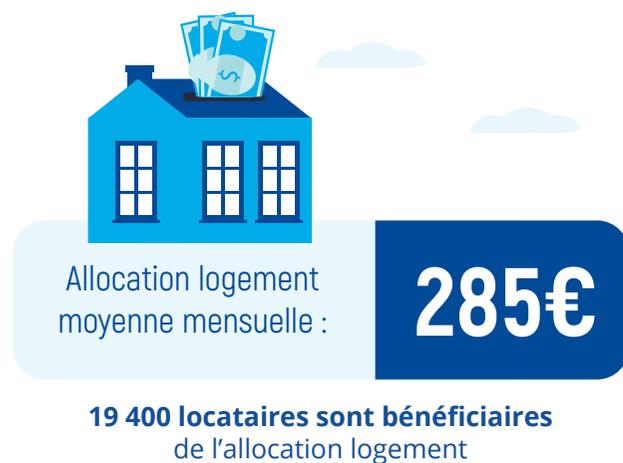
Carte d'identité de notre parc



La SIDR est présente sur 21 des 24 communes du territoire.



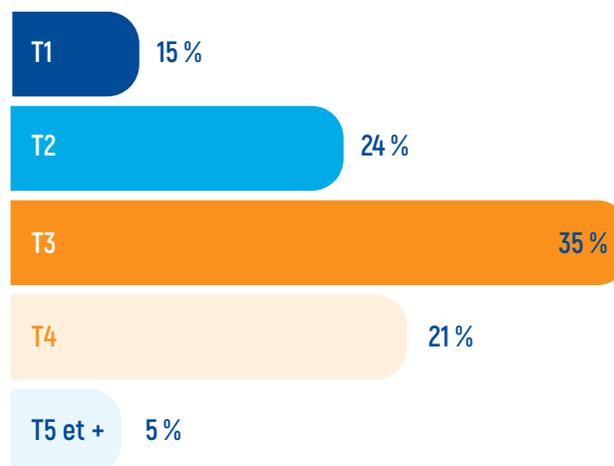
Quel est notre logement type ?



Qui sont nos locataires ?

62 600 personnes logées

Répartition du parc par taille de logement



< **18 ans** : 19 800 personnes
18-54 ans : 29 300 personnes
> **55 ans** : 13 500 personnes

10 ans
d'ancienneté moyenne dans le logement

Les résultats financiers

« L'amélioration de la situation financière est notable en 2020 tant sur l'exploitation que sur le résultat généré qui atteint 11,5 M€ fin 2020, malgré l'impact Covid-19 évalué à 1 M€ (retard livraisons et perte de loyers, achat d'équipements, coût du chômage partiel et arrêts maladie). »

Stéphane Antoine,
Directeur financier

Chiffre d'affaires : 152 M€

110 M€ d'investissements pour l'économie réunionnaise

391 emplois directs

1817 emplois indirect

Endettement : 1,2 milliard d'euros

Résultat d'exploitation : 10,1 M€

Résultat net : 11,5 M€

Trésorerie : 43,6 M€

Capacité d'autofinancement : 55,2 M€

Coût de gestion par logement : 1 191€

Actif immobilisé : 1,6 milliard d'euros

25 M€ de fonds propres investis dans le développement et l'amélioration du parc locatif

2020... PLUS DE PROXIMITÉ

Une relation client modernisée et une proximité renforcée

« La crise sanitaire a été l'opportunité pour la SIDR de démontrer en plein confinement la pleine mobilisation des équipes pour les locataires avec de belles actions de solidarité, le maintien des missions essentielles et l'amélioration des résultats locatifs en 2020. »

Isabelle Labarre, Directrice de la gestion locative



La relation client en quatre axes

1. Un centre d'appel clients interne avec 9 téléconseillers

- 84 050 appels traités

2. Un espace client utilisé par 50 % des locataires

- Historique du compte locataire, prise de rendez-vous, enregistrement des réclamations...
- Un engagement à traiter les messages sur l'espace client sous 48h

3. Pour le paiement du loyer, une offre de solutions digitales, sécurisées et adaptées à chaque famille :

- Application mobile Zapay (CB, prélèvement unique ou mensualisé)
- Paiement CB sur internet sur l'espace client
- Paiement CB par téléphone
- Prélèvement automatique avec 3 dates au choix
- Bornes de paiement CB dans les agences

4. Des bornes interactives installées dans toutes les agences pour que les locataires effectuent leurs démarches en ligne : espace client SIDR, impôts, CAF, Pôle Emploi et Acadomia.

Une proximité renforcée avec les gestionnaires et employés d'immeubles

Avec le déploiement de 38 gestionnaires et employés sur les immeubles de plus de 100 logements, la SIDR s'engage à renforcer sa qualité de service et sa présence sur le terrain pour 3 235 logements. Ces équipes ont pour mission de nettoyer les parties communes des groupes d'habitations, de veiller au bon fonctionnement des équipements et de mener des actions de proximité et de médiation permettant le bien-vivre ensemble sur les groupes d'habitations.

Plus de règlement de loyer en avance

Préparée en 2020, la politique de règlement des loyers de la SIDR a évolué en janvier 2021. Les locataires reçoivent depuis début 2021 leur avis d'échéance avec les éléments de facturation relatifs à la location du mois écoulé. Le loyer n'est plus payable à l'avance, mais payable à terme échu, en fin de mois. Cette décision répond à une forte demande des associations représentatives de locataires, pour favoriser la prise en charge des droits à l'allocation logement. La gestion de l'allocation logement est simplifiée et en cohérence avec la réforme du 1^{er} janvier 2021.

Une enquête de satisfaction clients positive

Cette enquête annuelle pilotée par le groupe CDC Habitat est soumise aux locataires de toutes les Sociétés Immobilières d'Outre-mer (SIDOM). Cette méthodologie identique permet de comparer les indicateurs de qualité de service. La SIDR a gagné 2.7 points sur sa note globale par rapport à 2019. L'enquête relève que les locataires reconnaissent l'implication de la SIDR dans la gestion de la crise sanitaire.

Sur l'entretien des résidences durant le confinement et l'information donnée sur les services maintenus, la SIDR obtient 70 % de satisfaction.

Les équipes de la gestion locative ont été présentes sur le terrain ou en agence au plus fort de la crise, ces efforts ont été appréciés par les clients. Fin mars, les téléconseillers majoritairement en télétravail avaient atteint 98 % de taux de décroché.

La note sur la qualité du nettoyage progresse également, validant la remise à plat des contrats avec un contrôle renforcé. En 2020, 28 000 heures ont été effectuées par la régie de nettoyage.



2020... PLUS DE SOLIDARITÉ

Des services adaptés pendant la Covid-19

La crise sanitaire a demandé une organisation interne souple et réactive pour maintenir tous les services essentiels aux clients, en particulier ce qui relève du nettoyage et de l'hygiène, ainsi que les urgences dans les résidences : interventions techniques, attributions et sorties.

Les pertes locatives ont été limitées grâce à tous les moyens de paiement dématérialisés du loyer mis en place avant la crise. La relation client a été assurée malgré la fermeture des agences au public durant le confinement (informations par affichage, mailing, radio et sur l'espace client). Depuis le déconfinement, les modalités d'accueil en agence ont été adaptées.

Des mesures ont été mises en place pour assurer la protection et la sécurité des équipes tout en maintenant l'activité quotidienne : les tâches habituelles de nettoyage sont assurées en accordant une attention particulière aux différents points de contact des parties communes (interrupteurs, poignées de portes, mains courantes...).

La solidarité pendant le confinement sanitaire en 6 actions

1. Les appels bienveillants, démarche saluée par les locataires

Les équipes de la SIDR se sont mobilisées du 24 mars au 10 avril pour téléphoner individuellement aux 4 900 locataires de la SIDR de plus de 60 ans pour rompre leur isolement durant la période de confinement, rappeler les gestes barrières et consignes de sortie (avec attestation), ou encore donner des informations pratiques sur les services de proximité (CCAS, portage de repas, associations...).

Accompagner les « gramounes » les plus fragiles est une mission de solidarité bien comprise par l'ensemble du personnel : un appel à volontaires a permis de recruter du renfort dans tous les services pour aider les équipes des agences.



2. La distribution des paniers fraîcheurs

La SIDR a mis à disposition des locaux pour aider le Département à la distribution sur Saint-Denis des 100 premiers paniers fraîcheur en faveur de personnes âgées, en situation de handicap ou en grande précarité. Avec la contribution de la SIDR et des autres bailleurs sociaux de l'île, les bénévoles de l'association de terrain, La Rue 974 Familles de France, habilitée par la Croix Rouge, les CCAS et la Banque Alimentaire des Mascareignes, ont distribué des colis alimentaires aux locataires les plus démunis sur 10 communes.



2020... PLUS DE SOLIDARITÉ

3. L'hébergement d'ateliers de confection de masques

La SIDR a hébergé les ateliers de confection de masques de l'association Educadoo dans les locaux communs de plusieurs résidences (à Saint-Benoît, Sainte-Clotilde et au Port). Toutes les activités de l'association se sont temporairement concentrées vers cette production, réalisée en partenariat avec le Département et la Région, avec pour objectif de fournir chaque semaine 2500 masques en tissu, confortables et répondant à la norme Afnor. La distribution a été réalisée au profit des personnes âgées et vulnérables de l'île. Au sein des quartiers, 30 personnes de l'association et des volontaires se sont mobilisés pour ces masques solidaires.

4. Des mesures économiques pour les commerces

La SIDR a supprimé 3 mois de loyers aux petits commerces les plus fragilisés par la crise.

5. Quatorze engagements pour les locataires fragiles

Les associations de locataires et les sept bailleurs sociaux de La Réunion se sont mobilisés pour le soutien des locataires en difficulté à la sortie du confinement. Le Président de l'ARMOS a procédé le 15 juillet à la signature d'une charte de 14 engagements visant à renforcer leurs partenariats pour soutenir les locataires fragilisés par la crise Covid-19.

6. Des mesures de « mise à l'abri généralisée »

Pour mettre en sécurité toutes les personnes durant la période de confinement de mars à mai 2020, une politique de mise à l'abri généralisée des personnes à la rue avait été déployée par les services de l'État. Les lieux d'hébergement devraient toutefois être restitués à l'issue de la crise sanitaire : les bailleurs ont été sollicités pour trouver des solutions pour leur éviter un retour à la rue, et la SIDR a répondu favorablement en mettant à disposition 7 logements.

2020... PLUS D'INNOVATION

Trois services utiles aux jeunes et aux familles

Aux côtés des Réunionnais depuis plus de 70 ans, la SIDR prend en compte les besoins et spécificités de son territoire en initiant de nouveaux services à destination des familles. Attentive aux besoins, elle crée des services innovants pour réinventer le lien social et s'engage à développer des services utiles aux locataires pour l'éducation, l'emploi et le pouvoir d'achat.

LOKAL, le plus court chemin vers l'emploi

En 2020 et durant le 1^{er} semestre 2021, les partenariats avec les acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion se sont consolidés autour des antennes en pied d'immeubles favorisant l'information et l'accompagnement professionnel de proximité dans les quartiers.

La Ville de Saint-Denis et la SIDR se sont associées pour déployer ensemble un nouvel espace de proximité dédié à l'accompagnement des Dionysiens en recherche de formation, d'emploi et d'insertion.



Cette Structure de l'Accompagnement Socioprofessionnel Spécialisé dans et vers l'Emploi (SASSE) aide les locataires de logements SIDR ou les Dionysiens à accéder plus facilement aux offres de stages ou d'emploi près de chez eux. Cet accompagnement renforcé, personnalisé et de qualité a été permis par les partenaires : Mission Locale Nord, Pôle Emploi, CAF, AFD, RSMA-R, École de la Deuxième Chance, Nos Quartiers ont du Talent, Académie intergénérationnelle des Camélias et Cités Lab.

Une deuxième année scolaire et un trophée pour « La réussite scolaire pour tous »

« Vaincre le chômage, c'est d'abord lutter contre l'illettrisme et contre le décrochage scolaire qui concerne 4 jeunes Réunionnais sur 10 », explique Jacques Durand. Pour favoriser l'égalité des chances, la SIDR a décidé d'offrir à chaque enfant de locataire une aide aux devoirs de qualité, vecteur d'une « réussite scolaire pour tous ». Construit en lien avec le Rectorat, la Région et le Département, le projet de soutien est porté par la plateforme Acadomia dont l'accompagnement en ligne a été ouvert aux 17 000 enfants de locataires en septembre 2019 : 30 niveaux sont proposés, du CP à la terminale, CAP et BEP inclus.

Ceux qui ne disposaient pas d'ordinateur ont été accueillis grâce aux partenariats avec plusieurs associations locales, dans des locaux équipés par la SIDR. Au-delà de la seule dynamique scolaire, c'est ainsi toute une solidarité de quartier qui, en réalité, se structure progressivement, complétée de surcroît par l'implication croissante de partenaires privés.

« Ouvrir les possibles aux enfants des locataires », un engagement qui participe pleinement du rôle social d'un bailleur, qui a été salué par le Trophée 2020 de la Fédération des entreprises publiques locales.

Geko, une application utile à toute la famille

En 2020 la SIDR a développé une application mobile, soutenue par le fonds d'innovation de la CGLLS, apportant des « bons plans » à toutes les familles locataires (29 000 ménages réunionnais logés par la SIDR ou par CDC Habitat).

Lancée en avril 2021, l'application Geko donne accès aux offres de partenaires dans les domaines de la maison, l'éducation, la formation, la mode, le sport et les services, pour toute la famille. Avec Geko, la SIDR fédère les volontés et initiatives des entreprises réunionnaises en une seule application et remplit sa mission d'intérêt général. Les premiers partenaires mobilisés rendent plus accessibles les produits et services au plus grand nombre : Hyper Jardin, Prudence Créole, Ravate, R Électro, R Déco, Weldom, Intersport, Jina, Du Pareil Au Même, San Marina, Acadomia, AFD, RSMA-R, EDF, ADRIE, Boulangerie Ten Shong, Cap Vital, Run Diabète.



2020... PLUS DE COHÉSION

Agir pour les quartiers prioritaires de la ville

La SIDR consacre plus de 2 M€ aux actions financées par la compensation d'exonération de taxes foncières sur les propriétés bâties (TFPB) dans les quartiers prioritaires des villes. Sur une enveloppe globale de 5 M€ à l'échelle de l'île, la SIDR représente un acteur incontournable de la politique de la ville.

À La Réunion, on compte 80 quartiers classés QPV (quartiers prioritaires de la politique de la ville) sur 13 communes. La TFPB représente une opportunité à La Réunion d'instaurer un dialogue de qualité avec les pouvoirs publics sur les quartiers prioritaires. La préoccupation commune est d'offrir un cadre de vie qualitatif (développement de jardins partagés...).



180 actions pour 2.1 millions d'euros

Renforcement personnel proximité 40 personnes concernées : médiateurs, éducateurs de rue, adultes-relais, soutien aux gardiens	976 000 €
Entretien travaux d'aménagement	42 000 €
Gestion des déchets encombrants / épaves	60 000 €
Tranquillité résidentielle	53 000 €
Sensibilisation et formation locataires	38 000 €
Animation, lien social, vivre ensemble	807 000 €
Amélioration cadre de vie	60 000 €

Lutter contre la fracture numérique des locataires

L'Adrie propose des ateliers numériques pour petits et grands à travers le projet Switch Numérik, dont les locaux sont situés dans les quartiers du Bas de la Rivière et de Camélias à Saint-Denis. Switch Numérik est un projet d'inclusion sociale par le numérique, financé en grande partie par la compensation des exonérations de taxe foncière concédée aux bailleurs sociaux.

Sensibiliser au cadre de vie

À la Ravine des Cabris dans le sud de l'île, la SIDR a expérimenté la démarche éthique « upcycling » pour valoriser les encombrants des résidents. Embellir les immeubles et sensibiliser au tri des déchets : un projet avec les habitants, soutenu par le contrat de ville de Saint-Pierre.

Deux oeuvres originales représentant un papillon et un caméléon ont été signées par l'IR du Temps, duo d'artistes à l'initiative de la friche éco-culturelle « la Raffinerie » de Saint-Paul.

15 jeunes ont découvert les métiers du cinéma durant les vacances d'octobre : ils ont choisi le thème du « Viv' Ansamb », appris à écrire un scénario, et filmé leur quartier du Chaudron à Saint-Denis. « Filmer son quartier, c'est réussir, à travers l'objectif de la caméra, à se réapproprier son décor quotidien. Le cinéma génère une cohésion sociale autour d'un même projet et nourrit la vie citoyenne grâce aux rencontres entre les habitants. Le film devient un horizon commun fédérateur, et cet élan créateur est un moyen d'animer la vie de quartier », explique Elsa Dahmani, réalisatrice responsable du projet, fondatrice de Cinékour et de Talents la Kour.

Château Morange,



musée du street-art

Un musée « OUT » à ciel ouvert pour tous les Réunionnais à Saint-Denis, c'est l'ambition du festival de Street-art Réunion Graffiti. À cette occasion, 6 murs, 6 artistes (Ceet, Dey, Eko LSA, Konix, Roko et Yren) et 6 fresques ont été réalisées sur les immeubles rénovés de Camélias. L'événement s'est déroulé en octobre 2020 à Château Morange, à côté du centre culturel inscrit aux monuments historiques.

Améliorer les réparations locatives

La pédagogie sur les réparations locatives et l'usage du logement est un enjeu quotidien. Depuis 2018, la SIDR a noué un partenariat au service de ses locataires avec les Compagnons Bâisseurs.

Leur devise :
faire, faire avec, faire ensemble.

Les Compagnons Bâisseurs se sont installés dans un local dédié au coeur du quartier Say-Piscine au Port, proposant aux locataires une outillothèque, des chantiers d'autorénovation accompagnée et différents ateliers. Les familles participent activement aux travaux tout en étant aidées et encadrées.



Résultat : des réparations locatives de qualité pour un cadre de vie amélioré. Le Bricobus des Compagnons Bâisseurs sillonne aussi les quartiers prioritaires de Saint-Paul et de Saint-Leu pour mener des petites interventions chez les locataires, des chantiers solidaires, des animations collectives ou prêter des outils.

LES NOUVELLES RESIDENCES



La Oquette 1
35 logements locatifs intermédiaires • Saint-Louis



Maloya 1
41 logements locatifs très sociaux • Saint-Paul



Les Chevaliers
66 logements locatifs très sociaux • Saint-Paul



Astrolabe
Résidence seniors services Village d'or de 79 logements locatifs • Saint-Benoît



La Oquette 2
30 logements locatifs pour personnes âgées • Saint-Louis



Maloya 2
21 logements locatifs intermédiaires • Saint-Paul



Aigues Marines
26 logements locatifs intermédiaires • Saint-Denis

2020... PLUS D'INVESTISSEMENTS POUR LA RELANCE

« Nous renforçons notre concertation avec les collectivités pour réaliser un cadre de vie de qualité adapté aux besoins de la population, intégré à la ville, en termes de transport, de réseaux, d'environnement, d'architecture, avec encore davantage de partenariat avec elles. »

François Aroca,
Directeur de l'aménagement, du développement,
de la maîtrise d'ouvrage et du patrimoine

492 M€ pour l'économie du territoire jusqu'en 2022

La SIDR réalise des investissements significatifs pour accroître et améliorer son patrimoine et proposer des logements neufs à un rythme de production adapté à la forte demande :

- pour répondre à une demande croissante sur le territoire (estimée aujourd'hui à 30 000 nouveaux logements)
- pour développer l'offre de nouveaux logements (avec une programmation de 600 logements par an et 800 logements dès 2024)

Un plan de rénovation ambitieux

La SIDR s'est engagée dans une politique patrimoniale volontariste avec un Plan Stratégique de Patrimoine ambitieux de 445 M€ sur 15 ans. Avec l'appui du groupe CDC Habitat, l'ambition est d'améliorer l'approche de la réhabilitation du parc locatif : la nouvelle politique patrimoniale évolue vers une concertation plus large avec les collectivités et un accompagnement renforcé des locataires. Ainsi la rénovation des logements sera mieux coordonnée avec celle des espaces publics environnants et le Plan Stratégique de Patrimoine devient un outil de communication entre le bailleur et la collectivité.



Les perspectives 2021-2023

422 M€
pour les mises en chantier

151 M€
pour l'entretien et la rénovation du patrimoine

110 M€
d'investissements dont 51M€ pour la construction

298
livraisons
de logements



161
Mises en
chantier



510
logements
programmés
et finançables



705
logements
(Permis de
construire)



58 M€ de travaux consacrés à l'entretien
et la rénovation des résidences

- **Réhabilitation** : 14,6 M€ (322 logements)
- **Amélioration** : 28,6 M€ (316 logements)
- **Entretien** : 13,8 M€
- **Démolition** : 0,16 M€
- **Équipement en chauffe-eau solaire** : 0,6 M€

La SIDR gère le plus important parc d'eau chaude sanitaire solaire collective de France avec 19 800 logements équipés.

2020... PLUS D'INVESTISSEMENTS POUR LA RELANCE

La première résidence Village d'or livrée

La Réunion est concernée par le vieillissement de la population : 17 % des locataires de la SIDR ont plus de 65 ans.

Le développement de la production de logements pour personnes âgées a été marqué par la livraison en 2020 de la première résidence seniors services « Village d'or » (79 logements). La CGSS/CNAV participe au financement des 79 T2 de cette résidence acquise par la SIDR, via un prêt à taux zéro, permettant d'améliorer le confort des logements et des espaces communs et de favoriser le mieux vieillir ensemble.

Située en centre-ville de Saint-Benoît, la résidence « Astrolabe » est à proximité immédiate des commerces, centres médicaux et transports en commun, tandis que le club-house joue un rôle majeur dans le lien social entre les résidents grâce aux animations et services à la carte. D'autres résidences viennent compléter cette offre dans le nord, l'ouest et le sud de l'île avec un total de plus de 200 logements supplémentaires. D'autres opérations sont déjà en chantier ou en études. La prise en compte du vieillissement de la population est un axe fort de la stratégie patrimoniale de la SIDR.



Ton Kartié i refé en pli gayar

La SIDR intervient sur 6 quartiers prioritaires dans le cadre des Nouveaux Programmes Nationaux de Renouvellement Urbain (NPNRU) : Saint-Denis (Prunel), Saint-André (centre-ville), Saint-Benoît (Labourdonnais), Saint-Louis (Le Gol), Saint-Pierre (Bois d'Olives) et Le Port (SIDR Haute/Ariste Bolon).

Les études techniques ont démarré et l'accompagnement des familles dans leur relogement est en cours. Les premiers travaux démarrent en 2021 avec les premières résidentialisations à Saint-Pierre et Saint-Louis, ainsi qu'une première opération de réhabilitation à Port 212; d'autres réhabilitations sont prévues dès 2022 à Saint-Denis et Saint-André. L'ensemble de ces opérations se déroulera jusqu'à 2027. Hors NPNRU, le quartier du Chaudron à Saint-Denis fera l'objet d'une étude urbaine pour la requalification du quartier : aménagement, logements à démolir et à reconstruire, logements à réhabiliter.

La rénovation du parc de CDC Habitat

Ce parc, construit dans les années 1990, nécessite un important volume de rénovation et de réhabilitation du fait d'un retard d'entretien. À ce titre, le Groupe engage une enveloppe de 80 millions d'euros, dont 55 millions sur 4 ans, pour enclencher un vaste programme de travaux du parc immobilier.



Montant pluriannuel d'investissements

132 M€ pour 40 opérations

3 016
logements

4
opérations
de démolition

23
opérations
de résidentialisation

13
opérations de
réhabilitation y compris
le désamiantage



Le Groupe entame en priorité une lourde rénovation du parc portant sur :

- la rénovation de l'enveloppe des bâtiments (façades et toitures) et le traitement des problématiques de sécurité (notamment la sécurité électrique et incendie) ;
- les remises en état des logements vacants pour remettre sur le marché des opportunités de location, à des prix correspondants à la réalité du territoire, dans des secteurs attractifs.

Cette première phase de travaux, prévue pour un lancement dès le second semestre 2021, sera suivie de la seconde phase avec la remise à niveau du parc, effectuée de façon progressive.

L'impact de la crise sanitaire sur la production

L'impact de la crise sanitaire s'est traduit par le report des chantiers. Les ordres de service de 448 logements ont été reportés sur 2021, ainsi que la livraison de 7 opérations, soit l'équivalent de 298 logements. Le confinement a généré un retard de 8 à 10 semaines sur les chantiers, entre l'arrêt total et la reprise avec les normes Covid. À la sortie du confinement, la SIDR a rassuré ses partenaires locaux du BTP en leur garantissant un volume conséquent d'investissements dans les prévisions d'appels d'offres dans tous les corps de métiers.

En cours : la certification NF Habitat

La certification NF Habitat HQE a pour finalité de construire des logements de qualité, confortables et durables. Un protocole entre la SIDR et Cerqual (membre de la Société Qualitel) a été signé : l'opération « Duplex » de 48 logements PLS situés au Port, sera la première opération certifiée NF Habitat HQE.

La première résidence de logements intermédiaires prévue pour fin 2021

«Les Berges de Sainte-Clotilde», avec ses 31 logements dionysiens, est la toute première opération qui sollicite le financement « Logement Locatif Intermédiaire ». Elle bénéficie de prestations de qualité, répondant aux besoins des classes moyennes, comparables aux programmes destinés à l'accession à la propriété.

La SIDR signe un partenariat avec GTOI

En février 2020, la SIDR et GTOI ont signé un protocole de partenariat portant sur la réalisation de 200 à 250 nouveaux logements, à échéance 2024. Ce protocole est destiné à offrir du logement locatif diversifié (social, intermédiaire et pour personnes âgées).



1 330 logements pour le plan de relance

Le 25 mars 2020, CDC Habitat a publié un appel à projets pour 40 000 VEFA dans le cadre d'un plan de soutien exceptionnel sur l'ensemble du territoire national. La SIDR étant directement concernée, les contacts pris avec les promoteurs ont permis d'identifier plusieurs projets concernant La Réunion pour des logements sociaux (LLTS - LLS) et intermédiaires (PLS - LLI) neufs. La SIDR a participé au plan de soutien exceptionnel lancé par le groupe pour la production de 6000 logements en Outre-mer (40 000 à l'échelle nationale). Elle a retenu dans ce cadre 16 opérations pour un total de 1 331 logements sur 8 communes : Sainte-Marie, Saint-Denis, Saint-Paul, Entre-Deux, Saint-Leu, Saint-Louis, Saint-Pierre et Le Tampon.



2020... PLUS D'UNITÉ DANS L'ORGANISATION

« Des valeurs internes ont été particulièrement mises en lumière en cette année 2020. La solidarité exprimée lorsque 60 collaborateurs ont pris le temps d'écouter et de rassurer nos 4900 personnes âgées locataires. L'unité car nous avons préservé notre outil de travail et notre cœur d'activité dans les moments les plus difficiles. »

Karine Cazeaux, DRH

Finalisation de l'organisation stratégique 2021

Le déploiement de l'organisation s'est poursuivi en 2020 autour de trois piliers : la réactivité, la proximité et la responsabilité. Pour offrir un service structuré, la SIDR met à disposition un chargé de clientèle référent unique, appuyé d'un agent de gestion locative, de plus de collaborateurs sur le terrain et d'un service de proximité (doté de gardiens d'immeubles sur tous les groupes d'habitations de plus de 100 logements). La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences a été un outil d'appui pour la DRH pour suivre les postes en décroissance (formation, mobilité, organisation opérationnelle) et les transformations de métiers.

De nouveaux métiers pour améliorer le contrôle et la qualité

Un nouveau Service Audit, Qualité, Procédure, Sécurité a été créé pour être un outil de pilotage au service de l'ensemble des métiers et du personnel pour l'amélioration de la performance individuelle et collective afin de mieux satisfaire les clients. Il a par exemple la charge de l'accompagnement des métiers dans le déploiement de la vidéosurveillance sur certains groupes d'habitations.

Adhésion aux accords sociaux du Groupe CDC Habitat

La SIDR a intégré le périmètre social du Groupe CDC Habitat en décembre 2019 suite à l'évolution de son capital social. Cette intégration entraîne l'adhésion de plein droit aux accords collectifs du Groupe CDC Habitat (suite à la signature de l'avenant d'adhésion en date du 25 juin 2020), et permet ainsi à la SIDR de bénéficier



de toutes les dispositions issues des accords Groupe (par exemple, le versement de la participation groupe, effective pour la première fois en mars 2021).

L'impact de la crise sanitaire sur la politique RH

Dans un contexte de pandémie mondiale avec la propagation du virus Covid-19, les équipes de la SIDR se sont mobilisées afin d'assurer une continuité de service auprès des familles réunionnaises : télétravail, garde d'enfants, chômage partiel ou astreinte sur le terrain, gestes barrières, cellule de crise, suspension d'une partie des activités... Chaque métier, chaque situation



individuelle a été étudié et adapté pendant et après la période de confinement en fonction de l'évolution des besoins et des consignes gouvernementales. 1 570 jours de chômage partiel ont été cumulés pendant la crise sanitaire et 280 personnes ont été mises en télétravail durant le confinement.



Regroupement des activités Maîtrise d'ouvrage & Patrimoine

Depuis septembre 2020, les directions du Développement, de l'Aménagement, de la Maîtrise d'Ouvrage se sont regroupées en une direction unique pour mutualiser les compétences. Le pôle Maîtrise d'ouvrage, alors basé dans l'immeuble Cadjee, a rejoint le siège de la SIDR.

Une nouvelle équipe gestionnaire des résidences CDC Habitat

Après l'acquisition en juillet 2020 de 2 500 logements de Batipro, CDC Habitat concrétise son engagement en faveur d'un service client de proximité pour les familles

CHIFFRES CLÉS

réunionnaises locataires et pour l'amélioration de leur cadre de vie et de leur sécurité.

Des moyens financiers et humains ont été déployés avec le recrutement d'une quarantaine de collaborateurs (chargés d'opérations, commerciaux, techniciens, managers...) pour remettre en état les logements vacants dans le vaste programme de rénovation de 55 M€, prévu sur 4 années.

Plus encore, l'équipe de l'agence Adomia, mise à disposition du GIE CDC Habitat Outre-mer, avec ses 13 collaborateurs, a été renforcée de 16 personnes pour la gestion du parc CDC Habitat. 16 résidences sont gérées par l'agence (soit 2 435 logements et 170 commerces), complétées par 4 résidences en 2021 : Bel Ombre à Saint-Benoît, Arkéa et Galerie du Centre à Saint-Denis, Ecume au Port.

Première participation au Duo-Day

Portée par les pouvoirs publics, cette initiative nationale crée des duos entre les collaborateurs volontaires et des personnes en situation de handicap. Des premiers duos se sont ainsi formés avec l'immersion des candidats en environnement professionnel, le temps d'une journée. L'expérience s'est révélée enrichissante sur le plan professionnel et humain et sera reconduite pour l'édition 2021.

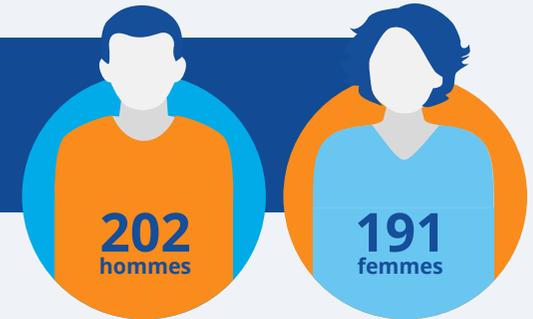
Médailles du travail

Ils étaient 40 récipiendaires de la médaille d'honneur du travail pour la promotion 2020 : 8 Argent, 9 Vermeil, 12 Or et 11 Grand Or. Au vu du contexte sanitaire, les remises ont été organisées par petits groupes sur différents sites, où les médaillés ont reçu les félicitations pour leur beau parcours professionnel de 20, 30, 35 ou 40 ans, ainsi que pour leur investissement quotidien au service des locataires et des salariés de la SIDR.

393 salariés

(CDI et CDD)

391 (sans les mandataires sociaux)



Répartition des effectifs :



Index égalité
Hommes - Femmes

94/100

25 collaborateurs ont bénéficié de promotions internes



4 400 heures de formation, 229 stagiaires pour un budget de 580 000 €



518 000 € ont été consacrés aux dépenses de sécurité dont 192 000 € pour les équipements de protection et produits Covid-19

170 heures / 34 réunions consacrées au dialogue social



2020... MUTUALISER POUR UNE MEILLEURE SYNERGIE

Mieux répondre aux enjeux du territoire

« Les équipes de la SIDR, la SEMADER, et la SODIAC ont mutualisé leurs expertises pour mieux relever les défis auxquels La Réunion est confrontée : production de logements et défis climatique, social et sociétal. En partenariat avec les collectivités territoriales et locales, ces trois bailleurs s'engagent pour accompagner les locataires les plus fragilisés, contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes et favoriser le mieux vivre ensemble dans des quartiers équilibrés. »

Myriam Chalmeton,
coordinatrice du GIE CDC Habitat Outre-Mer
Océan Indien

Deux GIE pour mutualiser les compétences

La création de deux Groupements d'Intérêt Économique (CDC Habitat Outre-Mer et Territoire Océan Indien) est venue en 2020 concrétiser la volonté du groupe CDC Habitat d'aller plus loin dans la synergie entre les filiales de l'Outre-mer, avec une mutualisation des expertises au bénéfice des structures et de leurs collaborateurs.

Le GIE CDC Habitat Outre-mer

Avec cette mutualisation des compétences et des moyens sur les trois plaques Outre-mer (Antilles, Guyane et Océan Indien), la structure de GIE permet le partage des expertises et de la fluidification les échanges et accompagnements sur des dossiers plus complexes (débouclages des opérations en défiscalisation, systèmes d'information métier IKOS, démarche d'aide à la définition d'un programme de sécurité, communication...).

L'adhésion au GIE permet à chaque société de valoriser l'expertise de ses équipes, de s'impliquer dans des projets structurants et innovants sur un champ géographique et une variété de métiers élargis. Afin d'optimiser les moyens, plusieurs consultations ont été lancées en groupement de commandes.

Le GIE Territoire Océan Indien

Les sociétés du Groupe CDC Habitat sont engagées aux côtés des collectivités locales depuis plus de 30 ans pour répondre aux besoins de la population réunionnaise en matière d'aménagement du territoire, de construction ou de réhabilitation de logements et d'équipements.

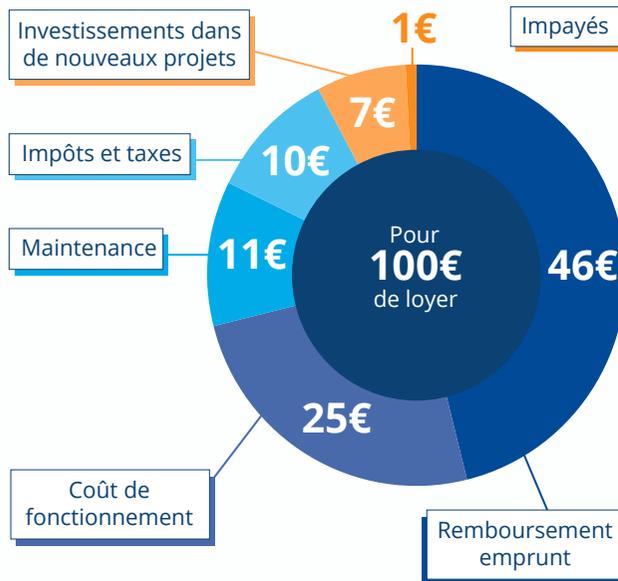
Conscientes de ces enjeux, la SEMADER et la SIDR se sont constituées en Groupement d'Intérêt Économique avec la SIM de Mayotte. Le GIE Territoire Océan Indien (GIE TOI) permet d'offrir une expertise mutualisée en matière d'aménagement, enrichie de leurs connaissances du territoire, de ses besoins et de ses potentialités. Fort d'une équipe pluridisciplinaire d'une quarantaine de personnes expérimentées, ce GIE permet de proposer aux opérateurs publics de La Réunion et de Mayotte une offre inédite de compétences, de services et d'expertises au service de leurs projets de territoire.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Comment sont utilisés les loyers ?

Le loyer sert en premier lieu à rembourser les emprunts qui ont été contractés pour réaliser la construction (et pour les logements les plus anciens, leur réhabilitation) mais également à couvrir les frais liés à la gestion courante (frais de fonctionnement, impôts et taxes...) et à la maintenance.



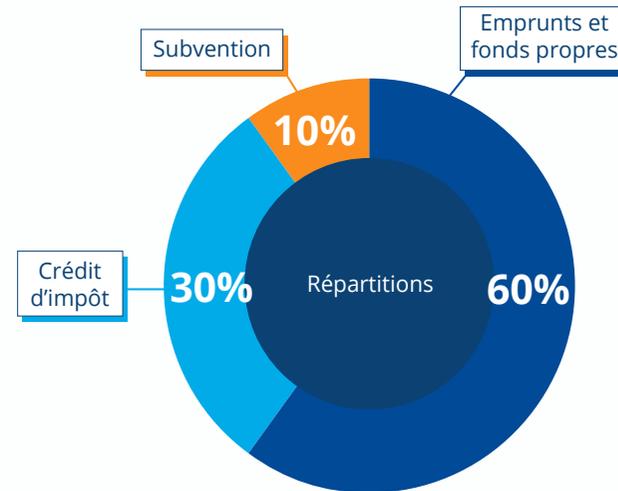
Ce «1€» d'impayés et ses conséquences

Chaque année ce sont plus de 4 M€ de loyers impayés qui sont constatés par les bailleurs sociaux.

Cette perte vient impacter directement la capacité d'investissement des bailleurs : 100 réhabilitations non réalisées ou encore 22 logements neufs non construits.

Comment est financée la construction des logements ?

Pour construire les nouveaux logements, les bailleurs sociaux empruntent auprès de la Caisse Des Dépôts et bénéficient d'aides de l'État (subvention et crédit d'impôt) ce qui leur permet de proposer des loyers réduits.



Comment sont répartis les coûts de construction ?

Le coût moyen d'un logement est de 180 K€.



Source Armos-oi

Nous contacter partout dans l'île !

SIÈGE SOCIAL

12 rue Félix Guyon CS 71090
97404 Saint-Denis CEDEX
Tél : 0262 97 74 74 - sidr@sidr.fr

AGENCE NORD-OUEST

3 bis avenue des Cocotiers
97400 Saint-Denis

AGENCE SUD

Les Forsythias
16 allée des Poudriers
97410 Saint-Pierre

AGENCE NORD-EST

2 rue de la Gare
97490 Sainte-Clotilde

AGENCE EST

Résidence Phénix
93 rue Auguste de Villèle
97470 Saint-Benoît

AGENCE OUEST

8 bis Avenue Rico Carpaye
97420 Le Port

ANTENNE DE SAINT-ANDRÉ

9003 et 9005 avenue de Bourbon
Cité docteur Lamarque
97440 Saint-André

Un seul numéro pour contacter les agences : 0262 521 521

AGENCE ADOMIA

18 rue Jean Cocteau, 97490 Sainte-Clotilde
Tel. 0262 941 942



Société d'économie mixte créée en application de l'article 2 de la loi du 30 avril 1946

Au capital de 125 000 000 €
SIRET 310 853 592 00013
RCS Saint-Denis 74B 118



www.sidr.fr  