



Rapport annuel **2024**

Histoires d'habitat



Sommaire

08	Notre patrimoine : entretien et réhabilitation
10	Renforcer la proximité avec nos locataires
12	Améliorer le cadre de vie de nos locataires
14	Aménager le territoire de demain
16	CDC Habitat dans l'océan Indien
18	Développer l'immobilier d'entreprise
19	Les ressources humaines

- 03 Éditorial
- 04 Chiffres-clés
- 05 CDC Habitat en outre-mer
- 06 Notre patrimoine :
développement et construction



Éditorial



D'une façon générale et au-delà de La Réunion, les territoires d'Outre-mer connaissent toujours des difficultés sur les chantiers en cours avec une récurrence des problématiques recensées : une hausse des coûts de construction, des défaillances d'entreprises sous-traitantes ainsi qu'un climat économique et social difficile générant une dégradation du taux d'impayés.

Maintenir notre cap dans ce contexte demande beaucoup d'agilité et d'adaptation, et ce sur tous nos métiers.

Pour développer notre patrimoine, nous nous appuyons sur la production

interne, l'achat de résidences en VEFA auprès des promoteurs ainsi que sur l'acquisition-amélioration.

Cette production de logements abordables à partir d'un bâti existant, sur un foncier déjà artificialisé, **répond aux enjeux de sobriété foncière auxquels nous sommes confrontés, spécifiquement sur un territoire comme La Réunion**. Les Résidentielles en est un très bel exemple. Cette ancienne résidence étudiante a subi de nombreuses dégradations. Après un important travail d'études pour définir un projet de recyclage de cette friche, la SEMADER a racheté ce bâtiment et livrera la 1^{re} résidence autonomie de l'île en 2025.

L'entretien de notre parc existant est un de nos axes stratégiques. Sécuriser davantage nos bâtiments et nos locataires, maîtriser nos coûts de maintenance et conserver un patrimoine en bon état de fonctionnement sont nos enjeux quotidiens et sur lesquels nous mobilisons des investissements conséquents, plus de 12 millions d'euros en 2024.

En matière d'aménagement urbain, nous devons ajuster notre approche face à la montée des prix et à la rareté des terrains. Notre stratégie inclut une exploration accrue des parcelles privées et un renforcement de notre partenariat avec l'Établissement Public Foncier de La Réunion.

Parallèlement, nous visons à tirer parti des synergies du Groupe afin de proposer aux communes une offre globale différenciante. Le projet de territoire La Réunion, formalisé en 2024 en collaboration avec la SIDR, la SEMAC et la SODIAC, sera un atout précieux dans cette démarche.

L'objectif est de mieux aligner nos complémentarités et les atouts de chacun afin de réaliser 1 400 logements par an à La Réunion, représentant 50 % de l'objectif fixé par le PLU des communes, tout en améliorant la qualité du service fourni à nos locataires.

En 2025 et 2026, notre priorité sera de déterminer comment optimiser notre organisation afin de relever les défis du logement à La Réunion, en mettant l'accent sur deux principes essentiels : l'efficacité et les résultats.

Enfin, nous contribuons également au Plan stratégique climat du groupe CDC Habitat. Nous mettons en commun nos expertises avec les deux autres entités afin de progresser plus vite. Ainsi, la SEMADER, en avance dans le domaine de l'énergie photovoltaïque, a achevé l'inventaire des toitures susceptibles d'être équipées, tant pour son propre parc que pour celui de la SODIAC. Nous allons également nous appuyer sur les meilleures pratiques de la SEMAC en matière de gestion des eaux pluviales, ainsi que sur l'expérience de la SIDR avec les chauffe-eau solaires, déjà présents dans 20 500 de ses logements.

Anne Sery,
DIRECTRICE GÉNÉRALE

Mathieu Hoarau,
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION



CHIFFRES CLÉS



PATRIMOINE

8 794 logements

207 résidences

68 commerces

47 162 m² d'immobilier
d'entreprise



DÉVELOPPEMENT

278 logements livrés
ou acquis

121

logements
réhabilités

95

logements mis
en chantier



NOS CLIENTS

1.1 M€

investis dans les quartiers prioritaires
(ATFPB)

73.5%

de clients
satisfaits

656

logements
attribués

200

actions de proximité menées



FINANCE

72 M€

de chiffre d'affaires global

37 M€

d'investissements sur le territoire



RESSOURCES HUMAINES

187 collaborateurs

98% index égalité homme – femme

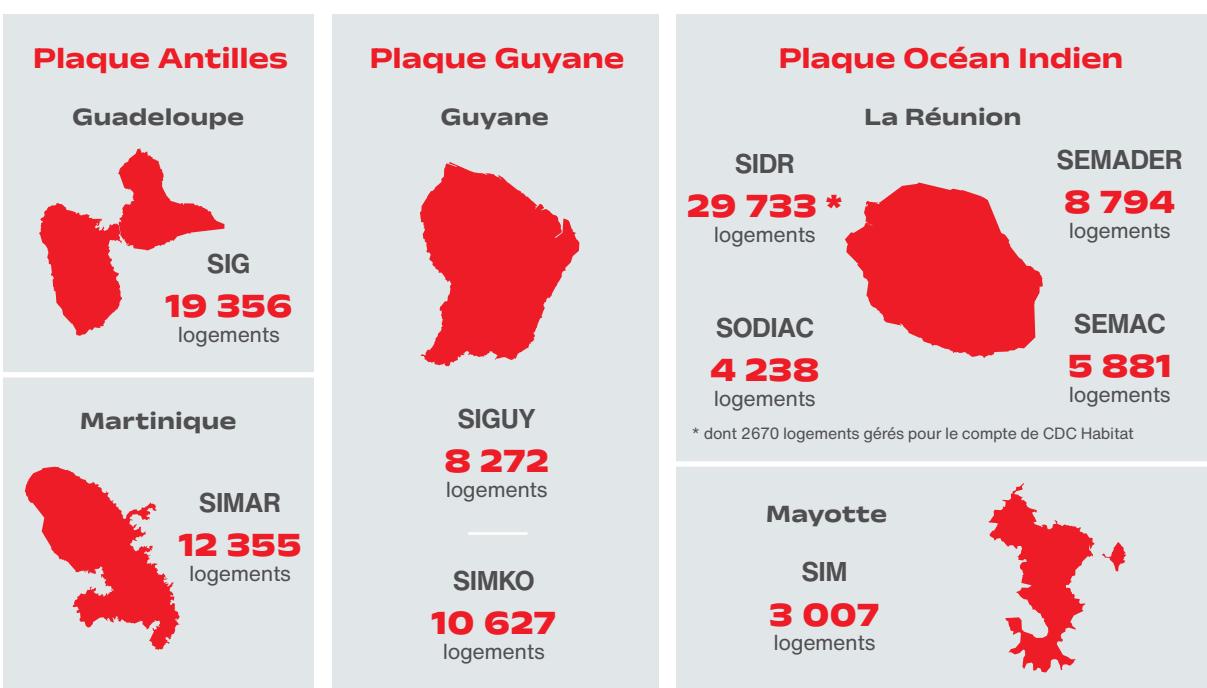
CDC HABITAT

en outre-mer



CDC Habitat soutient ses filiales d'outre-mer

CDC Habitat est actionnaire de référence de 9 sociétés immobilières d'outre-mer dont 5 situées dans l'océan Indien (4 à La Réunion et une à Mayotte). Au total, ce sont 102 263 logements et commerces gérés à fin 2024 par les SIDOM dont 48 646 sur la plaque océan Indien.



CDC Habitat soutient ses filiales dans leur développement et leurs programmes de réhabilitation pour répondre aux enjeux du territoire : rareté du foncier, risques climatiques, précarité, très forts besoins en logements...

En 2024, le Groupe a poursuivi sa stratégie d'investissement en faveur de l'amélioration du patrimoine existant et du développement de l'offre d'habitat :

- 598 M€ d'investissements engagés**
- 10 500 logements neufs en chantier**

FAIT MARQUANT 2024

Le 14 décembre 2024, le cyclone Chido frappait l'île de Mayotte avec une intensité exceptionnelle. Environ 50% des 3000 logements ont subi des dommages dont 17% avec des dégradations lourdes.

Le groupe CDC Habitat s'est mobilisé aux côtés de la SIM pour faire face à l'urgence et contribuer à la reconstruction de Mayotte.

Un bateau a été affrété en lien avec la SIDR pour apporter les équipements nécessaires pour traiter toutes les 1ères urgences sur le parc de logements et des denrées alimentaires essentielles pour les collaborateurs.

Des réunions entre l'État et la SIM se sont tenues pour aborder les questions de fonciers disponibles et les problématiques de reconstruction.

Un groupe de travail a été mis en place par le Ministère du Logement avec CDC Habitat et la SIM pour définir les dispositions à prendre pour accélérer la construction de logements durables et adaptés au territoire de Mayotte.

NOTRE PATRIMOINE

développement et construction

EN CHIFFRES

**208**logements
neufs livrés**70**logements
achetés**158 K€**investis en
moyenne par
logement neuf livré**25**logements neufs
mis en chantier

Le développement

Sur un objectif de 281 mises en chantier en 2024, seules 25 ont pu être lancées. Le lancement des travaux pour la construction de 256 logements, initialement prévu en 2024, est reporté en 2025. Ceci s'explique principalement par des retards dans l'obtention des permis de construire. 3 opérations, représentant 170 logements, seront livrées finalement sur 2025 en raison de retards de chantier et du Sidélec.



Les acquisitions-améliorations

L'achat de résidences existantes dans le parc libre s'impose une nouvelle fois comme un mode de développement incontournable. Nous avons acquis 70 logements sur 4 résidences, toutes basées dans le Sud de l'île.

Au total, depuis 2017, la SEMADER a acheté en acquisition-amélioration 427 logements, soit près de 5% de son patrimoine.



Des logements pour bien vieillir



La SEMADER loge actuellement dans son parc 20% de personnes seniors. La poursuite du développement de résidences seniors est un axe essentiel de son plan patrimonial. La livraison en 2024 de Velours Blanc, une nouvelle résidence sur le bas de la Rivière de Saint-Denis, est un nouveau pas vers cet objectif.

Cette résidence de 50 logements sociaux (LLS) est composée de 46 T2, 2 T1 et 2 T3. Elle accueille majoritairement des personnes seules de plus de 60 ans. Les logements offrent une surface habitable agréable d'environ 50 m², prolongée par une varangue de 9 à 14 m². En parallèle, en centre-ville de Petite-Île, nous avons livré, en partenariat avec le promoteur

Océanis Promotion, **un ensemble immobilier intergénérationnel composé de 3 résidences :** - Vavangue, pensée pour les familles, accueille trente logements sociaux, du T1 au T4. - Bois de Joli Cœur offre 49 logements sociaux dédiés aux seniors à revenus différents (15 PLS et 34 LLTS). Elle accueille majoritairement des personnes seules avec une moyenne d'âge de 73 ans dans de petits logements (38 T1, 10 T2 et un T3). - Veloutier complète cet écosystème avec huit logements en primo-accession (propriété du promoteur). La conception architecturale a été pensée au service du lien social et de la durabilité. Ainsi, un local commun résidentiel de 110 m² et des espaces partagés comme un kiosque ombragé constituent autant de lieux de rencontre et d'animation.



De plus, les acteurs du projet se sont particulièrement attachés à développer des services essentiels. Une crèche privée s'est installée en cœur d'ilot pour accueillir des enfants et vont s'installer également des commerces de proximité : coffee shop, herboristerie, cabinet d'ophtalmologie et cyber-base afin de créer une dynamique intergénérationnelle naturelle. L'intégration d'une antenne de la Maison du Département vient compléter cette offre : un service de PMI (Protection Maternelle et Infantile), un service d'insertion pour l'habitat, et l'aide sociale à l'enfance (ASE). Ces services publics de proximité, réunis sur 909 m², permettent aux habitants d'accéder facilement à l'accompagnement social et médico-social dont ils peuvent avoir besoin.

L'innovation au service des résidents

La SEMADER s'engage dans l'innovation, notamment dans le domaine énergétique. Un exemple concret de cette démarche est la résidence Tipolka, qui comprend 111 logements répartis sur quatre bâtiments, située dans l'écoquartier du cœur de ville de La Possession.

Livré en 2023, ce programme est alimenté en électricité par une centrale d'autoconsommation collective située sur le toit de la résidence.

Cette première réalisation en outre-mer permet de partager l'électricité produite entre les résidents à partir d'une clé de répartition définie avec EDF, et de diminuer leur facture d'électricité. Le surplus est revendu à l'opérateur d'énergie. Une évaluation menée par un bureau d'études techniques est en cours pour optimiser, encore, le fonctionnement et atteindre le taux d'autoconsommation optimal.



NOTRE PATRIMOINE

entretien et réhabilitation



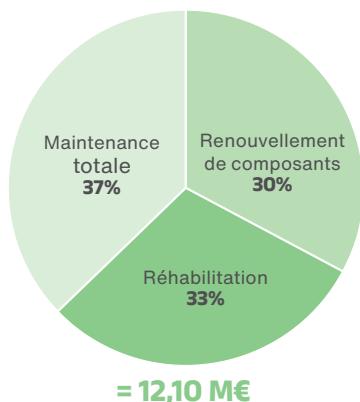
Préserver et améliorer nos bâtiments

Notre engagement envers la qualité de vie de nos locataires se traduit par des investissements significatifs dans l'entretien de notre patrimoine.

En 2024, nous y avons consacré 12 millions d'euros dont 33% consacrés à la réhabilitation complète de 2 résidences dont une dédiée aux seniors.

À cela s'ajoute 375 000 € de petits travaux réalisés sur nos résidences en quartiers prioritaires de la Ville. Ils s'inscrivent dans le cadre de l'abattement TFPB (Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties) sur des thématiques comme la tranquillité résidentielle ou la gestion des encombrants et des déchets.

Travaux réalisés sur notre patrimoine



Assurer la sécurité des résidents

Pour garantir la protection de nos bâtiments et de nos résidents, nous poursuivons notre plan de sécurisation composé de plusieurs volets :

- Le déploiement de la vidéo surveillance : 13 résidences sont déjà équipées et 25 autres sont en programmation.
- La mise en œuvre de diagnostics sur la résistance au feu de nos constructions en bois à titre préventif afin de garantir leur pérennité et d'adapter les travaux d'entretien en fonction des besoins de chaque résidence.

- La poursuite de la numérisation des registres de sécurité sur tout notre parc afin d'assurer une gestion plus efficace et rapide des données patrimoniales.
- La finalisation, par un bureau de contrôle extérieur, des états des lieux sur la sécurité globale de toutes nos résidences. Cette évaluation a permis de programmer au cours des deux prochaines années des travaux spécifiques sur les résidences identifiées.



Zoom NPNRU

Résidence Kayamb au sein du NPNRU Le Gol à Saint-Louis

Les acteurs du projet (l'ANRU, la commune et la SEMADER) ont finalisé le scénario de travaux de la résidence Kayamb. Le projet validé prévoit la démolition de 90 logements et la réhabilitation de 102 appartements.

En 2024, nous avons lancé les études de maîtrise d'œuvre pour un programme de réhabilitation qui inclut des travaux classiques ainsi que des rénovations thermique et énergétique des logements, afin de solliciter des fonds du FEDER (Fonds Européen de Développement Régional).

Résidence Rico Carpaye au sein du NPNRU Ariste Bolon / SIDR Haute au Port

En 2023, le programme de restructuration de la résidence avait été finalisé, en concertation avec l'ANRU et la collectivité. Il valide la réhabilitation de 97 logements et la démolition de 100 logements.

En 2024, les marchés de travaux ont été attribués et les chantiers ont démarré en fin d'année.

À noter que notre projet présenté dans le cadre de la rénovation thermique et énergétique des logements a été retenu par le FEDER et la Région Réunion (appel



à manifestation d'intérêt 2.1.1) et a ainsi bénéficié d'une subvention d'un montant de 1.5 M€.

Par ailleurs, les négociations avec les professionnels de santé, visant à relocaliser leurs activités pour permettre la démolition partielle de l'opération, se poursuivent.

La réhabilitation

EN CHIFFRES

 **121**
logements réhabilités

 **192**
mises en chantier

 **71 K€**
de travaux en moyenne par logement réhabilité

La réhabilitation occupe une place prépondérante dans les activités patrimoniales de la SEMADER.



Au cours des 3 dernières années, le montant des investissements s'élève à 17 M€ dont 78% des investissements concentrés sur l'année 2024. Une tendance confirmée en 2025 avec un prévisionnel d'investissement de 13 M€.

L'investissement par logement connaît une augmentation significative avec un montant de 71 K€ par logement contre 32 K€ en 2022.

2 résidences ont été réhabilitées sur l'année, conformément à nos objectifs :

- Camille Claudel au Port, une résidence familiale de 45 logements livrée en 1994.
- Bel Air au Tampon, une résidence achetée fin 2019 et composée de 76 maisons individuelles occupées uniquement par des personnes âgées.



En parallèle, nous avons lancé les travaux sur 2 résidences représentant 192 logements :

- Vétyver / Belvédère à La Ravine des Cabris pour un budget estimatif par logement de 50 K€.
- Rico Carpaye, dans le cadre du projet NPNRU Ariste Bolon / SIDR haute au Port, pour un budget

prévisionnel par logement de 91 K€.

En 2025, nous prévoyons la livraison des 89 logements réhabilités de la résidence Evariste de Parny au Port, l'une des premières résidences construites par la SEMADER et livrée en 1989.



Depuis 2012, date du lancement du plan de réhabilitation de la SEMADER, **23% de notre parc a été rénové, soit 2060 logements répartis sur 31 résidences.**

La programmation pour les dix prochaines années est ambitieuse avec 2614 logements (55 résidences supplémentaires) pour un montant prévisionnel de plus de 80 M€.

REFORCER

la proximité avec nos locataires



Enquête de satisfaction clients

Chaque année, nous lançons notre enquête sur la satisfaction des locataires. Cette initiative mesure le niveau global de satisfaction de nos résidents sur différents items tels que

le logement, la qualité de la résidence ou encore les interactions avec la SEMADER. L'enquête est réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 900 locataires.



73,5%

des locataires se disent plutôt satisfait ou tout à fait satisfait de la SEMADER : + 0.8% par rapport à 2023

Les locataires sont satisfaits de...



82.7%

la qualité de vie dans leur logement



70.8%

le fonctionnement des équipements de leur logement



73.3%

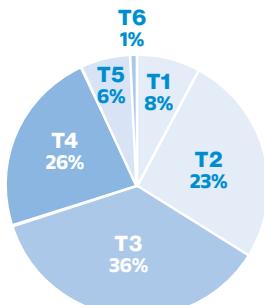
la qualité des relations avec le personnel de proximité



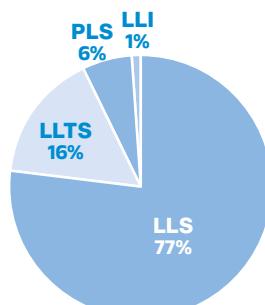
Nos axes d'amélioration

- Le fonctionnement des équipements de l'immeuble.
- L'information en cas de panne, dysfonctionnement ou travaux.
- La propreté des parties communes de l'immeuble.

NOTRE
PATRIMOINE



RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE DE LOGEMENT



RÉPARTITION PAR TYPE DE FINANCEMENT

L'accompagnement des locataires

La SEMADER met en place un accompagnement social pour soutenir ses locataires face aux difficultés de paiement de leur loyer. Trois conseillers sociaux, rattachés au service contentieux, interviennent chacun dans le secteur géographique d'une agence. Lorsque deux mois de loyers restent impayés et qu'aucune solution de paiement n'a été trouvée, les chargés de clientèle transfèrent le dossier au conseiller social. Ce dernier adopte une approche individualisée pour identifier des solutions durables. Il examine la situation financière du ménage en analysant les charges et les revenus, tout en vérifiant l'éventuelle ouverture de droits aux prestations sociales.

Les conseillers sociaux collaborent avec les familles pour rechercher des solutions adaptées, orientent vers les interlocuteurs dédiés, et prennent contact avec la Caisse d'Allocations Familiales si l'allocation

logement est suspendue. Ils mettent également en place des plans d'apurement en fonction des capacités financières des ménages. Par ailleurs, des dossiers peuvent être déposés auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), géré par le Département. Ces aides, une fois accordées, permettent de maintenir les locataires dans leur logement en couvrant une partie de leur dette locative ou en facilitant une mutation vers un logement plus adapté. Si aucune solution ne peut être trouvée, le dossier est alors transmis au chargé de contentieux de l'agence, qui s'efforcera d'établir une solution amiable avant d'envisager toute procédure contentieuse.

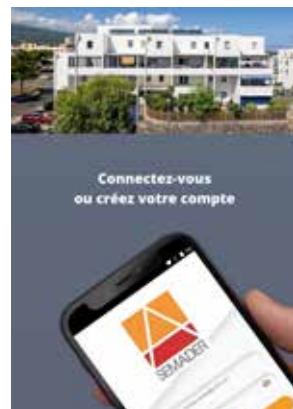
Faciliter la gestion des comptes clients

La SEMADER a développé un nouvel espace client, accessible 24h/24 et 7j/7 via smartphone, ordinateur ou tablette. Cet outil, sécurisé et simple d'utilisation, facilite les démarches et les échanges avec nos équipes.

Il permet aux utilisateurs de :

- Consulter leur compte
- Récupérer leurs quittances et relevés de compte
- Payer leur loyer et suivre leur historique de paiement
- Effectuer des réclamations et les suivre
- Modifier leurs coordonnées
- Contacter leur agence

En parallèle, nous avons déployé deux nouveaux moyens de paiement : le règlement par carte bancaire depuis un serveur vocal interactif ainsi que le paiement sur internet.



ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

134

commissions d'attribution de logements

2,68

candidats en moyenne par logement

1 761

candidatures étudiées

656

logements attribués

38

mutations internes

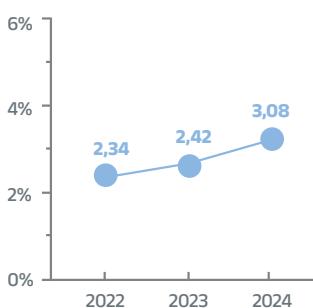
7,14%

taux de rotation

NOS INDICATEURS DE GESTION

VACANCE MOYENNE TOTALE (EN %)

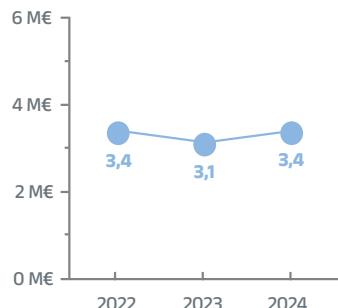
(inclus la vacance organisée, louable, pour travaux et vente)



TAUX D'ÉVOLUTION ANNUELLE DES CRÉANCES (EN %)



STOCK D'IMPAYÉS (EN M€)



AMÉLIORER

le cadre de vie de nos locataires



La SEMADER a toujours placé l'accompagnement des familles au centre de ses préoccupations. Son service dédié collabore étroitement avec des associations et des acteurs du territoire pour mettre en place des actions ciblées.

L'objectif est d'enrichir la vie de quartier, de favoriser un cadre de vie agréable et de renforcer les liens de solidarité entre les familles, contribuant ainsi à un véritable bien-vivre ensemble.

Au 31 décembre 2024, la SEMADER compte 8 794 logements sociaux, dont 53 % sont situés en quartiers prioritaires. En 2024, grâce au levier du financement de l'abattement TFPB (taxe foncière sur les propriétés bâties), la SEMADER a investi près de 786 K€ dans plus de 200 actions de proximité sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Répartition des dépenses par expertise



FOCUS

LA SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE AU SERVICE DES GRAMOUNES

Le vieillissement de la population créé de nouveaux défis pour lutter contre l'isolement social des personnes âgées. L'engagement volontaire des jeunes générations auprès de nos aînés est l'une des solutions pour lutter contre ce phénomène.

Le Service Civique Solidarité Seniors (SC2S) permet aux jeunes, sans prérequis de diplôme ou d'expérience, qui ont entre 16 et 25 ans, de consacrer 6 à 12 mois de leur vie, à raison de 24 heures par semaine, à des missions d'intérêt général tout en percevant une indemnité.

Un partenariat inédit s'est mobilisé pour développer à La Réunion ces missions de Service Civique Solidarité Seniors (SC2S). La SEMADER, la SCOPAD et l'AND-SC2S ont signé une convention tripartite avec le projet suivant : déployer 20 jeunes volontaires sur 37 résidences de la SEMADER (des résidences seniors ou des résidences avec une présence importante de personnes âgées), en binôme ou en trinôme. Pendant 8 mois, ils ont créé du lien et de la convivialité dans les résidences, créé des espaces d'échanges avec les gramounes, mis en place des animations collectives.

Les bénéfices sont multiples : pour les gramounes, il s'agit de leur amener du lien social et de

1er bailleur réunionnais à déployer le dispositif



la convivialité à domicile ou lors d'activités en extérieur. Pour les volontaires, il s'agit d'acquérir des compétences sociales et professionnelles grâce à la découverte des métiers du secteur médico-social et du grand âge.



ACCOMPAGNER LE RELOGEMENT DES FAMILLES DANS LE CADRE DES PROJETS NPNRU

Deux de nos résidences sont inscrites dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain : Rico Carpaye au Port (197 logements) et Kayamb à Saint-Louis (192 logements). Chaque projet de restructuration prévoit des travaux de démolition et de réhabilitation des appartements.

L'équipe DSU, grâce à son expertise sociale, est intervenue dans les études pré-opérationnelles de ces 2 projets en réalisant des diagnostics sociaux. Ces derniers ont permis de recueillir les attentes et besoins de chaque locataire sur son logement et d'identifier également d'éventuelles problématiques sociales.

Après une première phase de 70 enquêtes en 2023, 124 autres ont été réalisées sur Kayamb en 2024.

Les données collectées ont permis de préconiser un plan d'actions pour accompagner chaque famille dans le cadre du projet de réhabilitation ou de démolition de la résidence.

À Kayamb, où 90 logements doivent être démolis, le DSU a mené ensuite une mission d'accompagnement pour les familles concernées, en collaboration avec l'agence locative. Au 31 décembre 2024, 33 logements ont été libérés grâce à un travail de concertation et de proximité, permettant de proposer à chaque famille un nouvel appartement adapté à leur situation sociale et financière.

À Rico Carpaye, 20 relogements ont été réalisés en 2024 grâce à la présence attentive de la Chargée de relogement sur la résidence. Elle a su rester à l'écoute des familles, répondre à leurs questions et prendre en compte les problématiques sociales de chaque ménage.

Pérenniser les travaux de réhabilitation

La réhabilitation permet d'insuffler une nouvelle dynamique en apportant de meilleures conditions d'habitat.

En 2024, 5 résidences en réhabilitation ont bénéficié d'un accompagnement social de proximité, coordonné par l'équipe DSU avec des prestataires externes.

Cet accompagnement vise à :

- Préparer les familles à l'arrivée des travaux.
 - Prendre en compte les problématiques sociales.
 - Aider les familles à s'approprier leur cadre de vie.
 - Promouvoir une gestion durable des problématiques sociales.
- Il comprend également la levée des freins aux travaux et un accompagnement individuel adapté aux besoins des familles pour rétablir leur situation sociale et financière.

Retrouvez nos actualités et nos vidéos sur www.semader.fr et sur YouTube



AMÉNAGER le territoire de demain



Créé en 2020, le GIE Territoire Océan Indien regroupe aujourd’hui 4 filiales de CDC Habitat : la SEMADER, la SIDR et la SODIAC à La Réunion ainsi que la SIM à Mayotte.

Il se positionne comme l’opérateur de référence pour tout porteur de projet d’aménagement et de mandat sur la zone océan Indien grâce à la mutualisation des équipes et des compétences des structures membres. Le GIE TOI regroupe 41 collaborateurs pour 43 opérations d’aménagement et de mandat confiés.

Mandats



Après 3 ans de chantier, l’aéroport Roland Garros a ouvert en mars sa nouvelle aérogare dédiée aux arrivées. En tant qu’AMO du projet sur les volets technique, administratif et financier, la SODIAC a accompagné l’aéroport tout au long du projet. Elle a coordonné l’ensemble des intervenants pour garantir la cohérence et la qualité des études. Elle a assuré également le suivi de la conformité réglementaire et environnementale du projet tout en participant à la gestion des budgets et des délais. Aujourd’hui, l’équipe mandat de la SODIAC continue d’intervenir sur la réhabilitation de l’aéroport existant.



Engagée depuis 2011 dans la réhabilitation progressive du CHU de Saint-Pierre en site occupé, la SODIAC pilote, en tant qu’AMO, un chantier complexe visant à moderniser durablement les infrastructures du CHU tout en garantissant la continuité des soins. En juillet, la SODIAC a livré les nouveaux locaux du service des urgences. Ces espaces modernisés représentent plus de 1360 m² supplémentaires, incluant de nouveaux box de soins et une zone de surveillance renforcée. La prochaine livraison portera sur 3 niveaux de l’hôpital en 2025. Elle actera la réception définitive de l’opération après 9 ans de chantier.

Aménagement urbain

**ZAC DU MAIL DE L'OCÉAN
(LE PORT)**



La SIDR a inauguré en juillet le Square de Lyon, un nouvel espace vert de 600 m² situé en plein cœur de l'écoquartier de la ZAC du Mail de l'Océan de la ville du Port. Avec une approche durable et pédagogique, le square est doté de jeux pour enfants de 1 à 12 ans et de jardinières de tisanes, cultivées par les résidents de La Palmeraie. Ce projet s'inscrit dans le cadre plus large de l'aménagement de la ZAC Mail de l'Océan, comprenant 450 logements, des bureaux, et des services, visant à renforcer la mixité sociale et le dynamisme du centre-ville.

**ZAC LA SALINE
(SAINT-PAUL)**



Secteur d'aménagement majeur où la SIDR agit pour le compte de la commune de Saint-Paul, la ZAC Saline s'étend sur 65 hectares et comprend 3 secteurs distincts : Tournan Karly, le Centre Bourg et l'Ermitage. Il s'agit d'un projet prioritaire qui permettra de renforcer l'attractivité d'un bourg des mi-pentes de l'Ouest. En décembre, s'est tenue la pose de la 1^{ère} pierre de 3 opérations immobilières comprenant au total 82 logements sociaux dont 22 seront réservés à des personnes en situation sociale difficile. **La SIDR a également inauguré la passerelle qui relie le quartier de Tournan Karly à celui de Prisami/ Centre Bourg.** Elle assure un lien direct entre les nouveaux logements créés et le pôle d'échange de la gare routière favorisant ainsi l'utilisation des transports collectifs.

**CAROBOLÉ
(MAYOTTE)**



Le premier coup de pelle sur le nouveau quartier de Carobolé, au cœur de Koungou à Mayotte s'est déroulé le 03 décembre 2024. **Il acte la construction de 420 logements sur près de 5 hectares.** La livraison du quartier, inscrit dans une démarche d'écoquartier, est prévue pour 2029. Des commerces, une crèche, le siège de la police municipale, un groupe scolaire et un parc urbain viendront compléter le quartier. En parallèle, le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) accompagne la Ville de Koungou et la SIM dans leur démarche de concertation et de pédagogie auprès des habitants afin de les associer et les faire participer à l'aménagement de ce nouveau quartier.

Habitat insalubre



Le service Amélioration de l'habitat de la SEMADER apporte son expertise et ses outils pour lutter contre l'habitat indigne sur les opérations d'aménagement du GIE TOI. Il propose un accompagnement individualisé en fonction du projet défini et des financements identifiés. Sur 2024, ce sont 20 mandats qui ont été suivis par l'équipe, pour un montant d'investissement de 1.9 M€. Sept chantiers ont également été ouverts sur les différentes opérations du GIE TOI. Fin 2024, le service a organisé une visite de leurs projets sur la commune de Saint-Paul avec leurs principaux interlocuteurs et financeurs (DEAL, ANAH, Ville de Saint-Paul, Réunion Habitat – Action Logement). Les rencontres et les échanges avec les familles des 4 maisons visitées ont permis de mesurer l'ampleur des travaux et le temps nécessaire à l'aboutissement de chaque projet.

CDC HABITAT

dans l'océan Indien



Le Groupe CDC Habitat est présent dans l'océan Indien, à La Réunion et à Mayotte, à travers cinq sociétés dont il est actionnaire : la SIDR, la SEMADER, la SODIAC, la SEMAC et la SIM.

L'adossement de ces structures au Groupe s'est fait progressivement : la SIDR en 2017, la SEMADER et la SIM en 2019, la SODIAC en 2020, et la SEMAC en 2024.

Filiales de CDC Habitat, les 5 structures conservent leur ancrage local tout en développant des synergies. Elles collaborent aujourd'hui sur plusieurs actions communes, portées par une volonté partagée de répondre aux enjeux de l'habitat, de l'aménagement et du développement durable dans les territoires.



Première matinée économique

Renforcer le lien avec les entreprises locales : le 5 juillet 2024, la SODIAC, la SEMADER, la SIDR et la SEMAC ont organisé leur première matinée économique à destination des entreprises locales. Cet événement inédit avait pour objectif de partager leurs perspectives d'investissement, renforcer la transparence de la commande publique et soutenir la structuration de la filière immobilière réunionnaise.

Avec près de 50 000 logements gérés sur l'île, les quatre bailleurs ont annoncé un programme d'investissements ambitieux de 300 à 320 millions d'euros pour l'année 2024, soit une hausse de

15 à 20 % par rapport à 2023. Cette enveloppe a couvert la construction de logements neufs, la réhabilitation, la maintenance, l'acquisition de logements et divers services associés.

Dans un contexte économique tendu, les bailleurs ont accompagné les surcoûts d'investissement en mobilisant des financements complémentaires, des fonds propres, et en activant la révision des prix lorsque le marché le permettait, afin de soutenir l'activité du secteur.

Cette rencontre a également permis aux professionnels du BTP, des services et de la maintenance

d'échanger directement avec les équipes opérationnelles, de poser leurs questions et de participer à des ateliers thématiques, créant un espace de dialogue constructif autour des besoins et opportunités à venir.

En 2024, plus de 200 appels d'offres ont été lancés, représentant 500 à 600 lots, à destination de plus de 300 entreprises, dont 96 % étaient des TPE/PME locales. Une attention particulière a été portée à l'insertion professionnelle, intégrée dans les marchés publics, ainsi qu'à des consultations restreintes, contribuant également à la dynamique économique locale.

Le CRC OI

Centre de relation client : la qualité de service au cœur d'une année de transformation

En 2024, le Centre de Relation Client Océan Indien (CRC OI) déjà composé de la SIDR et de la SIM s'est élargi avec l'arrivée de deux nouveaux bailleurs sociaux : la SODIAC et la SEMADER. Une mutualisation inédite, pensée pour renforcer l'efficacité du service et améliorer l'expérience des locataires.

Pour ce démarrage avec 4 structures, plus de 350 000 appels ont été traités sur l'année 2024, soit une moyenne de plus de 26 000 appels par mois. Une performance rendue possible grâce à une organisation renforcée et à l'engagement des équipes.

Mais au-delà des chiffres, c'est la qualité de service qui a été placée au cœur des priorités. Réduction des délais de traitement, meilleure gestion des réclamations, montée en compétence des agents : tout a été mis en œuvre pour répondre plus vite et mieux aux demandes des usagers.

Pour 2025, le CRC OI affiche des ambitions claires : atteindre 80 % de qualité de service, ramener la durée moyenne de traitement à 3.10 minutes, et assurer 50 appels traités par jour et par agent. Une dynamique d'amélioration continue, au service de la satisfaction des locataires.

Visite de la présidente du directoire de CDC Habitat

À La Réunion, une visite de terrain pour renforcer les liens entre CDC Habitat, ses filiales et les acteurs locaux

En septembre 2024, les 4 structures réunionnaises du Groupe CDC Habitat ont eu le plaisir d'accueillir Anne-Sophie Grave, présidente du directoire de CDC Habitat, accompagnée de Philippe Pourcel, directeur général adjoint en charge des outre-mer, et d'Anne Frémont, directrice des affaires publiques.

Cette visite de terrain, placée sous le signe de l'écoute et du dialogue, a permis de mettre en lumière l'engagement du Groupe CDC Habitat à La Réunion. À travers des rencontres avec les équipes locales, des échanges avec les élus et partenaires institutionnels, et la découverte d'opérations emblématiques, le Groupe a réaffirmé sa volonté d'agir au plus près des besoins du territoire.



Projet de territoire

À La Réunion, les filiales de CDC Habitat s'engagent dans un projet de territoire commun

En 2024, la SEMADER, la SIDR, la SEMAC et la SODIAC ont lancé une démarche conjointe : la construction d'un projet de territoire, pensé pour mieux répondre aux enjeux actuels du logement social sur l'île.

Fruit de neuf mois de travail collectif, cette initiative a mobilisé près de 120 collaborateurs autour d'un objectif clair : unir les compétences pour faire face aux défis croissants en matière d'habitat. Ateliers participatifs, diagnostics partagés, séminaires thématiques : autant d'étapes qui ont permis d'élaborer une feuille de route commune, tout en respectant l'identité et les spécificités de chaque filiale.

Le projet fixe des priorités concrètes : développer une offre de logement adaptée à la diversité des besoins, améliorer la qualité de service, accompagner les publics les plus fragiles, intégrer les enjeux environnementaux et contribuer au développement harmonieux des territoires.

Cette démarche collective se traduit par des plans d'actions coordonnés dans plusieurs domaines clés : gestion locative, développement immobilier, entretien du patrimoine, ressources humaines, immobilier tertiaire, aménagement, ou encore responsabilité sociétale.

Sans remettre en cause leur gouvernance ni leurs champs d'intervention respectifs, les quatre filiales affirment, à travers ce projet, une volonté commune de mieux agir face aux urgences du territoire. Une manière concrète de renforcer leur efficacité et leur impact, au service des Réunionnais.

DÉVELOPPER

l'immobilier d'entreprise



La société ACTISEM a été créée en 2012 par la SEMADER, la Caisse des Dépôts et la Caisse d'Épargne afin de constituer une foncière au service des collectivités et des entreprises locales pour le développement économique et l'emploi sur le territoire réunionnais.

Chiffres-clés



ACTISEM a distribué 3,1 millions d'euros de dividende à ses actionnaires, dont 1,7 million d'euros pour la SEMADER.

La stratégie globale d'ACTISEM repose sur :

- une reprise de son développement avec un objectif d'investissement de 19 M€ sur 2024-2028.
- une sécurisation des baux à construction qui représentent 80% de son patrimoine.

Le développement



ACTISEM a acquis cette année la SCI Quai Ouest (anciennement SODIAC), une opération basée sur Saint-Denis qui comprend 11 lots de bureaux pour une surface totale de 3039 m².

Elle a initié également le rachat de la SAS Palme appartenant à la SODIAC ; il sera effectif au 2e trimestre 2025.

ACTISEM a commencé les études sur la construction d'ateliers sur la ZAC Les Terrass (Saint-Joseph) dont la SODIAC est l'aménageur. Elle a également démarré les études sur la construction de l'ilot 3 Saint-Exupéry à Gillot (1000 m²). Cette construction est la condition préalable de la Région Réunion pour prolonger le bail à construction de Gillot de 20 ans.

En complément, 2 projets de VEFA sont en cours d'analyse :

- l'acquisition de commerces à Saint-André dans le cadre de la revitalisation du centre-ville ; ce projet est porté par ICADÉ.
- l'acquisition de commerces et bureaux sur Saint-Paul au niveau de l'ancien CHOR ; ce projet est porté par OCIDIM.

Le projet Evolys sur Étang-Salé (atelier de 360 m² sur une parcelle de 1256 m²) a été abandonné faute d'un preneur et d'un équilibre viable de l'opération.

Baux à construction

Depuis 2020, ACTISEM sollicite les collectivités pour racheter ou prolonger ses baux à construction dont les premiers arrivent à échéance en 2025.

4 opérations ont été sécurisées en 2023 et 3 ne seront pas renouvelées à échéance. Les discussions avec les collectivités continuent sur les autres opérations.

LES RESSOURCES HUMAINES



Regroupement de nos agences



En 2024, la SEMADER a poursuivi le déploiement de son organisation cible avec le déménagement de l'agence Nord-Est dans les nouveaux locaux au sein de notre résidence Compostelle sur Saint-Denis.

Ce rapprochement stratégique des équipes du Nord et de l'Est, désormais réunies sur une seule agence, vise à faciliter les échanges et à renforcer la cohésion entre les collaborateurs.

Dans le secteur Sud, les équipes de Saint-Pierre ont temporairement déménagé vers l'agence de Saint-Louis, afin de faciliter les travaux de la future agence Sud, située à Saint-Pierre. Son ouverture avec le rassemblement des équipes aura lieu mi-2025.

Une année de transformation



Préparé depuis 2022, le déploiement du logiciel IKOS a été effectif en 2024. **Il a mobilisé 80% des collaborateurs à travers des ateliers de travail et des sessions de formation.** Il a surtout nécessité une phase d'appropriation et d'adaptation pour les équipes de la gestion locative, notamment pour le traitement des situations d'impayés, entraînant une révision significative de nos procédures et outils de pilotage.

En mai 2024, la SEMADER a intégré le centre de relation client océan Indien, qui gère désormais l'ensemble des appels de nos locataires ainsi que ceux de la SIDR, la SODIAC et la SIM à Mayotte, soit 26000 appels en moyenne par mois. Ce plateau technique a nécessité

10 mois d'études et de travaux et l'intervention de 11 entreprises. Les locaux ont été pensés avant tout pour le service aux locataires, tout en offrant aux collaborateurs un cadre de travail moderne : ergonomie des postes, confort acoustique et sécurité renforcée. Un salarié de la SEMADER est mis à disposition au sein du CRC.

Plan de gardiennage

Depuis 2023, la SEMADER, en collaboration avec l'AFPOLS et France Travail, s'emploie à professionnaliser le métier de gardien d'immeuble grâce à un dispositif de formation d'un an. En février, nous avons eu le plaisir de remettre leurs certifications de gardiens d'immeubles aux apprenants ayant achevé leur parcours, leur ouvrant ainsi les portes d'un contrat au sein de l'entreprise (en photo).

Cette occasion a également marqué le lancement d'une nouvelle promotion pour 2024-2025. Une sélection de demandeurs d'emploi a été retenue et a entamé un contrat de professionnalisation de 12 mois en alternance.



52 route des Sables – CS 21008
97427 L'Étang-Salé
courrier@semader.fr
Tel : 02 62 42 47 47

Pour joindre notre
centre de relation client :
02 62 25 25 03



www.semader.fr



ACTISEM

52 route des Sables – 97427 L'Étang-Salé
Tél. : 06 93 00 33 00
E-mail : contact@actisem.fr
www.actisem.fr