



20

25

RAPPORT D'ACTIVITÉ

SOMMAIRE

ÉDITO	3
QUELQUES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2025	4
INTRODUCTION	5
LES CHIFFRES-CLÉS 2025.....	7
UN PATRIMOINE AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES	8
Proposer des logements accessibles financièrement et environnementalement exemplaires	8
Une gestion patrimoniale rigoureuse au service des locataires.....	10
Reconstituer une offre attractive et accessible	11
RÉPONDRE AUX DÉFIS DE LA DEMANDE DE LOGEMENT ET DE LA COHÉSION SOCIALE	12
La CALEOL, outil de mobilité sociale	13
Reloger les publics prioritaires.....	13
Création d'un service cadre de vie	14
Répondre aux attentes et besoins de nos clients-locataires	15
Accompagner nos clients-locataires en difficultés financières et/ou sociales	15
MISER SUR L'HUMAIN ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS	16
Le numérique au service de l'humain et pas l'inverse	18
LES PERSPECTIVES 2026.....	19
COMPTES DE L'EXERCICE 2025 DE LA SIP D'HLM.....	20
LE COMPTE DE RÉSULTAT	20
LE BILAN	27
GARANTIE SGA 2025.....	30
GOVERNANCE DE LA SIP D'HLM	35
REMERCIEMENTS	36

RAPPORT D'ACTIVITÉ SIP D'HLM ÉDITION 2025



Directeur de la publication :
Alain HERRENG

Rédaction:
Alain HERRENG, Laurent DAL

Conception et réalisation:
Garance, Vanessa REMARS

Photographies :
SIP d'HLM
Cyrille STRUY

Impression : Pixels Avenue
(labellisé Imprim'vert®)



ÉDITO

En 2025, la SIP d'HLM a poursuivi son engagement en faveur d'un habitat accessible, durable et au service des territoires et de leurs habitants.

Nous avons été actifs dans la création de logements neufs et la réhabilitation de l'existant, témoignant ainsi de notre détermination à répondre aux enjeux du logement dans un contexte de demande croissante.

Nous avons mis les priorités sur l'accessibilité financière et environnementale de nos logements, optant pour des conceptions exemplaires et durables. Cela inclut non seulement la livraison de nouveaux logements alignés aux besoins des citoyens, mais aussi des travaux d'amélioration de la performance énergétique sur nos bâtiments, contribuant ainsi à notre engagement envers la transition écologique.

Notre gestion patrimoniale s'est renforcée, avec une attention portée à l'entretien et la modernisation de nos logements. Nous avons consolidé nos efforts en matière de vente de patrimoine, tout en répondant aux défis de l'attribution des logements dans un contexte de hausse des demandes.

Au-delà de la simple gestion immobilière, nous avons créé un véritable service dédié à l'amélioration du cadre de vie de nos locataires en favorisant la proximité et la tranquillité résidentielle tout en organisant des événements permettant les rencontres et le « mieux vivre ensemble » au sein de nos résidences.

Grâce à une approche proactive, nous avons renforcé notre rôle d'acteur dans la cohésion sociale, travaillant main dans la main avec les associations locales pour accompagner tous les publics. La lutte contre l'insécurité et le soutien aux locataires en difficulté sont également restés au cœur de nos préoccupations. Notre démarche est directement liée à la satisfaction de nos clients-locataires, dont les retours positifs soulignent l'importance de notre mission.

Avec l'entrée dans l'année 2026, la SIP se projette vers l'avenir avec des objectifs ambitieux mais réalistes. Nous voulons continuer à développer un patrimoine qui soit véritablement au service des habitants et des territoires. Nous entendons approfondir nos engagements en matière de construction écologique et de réhabilitation durable, tout en veillant à offrir des logements adaptés à chacun, quel que soit son parcours de vie.

Nous sommes convaincus que chaque résident doit aussi pouvoir se projeter dans son avenir, accéder à des opportunités professionnelles et bénéficier d'un environnement propice à l'épanouissement. Ensemble, nous poursuivrons nos efforts pour bâtir une société où chaque citoyen puisse trouver sa place, se sentir en sécurité, et vivre dans un cadre de vie agréable et respectueux de l'environnement.

Fany RUIN

*Présidente de la SIP d'HLM
Présidente CCI Amiens-Picardie
Vice-présidente CCI France*



Alain HERRENG

*Directeur Général
de la SIP d'HLM*



QUELQUES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2025...



JANVIER | Inauguration tiers lieu social de la SIP



MARS | 2^e Forum de l'emploi à Étouvie



MAI | Mise en service de 30 logements boulevard Guyencourt



JUILLET | 120 logements réhabilités avenue de Picardie à Étouvie



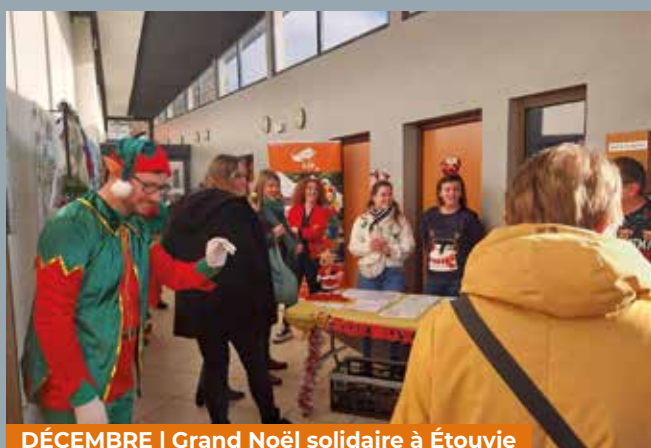
OCTOBRE | Séminaire interne dédié à la qualité de service



NOVEMBRE | La SIP lauréate de 2 trophées du concours marque employeur des Hauts-de-France



DÉCEMBRE | Clôture de notre projet d'entreprise 2022-2025



DÉCEMBRE | Grand Noël solidaire à Étouvie

INTRODUCTION

Depuis la crise sanitaire de 2021 suivie de la crise économique avec ses hausses de prix et des taux d'intérêt, de la loi climat et résilience avec son cortège de normes énergétiques et le désengagement régulier de l'État, la production de logements en général et locatifs sociaux en particulier est en nette baisse, alors même que la demande de logement croît chaque année et le taux de rotation est toujours en baisse.

En effet, d'après le ministère du Logement, **379 222 logements ont été autorisés à la construction en 2025** (+ 15 %), ce qui compense la baisse de 2024 (-12,3 %), par rapport à 2023 avec 330 400 logements. Néanmoins, et comme à son habitude, le logement locatif social (LLS) démontre sa réactivité avec une hausse de + 18,31 % et 100 933 logements agréés hors ANRU contre 85 311 logements agréés en 2024.

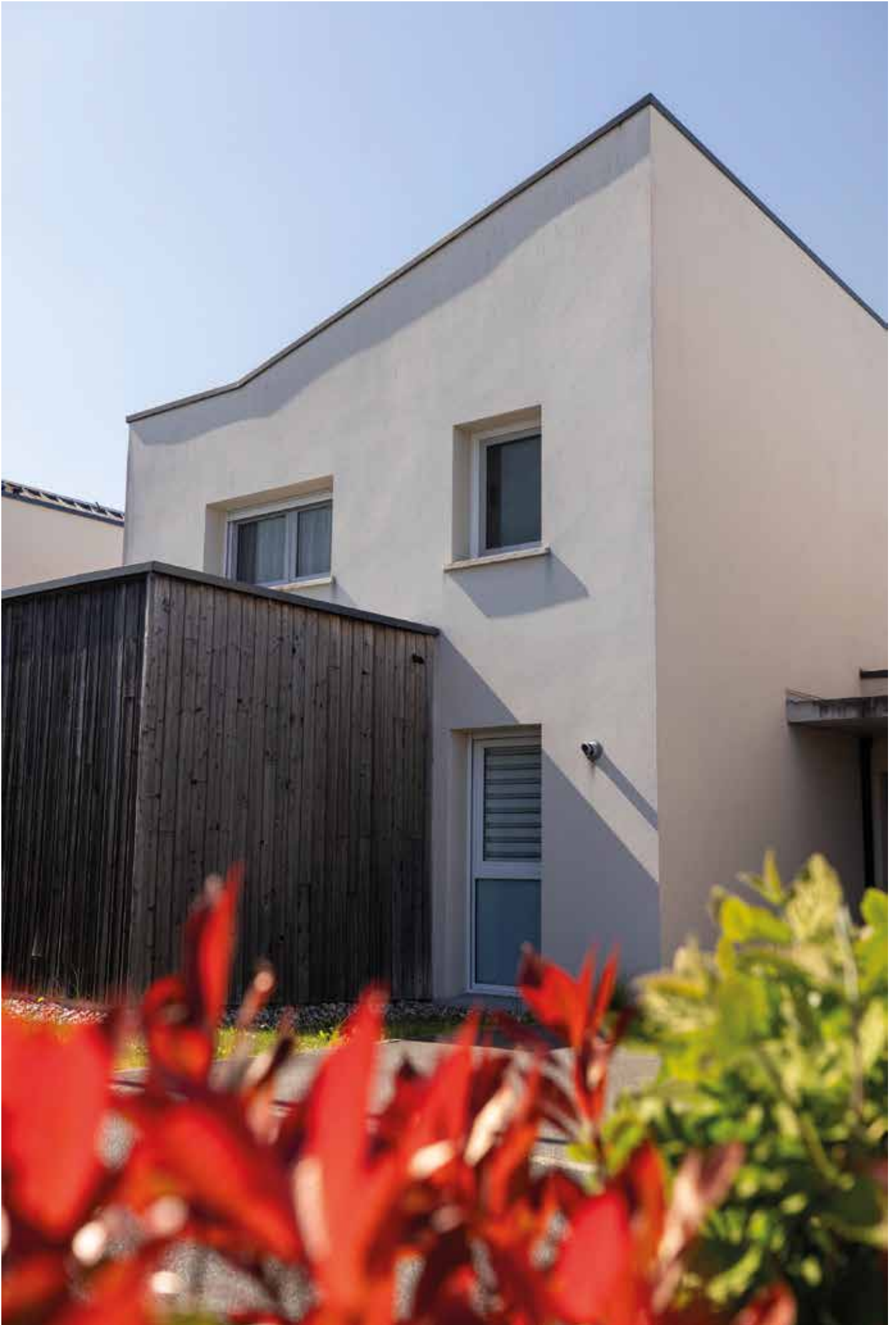
Après ces deux dernières années de baisse (-10 % et -15 %), la région des Hauts-de-France connaît une hausse de + 36 % avec 9 706 logements agréés pour un objectif 2025 de 7 090 LLS, contre 7 129 logements agréés en 2024 pour un objectif de 9 235 LLS. L'ANRU régional a réalisé 1 881 agréments pour un objectif de 2 458 et contre 1 424 LLS en 2024 pour un objectif de 2 794.

La Picardie poursuit sa tendance baissière, puisqu'elle n'a délivré que 1 695 agréments contre 1 765 agréments en 2024 et 2 400 en 2023. De son côté, l'Oise est en baisse de -3% et réalise 559 LLS, l'Aisne en réalise 357 soit -14%.

La Somme (hors Amiens Métropole) réalise 328 LLS contre 280 LLS en 2024, pour un objectif de 328, soit 100 % de son objectif tandis qu'Amiens Métropole réalise 401 LLS contre 493 LLS sur les 381 fixé. Pour la première année depuis 5 ans, Amiens Métropole a réduit drastiquement sa production de PLS au profit d'une légère augmentation des LLS. Rappelons qu'Amiens Ville et Métropole n'accordent plus de subvention depuis 2022.

Comme ces deux dernières années, **le nombre de recours au dispositif DALO** (Droit Au Logement Opposable) **est en hausse au niveau national** avec 132 256 recours contre 124 848 en 2024. Pour autant, le taux de décisions favorables rendues par les commissions DALO est toujours en baisse à 29,5 % contre 33,6 % en 2024. Dans notre Département de la Somme, le nombre de recours est stable à 676 contre 673 en 2024 et ce, après une augmentation + 37 % entre 2022 et 2023. En ce qui concerne les recours DAHO (Droit à l'Hébergement opposable), les tendances sont identiques avec 11 968 recours contre 10 176 en 2024 et un taux de décision favorable de 55,9 % contre 56,9 % en 2024. Ces éléments se traduisent clairement dans les derniers rapports de la Fondation pour le Mal Logement qui estime à 4,2 millions le nombre de personnes mal logées en France, dont 350 000 sans domicile. Outre ces situations les plus graves, **15 millions de personnes sont touchées à des degrés divers par la crise du logement** (12,1 millions l'an passé).

C'est dans ce contexte que notre Société a poursuivi ses activités en 2025.

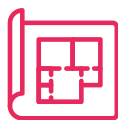


LES CHIFFRES-CLÉS 2025



12 533

logements locatifs



98

logements mis en service



602

ordres de service lancés en réhabilitations



990

attributions de logements



357

logements réhabilités



164

collaboratrices et collaborateurs répartis entre les 3 agences, le siège et les régies



94 %

de satisfaction des nouveaux entrants et 85 % après travaux



78

nouvelles adaptations de logements pour personnes âgées



238

familles prioritaires relogées



23,60 M€

investis dans les réhabilitations



10

logements vendus



4 359

bons de travaux émis par notre Centre de Relation Client



9,75 %

d'impayés



110 M€

de contribution par an à l'économie locale soit l'équivalent de 800 emplois



UN PATRIMOINE AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

Au 31 décembre 2025, la SIP compte 12 533 logements, équivalents logements et commerces, dont 34 % en individuel, contre 12 614 en 2024. Cette baisse s'explique par les 98 mises en service de l'année, les 10 ventes HLM, les 3 commerces vendus, et les 164 démolitions (116 du bâtiment H à Étouvie et les 48 de Lesot).

Proposer des logements accessibles financièrement et environnementalement exemplaires

En 2025, la SIP d'HLM a mis en service 98 logements locatifs neufs contre 76 en 2024 et 24 en 2023. Dans le même temps, **nous avons réhabilité et livré 259 logements** contre 801 l'année précédente, année qui comprend les reports de 2023. Nous aurons mis en ordre de service **159 logements neufs, dont 38 Logements Locatifs Intermédiaires (LLI)**. Nous aurons également délivré 602 ordres de service réhabilitation, dont 100, dans le cadre du NPNRU d'Étouvie contre 522 en 2024.

Alors qu'il n'est plus nécessaire de déposer de demande de financement en réhabilitation, nous aurons déposé en neuf **13 dossiers représentant 229 LLS**, dont 74 logements, dans le cadre de la reconstitution NPNRU (4 dossiers pour 84 LLS dont 29 dans le cadre de la reconstitution NPNRU à Amiens en 2024).

L'ensemble de ces résultats peut alors être résumé comme suit depuis 2021 :

	2025	2024	2023	2022	2021
Logements programmés	229	84	58	440	359
Logements en OS	761	522	640	467	344
Logements livrés	357	877	106	257	337
Logements en GE/CC	3 016	2 258	2 619	4 128	5 828

GE/CC = gros entretien et changement composants

2015 à 2025	Total	Neufs	Réhabilités
Logements programmés	3 656	1937 dont 1490 dans AM	-
Logements en OS	5 271	1706 dont 1316 dans AM	3565 dont 1546 sur Étouvie
Logements livrés	4 753	1796 dont 1405 dans AM	2957 dont 1178 sur Étouvie

AM = Amiens Métropole.

4 753 |
logements livrés et
réhabilités depuis
2015.

Comme en 2024 et 2023, la SIP n'a pas réalisé d'accession sociale en 2025 à l'instar de la coopérative Picardie Maritime Habitat (PMH). Toutefois, les agréments provisoires PSLA ont été obtenus pour **8 logements individuels dans la 2^e tranche à Villers-Bocage et 9 logements individuels à Flixecourt**, permettant ainsi la commercialisation de ces deux opérations. Depuis 2015, le groupe SIP/PMH a livré 119 logements et contribue à offrir un véritable parcours

résidentiel aux locataires de la SIP ainsi qu'aux habitants du territoire.

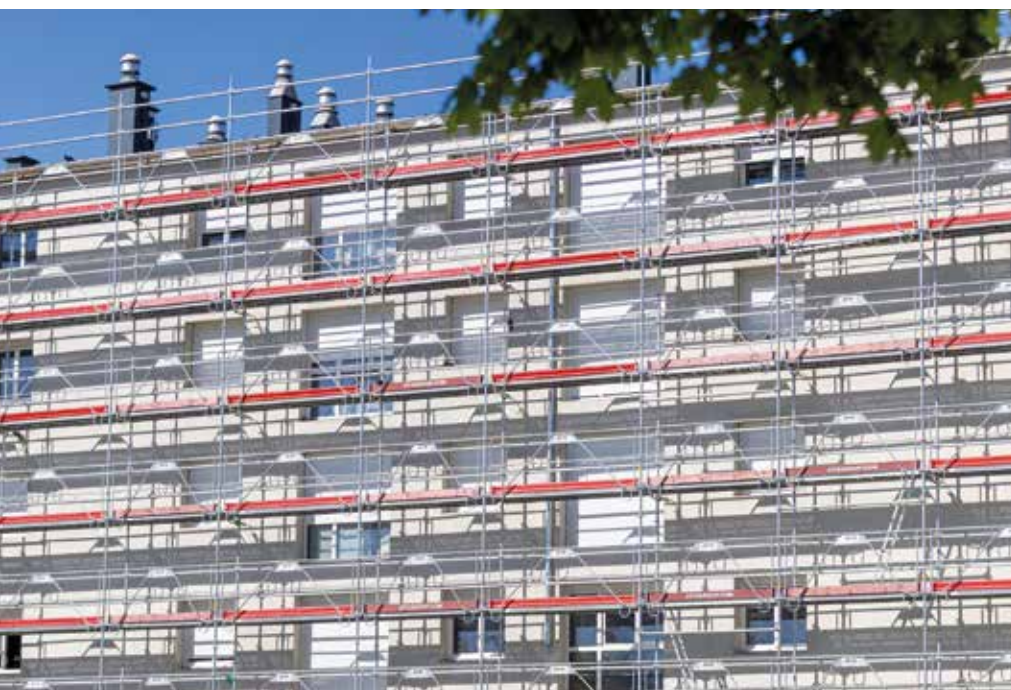
En ce qui concerne le service de la Maintenance, la SIP consacre toujours un budget important à l'entretien courant, aux régies et au Gros Entretien avec 8,70 M€ en 2025 contre 9,40 M€ l'année passée.

L'individualisation des 2351 compteurs d'eau sur Étouvie, engagée dès 2010, est terminée depuis 2024. Reste aux services d'Amiens Métropole, de signer avec nos locataires concernés un abonnement. Cette même démarche, toujours engagée sur 1233 logements à Amiens Métropole, est actuellement en cours. Les supports compteurs sont déjà posés dans quatre de nos résidences et encore en cours de déploiement.

De surcroît, nous avons engagé des travaux en changements de composants 2,60 M€ contre 4,30 M€ l'an passé. **Notre plan de réhabilitation thermique 2021-2029** de 3540 logements prévus fin 2020 continue sur un rythme soutenu.

En ce qui concerne les réhabilitations, nos dépenses s'élèvent en 2025 à 24 M€ (y compris l'ANRU, contre 2024 à 24 M€ et 17 M€ en 2023).

S'agissant de la remise en état de logement confiée aux entreprises, **97 logements ont été rénovés** pour un coût moyen au logement de 10 920 € contre 124 logements en 2024 avec un coût moyen au logement de 10 556 €.



41,27 %

Avec les 259 logements supplémentaires mis en service en 2025, nous avons réhabilité 1461 logements depuis 2021, soit 41,27 % des 3540 logements prévus.

Une gestion patrimoniale rigoureuse au service des locataires

En matière de vente de patrimoine, la SIP a réalisé la cession de 10 logements (4 à Amiens, 3 à Corbie, 1 à Billancourt, 1 à Fouilloy et 1 à Albert), contre 5 logements en 2024. Par ailleurs, 3 locaux commerciaux ont été vendus (aucun en 2024).

143 |
logements et 15 locaux
commerciaux cédés
depuis 2009.

Depuis 2009, date des premières ventes, la SIP a ainsi cédé 143 logements et 15 locaux commerciaux. Alors que les ventes de patrimoine affichaient une croissance régulière depuis 2015, les années 2024 et 2025 accusent un ralentissement en raison des incertitudes économiques et politiques. Afin d'élargir nos capacités de cession, la SIP a étendu son périmètre de vente dans le cadre de la nouvelle CUS 2025-2030 et une nouvelle copropriété a été créée à Amiens. À ce jour, la SIP compte 27 copropriétés, représentant 332 lots, dont la gestion est externalisée auprès de cinq syndicats locaux.

Concernant l'accession sociale, Picardie Maritime Habitat (PMH) a enregistré 9 demandes de levée d'option sur ses trois opérations PSLA: 1 à Villers-Bocage, 3 à Poulainville et 5 sur la ZAC Renancourt à Amiens et 5 transferts de propriété ont été réalisés, dont 3 à Villers-Bocage et 2 à Poulainville.

Depuis 2007, le groupe SIP PMH a livré et commercialisé 158 logements, ayant donné lieu à 175 contrats de réservation et à 141 transferts de propriété. Ces résultats contribuent à offrir un véritable parcours résidentiel aux locataires de la SIP ainsi qu'aux habitants du territoire.



Concernant **l'habitat adapté aux personnes âgées et/ou handicapées**, 78 logements supplémentaires ont été adaptés en 2025 contre (74 logements en 2024) et ont fait l'objet de travaux d'aménagement pour un montant de 308 K€ (252 K€ en 2024) dont 71 % concernent le remplacement d'une baignoire par une douche (70 % en 2024).

Dans le cadre des relogements de notre Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), initié en 2020, 2025 marque une étape résolument opérationnelle, avec la mise en œuvre concrète des opérations programmées. En effet, sur le quartier Nord d'Amiens, les **48 logements situés rue Émile Lesot** ont été démolis et une prairie fleurie y a été semée dans l'attente d'un éventuel projet, en lien avec les travaux menés sur l'ancien site de l'hôpital Nord qui accueillera prochainement la Bibliothèque nationale de France.



Le quartier d'Étouvie entre dans une phase majeure de transformation appelée à s'achever en 2030 et évolue de manière significative avec la réhabilitation des 120 logements restants du bâtiment A de l'avenue de Picardie, dont la livraison en septembre dernier faisait suite à la démolition de 36 logements de ce même bâtiment en 2024 et la démolition de la totalité des 116 logements du bâtiment H du square Thuillez et de 80 logements du bâtiment B de la rue d'Artois, les 100 logements restants de ce bâtiment B sont en cours de réhabilitation depuis octobre 2025. Il restera à engager le chantier majeur de démolition de la résidence du Pays d'Auge (RPA).





90 %

des locataires relogés indiquent se sentir mieux dans leur nouveau logement.

Les premières enquêtes de satisfaction au sujet du relogement des familles, menées par les services d'Amiens Métropole auprès de 86 ménages relogés, sont très positives et font apparaître que 86 % des ménages estiment avoir été bien ou très bien accompagnés par la SIP dans leurs démarches de relogement, que 82 % se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur nouveau logement.

Reconstituer une offre attractive et accessible

En compensation des démolitions, nous devons reconstituer l'offre à hauteur de 321 logements. Sur ce chiffre, nous avons d'ores et déjà identifié 297 logements, soit 93 % de l'enveloppe. Reste à identifier 24 logements et certaines opérations doivent encore être sécurisées par des études afin de rendre les équilibres technico-financiers acceptables. Par ailleurs, eu égard aux règles de financement imposées par la Ville d'Amiens et l'ANRU, il conviendra de construire 194 logements de plus au titre de l'offre nouvelle, soit un total de 515 logements en production pour les années 2025, 2026 et 2027.

Notre service de Gestion des risques a anticipé les évolutions réglementaires récentes, et notamment la Loi Climat et Résilience, qui ont imposé le renouvellement de l'ensemble des diagnostics de performance énergétique (DPE). À ce titre, 11 256 DPE ont été renouvelés selon le nouveau format réglementaire. Par ailleurs, la réforme récente du facteur de conversion de l'électricité du 1^{er} janvier 2026, intégrée dans le calcul des DPE, a modifié la répartition énergétique de notre patrimoine comme suit : 23 logements en étiquette G, 346 logements en F et 1711 logements en E. Malgré ces évolutions méthodologiques, nos engagements demeureront inchangés et les 2080 logements concernés seront traités au plus tard à fin 2030.

En 2025, notre régie SIPRENOV a remis en état 41 logements sur Étouvie contre 36 en 2024. Cette progression en volume s'est accompagnée d'une réduction significative du coût moyen par logement passant de 12 880 € TTC en 2024 à 9 675,02 € TTC ; baisse résultant d'une orientation stratégique claire de la direction visant à maîtriser les coûts et à optimiser les processus d'intervention de la régie.

Par ailleurs, **notre régie Espaces Verts assure annuellement l'entretien de 77 parcs** durant sept mois de l'année, principalement à Amiens Métropole et Étouvie. En période hivernale, elle intervient dans le cadre d'une programmation pluriannuelle qui a été respectée à 100 % contre 95 % en 2024. Cette amélioration est le fruit d'une meilleure anticipation des besoins et d'une planification renforcée des interventions en coordination avec les agences. Notons que les 118 autres parcs sont confiés à des prestataires extérieurs dans le cadre d'un marché en quatre lots. Si la prise en compte des spécificités de nos sites a pu s'avérer complexe lors du lancement du marché, le bilan global demeure satisfaisant. Enfin, avec notre service informatique, un outil de suivi et de recensement de l'état d'avancement des prestations a été développé qui permet un pilotage plus précis des interventions, une remontée d'information en temps réel, un renforcement du suivi opérationnel et un meilleur contrôle de la qualité des prestations.





RÉPONDRE AUX DÉFIS DE LA DEMANDE DE LOGEMENT ET DE LA COHÉSION SOCIALE

Au 31 décembre 2025, nous dénombrons 20 328 demandes de logements dans la Somme (+ 7 % par rapport à fin 2024 avec 18 952 demandes); la même tendance est constatée dans l'Oise (32 411 demandes contre 30 071 en 2024). Dans la Somme, la demande de logement reste concentrée à 61 % sur Amiens et sa métropole, soit 12 344 demandes actives au 31/12/2025.



En ce qui concerne **notre plateforme MeLogerSip**, qui permet le rapprochement offre/demande afin de proposer un logement en adéquation avec le souhait du demandeur, les effets positifs constatés depuis deux ans se confirment, puisque le taux de refus est de 42,33 % (41,5 % en 2024), bien inférieur à celui observé avant la mise en place du site (52 % en 2022). Après trois années consécutives de baisse des attributions, la tendance repart à la hausse. Sur les Hauts-de-France, les attributions augmentent de + 5,74 % par rapport à 2024 pour s'établir à 47 272 attributions. Sur la Somme, elles augmentent de + 12,64 % pour s'établir à 35 46 attributions contre 31 48 en 2024. À l'inverse, les attributions dans l'Oise restent identiques à 2024 (5 360 en 2025 contre 5 397 en 2024).

Concernant la SIP, notre volume d'attributions reste constant, puisque nous avons réalisé 990 attributions (contre 992 en 2024 et 962 en 2023); notons que nos relogements dans le cadre de l'ANRU (76 en 2025 et 2024 et 24 en 2023) ont un impact sur nos attributions, puisque les logements libérés des immeubles voués à la démolition ne sont pas remis en location.

Notre taux de vacance est en hausse à 5,68 % contre 5,20 % en 2024 et s'explique par la vacance des logements des immeubles voués à la démolition dans le cadre de l'ANRU (moyennes régionale et nationale 2024, respectivement de 5,3 % et 4 %)⁽¹⁾. En effet, la vacance ANRU continue de progresser et représente à elle seule 68,9 % de la vacance totale de la SIP (65,9 % en 2024, 58 % en 2023, 46 % en 2022, 37,5 % en 2021, 20,6 % en 2020 et 9,8 % en 2019) et fait mécaniquement progresser notre taux de vacance en QPV qui s'élève à 19,05 % contre 16,55 % en 2024 et 12,96 % en 2023 (taux de vacance 2024 en QPV régional 8 % et national 6,2 %)⁽¹⁾ et sur Étouvie à 20,57 % contre 17,11 % en 2024 et 14 % en 2023.

1. source DIS 2024

990 |

attributions
par la SIP en 2025.

1,77 % |

c'est le taux de vacance
corrige de l'ANRU
2025 (idem 2024)
contre 1,86 % en 2023.



| 83 %

c'est la part des attributions réalisées à des personnes extérieures au quartier Étouvie, contre 66 % en 2024.

En matière d'équilibre de peuplement sur le quartier d'Étouvie, nos efforts se poursuivent et la part des salariés dans nos attributions reste significative, bien qu'en légère baisse à hauteur de 45 % des attributions contre 48 % en 2024 (52 % en 2023).

| 410 €

c'est le loyer moyen d'un logement à la SIP contre 433 € au niveau national et 435 € en région.

La CALEOL, outil de mobilité sociale

Nos Commissions d'Attributions de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) ont examiné 624 situations de locataires (834 en 2024). L'objectif de la loi ELAN étant de créer de la mobilité au sein du parc social, sont examinés, la sous occupation du logement, le dépassement du plafond de ressources du logement, l'occupation d'un logement adapté PMR sans occupant handicapé, la non-occupation d'un logement adapté pour une personne reconnue avec handicap ou en perte d'autonomie et pour terminer, la suroccupation du logement.

Reloger les publics prioritaires

La SIP a réalisé 238 attributions au profit de ce public défavorisé identifié par l'État contre 220 l'an passé et notamment : 54 ménages jugés prioritaires ont été relogés par nos soins dans le cadre du Dalo contre 55 en 2024, 55 ménages labellisés sortants de structure d'hébergement contre 59 en 2024, 9 ménages sans abris contre 6 en 2024, 39 ménages labellisés bénéficiant d'une mesure d'accompagnement social contre 43 l'an passé et 81 familles désignées par l'État dans la catégorie « Autre public prioritaire » contre 53 en 2024.

Concernant les objectifs fixés par l'État dans le cadre de la **Loi Égalité et Citoyenneté de 2017** à 25 % de nos attributions au profit de ménages disposant de ressources inférieures au seuil du 1^{er} quartile des plus pauvres, hors QPV, sont concernés sur la Somme, Amiens Métropole et l'agglomération de la Baie de Somme. Pour les EPCI de l'Aisne et de l'Oise, notre patrimoine sur ces territoires n'est pas suffisamment important pour être analysé. À l'échelle nationale, cet objectif n'est pas atteint puisque seules 17,57 % des attributions sont faites au profit de ces ménages. Les Hauts-de-France sont à 18,43 %, la Somme à 23,67 % (23,19 % sur Amiens Métropole et 27,34 % sur l'agglomération de la Baie de Somme). Ces chiffres sont issus des attributions réalisées entre le 01/01/2025 et le 30/11/2025. La SIP atteint pour la seconde année cet objectif.

| 111,21 %

c'est le taux de relogement des publics prioritaires (238 relogements pour un objectif de 214).

Notons un nombre de refus de propositions de logements encore élevé (105 contre 108 en 2024) pour des demandeurs reconnus en situation d'urgence.



À Amiens Métropole, EPCI sur lequel nous concentrons le plus de patrimoine, nous sommes à 28,61 % et sur l'agglomération de la Baie de Somme à 27,67 %, bien au-dessus des moyennes nationales et régionales. Ces chiffres démontrent bien la paupérisation des habitants de la Somme et que la SIP est un acteur majeur du relogement des plus démunis.

Concernant **la qualité de service rendue à nos locataires**, 94 % des nouveaux entrants sont satisfaits des services de la SIP. Nos enquêtes 2025 révèlent en outre que 85 % des locataires sont satisfaits des travaux d'entretien courant réalisés et que 83 % des locataires sortis estiment que leur loyer était en rapport avec la qualité du logement. Gageons que notre démarche pour obtenir la labélisation QUALIBAIL nous permettra d'améliorer encore la qualité de service rendue à nos locataires.

La qualité de service, c'est aussi la sécurité et elle dépend exclusivement de l'État dans sa mission régalienne. À ce titre, il faut se féliciter de notre participation aux réunions, placées sous l'autorité du préfet, qui visent à augmenter le temps de présence des forces de l'ordre sur la voie publique et le partage d'information, mais aussi de la signature de notre convention police, justice, bailleurs dont les effets commencent à se faire ressentir sur le terrain. La lutte contre l'insécurité étant un enjeu collectif et la SIP y participe avec **le renforcement de nos dispositifs de vidéoprotection et l'assermentation de nouveaux collaborateurs**. La sécurité, c'est aussi une écoute, car nos clients veulent avoir des réponses à leurs questions et, dans cette optique, la SIP a créé un Comité 3C (comité de concertation sur les charges) et formé ses membres à l'explication des charges locatives auprès des clients.

Création d'un service cadre de vie



Notre second Forum de l'Emploi a accueilli plus de 400 personnes à la salle des Provinces à Étouvie, preuve de la demande de rapprocher les entreprises des postulants.

C'est dans cet esprit que notre **service cadre de vie, créé en 2025**, a réalisé de nombreuses actions en partenariat étroit avec les associations locales visant à renforcer le lien social entre les habitants, à rompre l'isolement et à favoriser le bien vivre ensemble dans les quartiers et notamment sur Étouvie. Citons les actions en faveur des plus jeunes, Halloween et Noël, qui ont réuni plusieurs centaines d'enfants, pour les adultes avec l'organisation du deuxième forum de l'emploi sur Étouvie, où avec nos partenaires, nous avons accueilli plus de 400 visiteurs, et pour les seniors avec le renouvellement de la distribution en porte à porte de boîtes de chocolats pour 873 locataires âgés de 75 ans et plus. Au-delà de ces temps forts, 12 manifestations ont été réalisées et elles ont mobilisé les collaborateurs de tous services, des habitants et des partenaires, qu'ils soient associations, prestataires ou institutions locales.

Dans un contexte de précarisation des demandeurs et du public logé, les engagements pris avec nos partenaires UDAF et la Nouvelle Forge dans le cadre du FNAVDL ont pleinement joué leur rôle. Ce sont **59 mesures d'accompagnement** (SIPL ou AMHI) qui ont été dispensées soit auprès de demandeurs pour lesquels un accompagnement visant à sécuriser l'accès au logement était nécessaire, soit auprès de locataires en place pour lesquels des difficultés sont apparues.

Toutes ces actions démontrent bien que la SIP n'est pas simplement un bailleur social qui construit, attribue et gère des logements, mais bien un acteur majeur de la cohésion sociale et du bien vivre ensemble sur son territoire.

Répondre aux attentes et besoins de nos clients-locataires

En 2025, notre **Centre de Relation Client (CRC)** s'est recentré sur les réclamations dans les logements, celles des parties communes étant désormais dévolues à la Gestion Locative pour un meilleur suivi sur le terrain. L'arrivée d'une nouvelle responsable en milieu d'année a contribué à l'évolution en compétences du service, la mise en place de bilans mensuels, du Serveur Vocal Interactif (SVI), d'un outil de suivi des réclamations et des bons de travaux par conseiller, du service de rappel automatique (call back), de la réduction des plages administratives, passant de 1,5 jour à 0,5 jour par semaine, du déploiement de l'application de rapports avec le prestataire multiservice Proxiserve et de la réalisation d'une campagne d'appels sortants, afin de collecter les coordonnées des locataires, dans le but d'initier leur inscription à l'application « Bien chez soi ».

Toutes ces actions ont permis d'améliorer la qualité de service du CRC, mesuré par le taux d'appels traités rapportés aux appels reçus (incluant le call back), qui était de 73,3 % au premier semestre et qui est passé à 94,2 % au second semestre. Néanmoins, notre taux de décroché est de 81,7 % en moyenne contre 94,31 % en 2024. Si nous comptons 10195 appels perdus sur l'année, **l'activation du SVI en juin a permis d'orienter 24 % des appels** vers les bons interlocuteurs dès la première intention et le taux d'appels perdus a été réduit de moitié, passant de 10 % entre janvier et juillet à 5 % d'août à décembre.

La qualité de service se matérialise également par le nombre d'appels uniques reçus sur l'année, qui se monte à 35122, soit un ratio de 61,69 % contre 58,5 % en 2024. Cette progression montre l'efficacité de la réponse apportée à la première sollicitation.

Enfin, soulignons que les locataires utilisent de plus en plus l'extranet client ainsi que l'application téléphonique « **SIP Bien chez soi** », qui a vu sa fréquentation augmenter et dépasser les 72 % d'utilisateurs. Au global, le CRC aura réalisé 55646 appels entrants, traité 7025 réclamations, émis 4359 bons de travaux et réalisé 12191 appels sortants afin de mesurer la satisfaction clients après travaux.



35 122
appels uniques
reçus en 2025.

Accompagner nos clients-locataires en difficultés financières et/ou sociales

L'impayé locatif est un indicateur surveillé de très près, car il apporte un éclairage sur la santé financière et sociale des locataires et sur l'accompagnement des ménages. Au 31 décembre 2025, **notre taux de retard de paiement à 9,75 %** contre 10,31 en 2024.

En ce qui concerne le recouvrement amiable, favorisant le maintien dans les lieux et la solvabilisation des ménages, le nombre de dossiers est stable, passant de 1712 à fin 2024 à 1778 dossiers à fin 2025. **Ce sont 908 locataires en moyenne sur l'année** qui ont bénéficié d'un suivi d'un accompagnement renforcé et/ou d'un plan d'apurement pour motif impayé.

L'activité contentieuse est toujours soutenue avec 80 dossiers soldés en 2025 contre 112 en 2024, tandis que, dans le même temps, 156 ménages ont été assignés au tribunal, faute de respect des solutions et engagements pris en phase amiable. Au total, 79 logements ont été repris (107 en 2024). Enfin, le nombre de 80 dossiers présentés auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement est en forte baisse (122 de 2024) en raison de la baisse de dossiers éligibles suite aux changements du règlement et du mode d'attribution du FSL. Ces chiffres encourageants ne doivent pas nous faire oublier la précarisation globale du peuplement et le besoin croissant d'accompagnement des locataires.

908
locataires ont bénéficié
d'un suivi d'un
accompagnement
renforcé et/ou d'un plan
d'apurement pour motif
impayé.



MISER SUR L'HUMAIN ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

En matière de ressources, la SIP comptait en 2025 un effectif de 162,04 équivalents temps plein (contre 165,67 en 2024) et 164 salariés au 31/12/2025 (contre 170 salariés au 31/12/2024), dont l'essentiel concerne la direction clientèle orientée vers la satisfaction du client. Sur 2025, nous avons intégré 13 nouveaux talents, procédé à 4 mutations et/ou promotions et accueilli 13 stagiaires.

Moments d'échanges privilégiés entre les salariés et leurs managers, 98,25 % des entretiens annuels et 98,28 % des entretiens professionnels ont été menés, représentant la totalité des salariés présents dans l'entreprise. Cela démontre l'importance et l'écoute accordées à chacun dans le cadre de la gestion des emplois et parcours professionnels.

Au travers de son Plan de développement des compétences, la SIP a investi 173 715 € en formation en 2025, équivalent à 3,01 % de la masse salariale, soit plus du triple de l'obligation légale (170 975 € en 2024 et 3,10 % de la masse salariale), correspondant à 2 654 heures dispensées auprès de 322 personnes. Les formations organisées ont traité de l'adaptation aux enjeux climatiques du patrimoine, de l'accès au logement des ménages en précarité financière et sociale, de la prévention des risques psychosociaux, de la lutte contre le hacking, de la gestion amiable des contentieux locatifs, sans oublier les coachings et accompagnements des managers et la poursuite de notre politique d'assermentation des salariés qui s'est traduite par 11 nouveaux assermentés. Au total, ce ne sont pas moins de 27 personnes qui ont été reconnues par le tribunal comme gardes particuliers. Citons également en matière de prévention et de sécurité, les ateliers de bonnes pratiques autour de la sécurité routière et de l'écoconduite. Notons qu'en 2026, il est prévu de maintenir cet effort à hauteur de 174 221 €. Enfin, l'intéressement 2024 versé en 2025 a représenté un total de 426 102 € contre 372 091 € en 2024.



Sur la **qualité de vie au travail et des conditions de travail**, la SIP a obtenu en octobre 2025, deux trophées valorisant les meilleures stratégies RH dans le cadre du concours régional « Employeurs, démarquez-vous ». Le premier récompense la qualité de la valorisation de la marque employeur, tandis que le second récompense les efforts réalisés en matière de qualité de vie au travail.

Il est important de souligner que ces récompenses valorisent un travail d'équipe de plusieurs années et qu'elles mettent en avant un état d'esprit ouvert et tourné vers l'écoute et les besoins des salariés.

Par ailleurs, de nombreuses activités, événements et animations ont ponctué l'année, contribuant à un climat de travail convivial. Citons les petits-déjeuners RH avec les managers sur la sensibilisation à la pyramide des âges, l'accompagnement des seniors, les rencontres interservices qui favorisent l'échange et la connaissance de services, la semaine « Vis mon Job » et le traditionnel concours de pétanque. En lien avec le bien-être, notons l'atelier Yoga des yeux pour les personnes qui utilisent intensément les écrans ou les séances d'ostéopathie et les cours de pilates, activité nouvelle et plébiscitée par les bénéficiaires. Enfin, en fin d'année, les salariés ont pu exprimer leur créativité lors du concours interne de décoration qui a donné lieu à une belle et saine émulation, du Secret Santa ou de la fête de Noël salle des Provinces à Étouvie qui a fédéré les salariés de la SIP autour de nos locataires de tous âges.

Depuis plusieurs années, la SIP a mis en place une **politique en faveur du handicap** en milieu professionnel. Nos actions sont nombreuses, citons: l'accueil d'une personne handicapée dans le cadre du DuoDay (opération nationale de sensibilisation), la participation à un job dating Emploi/Formation destiné aux personnes en situation de handicap organisé par France Travail et Cap Emploi, celle de 6 salariés dans des épreuves sportives contre d'autres équipes composées de personnes handicapées, l'organisation de la journée Handiparty à l'ESAT des Alençon à Camon où des intervenants de la MPDH, Epissos, l'UDAF 80 et le département de la somme (CD80) ont partagé leur expérience sur la proche aide et le handicap puis écouté et orienté les collaborateurs concernés par ces sujets, une journée plébiscitée par tous.

Nos collaborateurs ont également fait preuve de **solidarité** en participant à l'opération Octobre Rose ou en faisant don de leur sang. Enfin, la SIP a signé la charte « Mon association s'engage / Mon entreprise s'engage » contre les violences conjugales, aux côtés de la présidente du CD80 et du Préfet de la Somme. Toutes ces actions font rayonner la SIP et ses valeurs de solidarité et de partage.

2025 s'est terminée par **l'enquête de satisfaction des salariés SIP**, interrogés par tiers et tous les deux ans depuis 2021. Cinquante salariés ont répondu anonymement à un questionnaire en ligne d'une quarantaine de questions, administré par un cabinet indépendant qui a également animé deux ateliers d'expression libre de dix personnes chacun. L'édition 2025 confirme un niveau de satisfaction globale des salariés élevé avec des scores compris entre 7,8 et 8,6/10 sur l'ensemble des thématiques, traduisant un climat interne serein, engagé et stable, y compris dans un contexte externe contraint.

Les collaborateurs expriment une forte implication, une fierté d'appartenance très marquée et un sentiment d'utilité particulièrement élevé, notamment dans la contribution à la satisfaction des clients, en cohérence directe avec les orientations et les valeurs portées par le projet d'entreprise 2022-2025.

Par ailleurs, le sentiment d'appartenance, la confiance dans la Direction Générale et le développement des compétences constituent les principaux points forts de l'édition 2025, avec des niveaux de satisfaction supérieurs à 95 %, traduisant une adhésion forte à la stratégie et au pilotage de l'entreprise.



10 %
c'est le taux de
salariés reconnus
handicapés à la SIP.



En 2025, la SIP s'est vue remettre 2 trophées dans le cadre du concours « Employeurs, démarquez-vous » organisé par la Région Hauts-de-France. Le jury, composé de professionnels, a récompensé la politique RH de la SIP dans les catégories Attractivité de l'entreprise et Qualité de vie au travail.

L'organisation est perçue comme structurée, outillée et globalement efficace, en particulier sur les procédures, les outils et la diffusion de l'information, témoignant des efforts engagés ces dernières années pour sécuriser les fondamentaux et accompagner l'évolution des modes de travail.

Enfin, les **relations interservices** et la fluidité des échanges apparaissent en amélioration continue, tout en restant identifiées comme des leviers de progrès pour renforcer l'efficacité collective. Selon les mots du cabinet qui a réalisé l'enquête, « *pour la SIP, le cycle 2021-2025 dessine le portrait d'une organisation solide, engagée et en confiance, disposant d'un socle humain, managérial et organisationnel robuste pour aborder le futur projet d'entreprise 2026-2030, en intégrant des enjeux désormais clairement identifiés et partagés, comme l'adaptation du patrimoine, la sécurité et la tranquillité résidentielle, la relation client, le vieillissement de la population, la RSE et la transformation numérique* ».

Le numérique au service de l'humain et pas l'inverse

Depuis quelques années, le service **système d'information et numérique de la SIP** a entamé un virage important vers la transformation digitale: portail locataire en ligne, nouvelle application mobile client développée en interne, gestion numérique des baux, du quittancement, des interventions pour simplifier les démarches des clients et gagner en efficacité pour nos équipes... Ces outils créent une relation plus fluide, plus transparente, plus réactive. Le traitement et la circulation des données, flux indispensables à l'activité de bailleur social, ont fait l'objet d'une attention toute particulière afin de contenir les attaques subies quotidiennement, notamment d'hameçonnage, et réduire au maximum les risques internes. À ce titre, nous avons déployé une nouvelle plateforme d'échange de fichiers développée en interne qui nous rend indépendants et nous protège des flux malveillants et piloté en

interne de nombreuses campagnes de sensibilisation, épaulés par **un agent de sécurité virtuel dénommé Cyriel** qui intervient auprès de chaque salarié pour l'accompagner et l'inviter à adopter le bon réflexe de protection. Nous avons également poursuivi la dématérialisation de nos process pour plus de réactivité, de simplification des tâches afin d'éviter les consommations inutiles de ressources naturelles.

Nous avons mis en place un outil de présentation des Commissions d'Attributions de Logements, développé en interne, intégrant, outre les fiches des différents candidats, la signature des membres sur tablettes, l'échange en direct d'informations avec le Service National d'Enregistrement et l'envoi immédiat de SMS aux candidats.

La SIP s'est également dotée d'un **nouveau site internet**, réalisé en interne, intégrant un extranet client enrichi de nouvelles fonctionnalités sur le modèle de l'application client dont le taux d'adoption par nos locataires a dépassé les 70 %.



Citons encore la création d'un outil de liaison entre les prestataires multiservices et notre CRC, pour un suivi en direct des interventions chez nos locataires et le recueil automatisé de leur satisfaction à l'issue des travaux, et la centralisation de l'ensemble des systèmes de réception de **nos 1700 caméras** en vue de faciliter leur exploitation par notre cellule sécurité et tranquillité résidentielle.

Enfin, relevons **les 25 ateliers informatiques** sur l'utilisation d'outils ou de solutions métiers, organisés en interne, pour plus de 200 salariés SIP participants ainsi au développement des compétences.



En matière de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), depuis 2020, la SIP continue ses actions en faveur de l'environnement avec ses réhabilitations thermiques qui ont permis de réduire ses gaz à effet de serre de 9,1 % par rapport à 2024, soit 232 tonnes de CO₂ évitées. En plus d'agir dans la lutte contre le changement climatique, la SIP participe à l'économie circulaire avec le recyclage de ses matériaux et à la gestion écologique de ses espaces verts. En 2025, **nous aurons réemployé 16382 tonnes de déchets** issus de nos réhabilitations, démolitions (12000 t du

bâtiment H) et travaux de nos régies, soit 830 tonnes de CO₂ évitées et recyclé 91 chaudières en fin de vie en pièces détachées, soit 6 tonnes de CO₂ évitées correspondant à la captation annuelle d'environ 240 arbres adultes. **Nous aurons également valorisé 238 tonnes de déchets verts** transformés en 158 tonnes de compost évitant l'utilisation d'engrais chimique. Pour accompagner cette dynamique, nous sensibilisons, accompagnons et responsabilisons les locataires à consommer moins, en évitant toute consommation inutile d'énergie et d'eau par des ateliers « écogestes », et mieux, par le tri des déchets et la mobilité douce. Nous devons poursuivre notre sortie du gaspillage et du tout jetable en le remplaçant par du réemploi, de la réparation et du recyclage.

19,1 %

c'est la baisse des émissions de gaz à effet de serre, soit 232 tonnes de CO₂ évitées, rendue possible grâce aux travaux de réhabilitation de logements réalisés par la SIP.

LES PERSPECTIVES 2026

Nous entrerons dans 2026 avec des ambitions fortes afin de relever les défis de production de logement, de transition écologique et de transformation sociétale et digitale, fondations de notre projet d'entreprise 2026-2030, mais dans la mesure de nos moyens, notamment financiers, et en bonne intelligence. Après avoir investi 317 millions depuis 14 ans, nous investirons encore 663 millions dans les 10 prochaines années. Au total, c'est près de 1 milliard que la SIP aura investi sur le territoire en 24 ans, tout Étouvie aura été réhabilité en 2029 et il restera 20 % du parc ancien à réhabiliter. Le patrimoine de la SIP sera parmi les plus performants de France et fait d'elle un Trésor que nous devons tous préserver, car, au fond, la SIP, ce ne sont pas seulement des bâtiments. C'est ce réseau d'humanité, d'engagement et de passion qui fait que chaque jour, nous écrivons une histoire dont nous pouvons être fiers.

« L'union fait la force et Ensemble, rien n'est impossible », telle est la conviction qui doit guider la SIP dans la réalisation de ses ambitions et chantiers pour 2026 et au-delà.

La SIP c'est

1 milliard

d'euros, investi en Picardie en 24 ans !



GOUVERNANCE DE LA SIP D'HLM

AU 31 DÉCEMBRE 2025

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Fany RUIN

Présidente de la CCI Amiens-Picardie
Vice-présidente CCI France

VICE-PRÉSIDENTS

Hervé CHENAULT

1^{er} Vice-président
Représentant CCI Amiens-Picardie

ADMINISTRATEURS

Antoine BENOIT

Représentant CCI Amiens-Picardie

François DELFORGE

Représentant CCI Amiens-Picardie

Eric TERNISIEN

Représentant CCI Amiens-Picardie

Stéphanie OLIÉ

Représentante Caisse d'Épargne

Frédéric HAVRET

Représentant Habitat en Région Participation

Sonia HAMADI

Représentante Amiens-Métropole

Jean-Michel BOUCHY

Représentant Département de la Somme

Jean-Christophe LORIC

Représentant Région Hauts-de-France

DIRECTION GÉNÉRALE

Alain HERRENG

Directeur Général de la SIP d'HLM

Xavier PROTIN

2nd Vice-président
Représentant CCI Amiens-Picardie

Maryline CHIREUX

Représentante élue des locataires

Mortada ACHOUITI

Représentant élu des locataires

Sylvie SCHEVTCHOUK

Représentante élue des locataires

Jean-Lilian CARLIER

Représentant CAF de la Somme

Pierre D'ALES

Représentant UDAF de la Somme
Président de la Commission d'Attribution
et d'Examen de l'Occupation des Logements

Arnauld PERSYN

Personnalité qualifiée

Étienne DECAYEUX

Personnalité qualifiée

REMERCIEMENTS

Au moment de refermer le grand livre de l'année 2025, nous souhaitons nous féliciter de la performance collective de la SIP qui a su se mobiliser et relever les défis dans un environnement instable et lourd d'interrogations pour l'avenir. En dépit des nuages de la conjoncture, nous sommes restés fidèles à nos valeurs et à nos engagements.

Aussi nous voulons remercier et témoigner notre reconnaissance à celles et ceux, salariés, partenaires, entreprises, collectivités, élus et membres de la gouvernance qui par leur investissement et leur travail ont permis en 2025 à la SIP d'HLM de continuer à remplir sa mission d'intérêt général au service de nos territoires et de leurs habitants.

Fany RUIN

Présidente de la SIP d'HLM
Présidente de la CCI Amiens Picardie
Vice-Présidente de la CCI France

Alain HERRENG

Directeur Général de la SIP d'HLM



www.sipimmo.com