

Note de synthèse : Observatoire de la pathologie et des sinistres - 2025

1. Préambule

Depuis plusieurs années, les bailleurs sociaux de La Réunion constatent une augmentation préoccupante des sinistres affectant les logements récemment livrés. Cette tendance n'est pas sans conséquence :

- **Pour les locataires**, elle se traduit par une dégradation de la qualité de vie, des inconforts liés aux désordres techniques et parfois des périodes prolongées d'indisponibilité des logements.
- **Pour les bailleurs**, elle engendre des coûts supplémentaires, des tensions sur les budgets d'exploitation et d'investissement, ainsi qu'une complexité accrue dans la gestion des opérations.
- **Pour l'ensemble du secteur**, elle affecte l'image des acteurs du logement social et soulève des interrogations sur la qualité des constructions et la robustesse des processus de maîtrise d'ouvrage.

Dans ce contexte, la création d'un **observatoire partagé des sinistres** répond à une nécessité: disposer d'une vision consolidée et objective de la sinistralité afin de mieux comprendre ses causes, d'identifier les points critiques et de mettre en œuvre des actions correctives et préventives.

Cet outil vise à fédérer les acteurs autour d'une démarche commune, fondée sur la transparence et l'amélioration continue.

2. Enjeux et objectifs

La mise en place de l'observatoire s'inscrit dans une logique stratégique qui dépasse la simple collecte de données. Elle répond à plusieurs enjeux :

- **Amélioration de la qualité de service** : Les sinistres génèrent des délais importants pour la remise en état des logements. L'objectif est de réduire ces délais, d'améliorer la réactivité des interventions et, lorsque cela est nécessaire, de mettre en place des mesures compensatoires pour limiter l'impact sur les locataires.
- **Maîtrise des impacts économiques** : Les désordres entraînent des coûts directs (réparations, expertises) et indirects (vacance locative, remises commerciales, suppression d'APL, astreintes judiciaires, surcoûts énergétiques). L'observatoire doit permettre d'optimiser la couverture assurantielle et de mieux anticiper ces charges.
- **Renforcement des processus internes et des compétences** : La gestion des sinistres mobilise des ressources importantes et nécessite des expertises techniques pointues. L'observatoire doit contribuer à améliorer les procédures internes, à structurer le suivi des expertises et des travaux, et à renforcer la formation des équipes.

- **Amélioration de la qualité des constructions** : Les enseignements tirés de l'analyse des sinistres doivent alimenter la révision des cahiers des charges, le contrôle des opérations en VEFA, et la montée en compétence des entreprises du BTP. L'objectif est de prévenir la réapparition des désordres en agissant dès la conception et la réalisation.
- **Communication et transparence** : Dans un contexte où la qualité des constructions est régulièrement questionnée, il est essentiel de disposer de données fiables pour informer les partenaires institutionnels et le grand public, et ainsi renforcer la confiance dans le logement social.

3. Mise en œuvre

La démarche repose sur un partenariat structurant avec l'**Agence Qualité Construction (AQC)**, qui a développé un outil spécifique pour le suivi et l'analyse des sinistres. Ce projet bénéficie également du soutien d'**Action Logement via le PIV Innovation**, et a vocation à être étendu à l'ensemble des territoires ultramarins.

La première étape a consisté à définir précisément les données à collecter : nature des sinistres, typologie des désordres, délais de traitement, coûts associés, etc. Une campagne de collecte a ensuite été menée auprès des bailleurs sociaux de La Réunion, ciblant les sinistres déclarés au titre de l'assurance **Dommages-Ouvrage** pour les années **2022, 2023 et 2024**.

L'analyse repose sur la nomenclature **SYCODES**, utilisée par l'AQC, qui permet de classer les sinistres par catégories techniques et par niveau de gravité. Cette approche garantit une lecture homogène des données et facilite la comparaison avec d'autres territoires.

Les éléments collectés reposent sur les rapports d'expertise établis par des experts mandatés par les compagnies d'assurance dans le cadre des déclarations de sinistre. Ces rapports ont été analysés en veillant au respect des principes de neutralité et d'impartialité des experts, garantissant ainsi l'objectivité et la fiabilité des conclusions retenues.

4. Principaux enseignements

L'analyse des données permet de dégager plusieurs constats significatifs :

- **Maître d'ouvrage d'origine :**

Aucun élément significatif n'a été relevé sur ce critère.

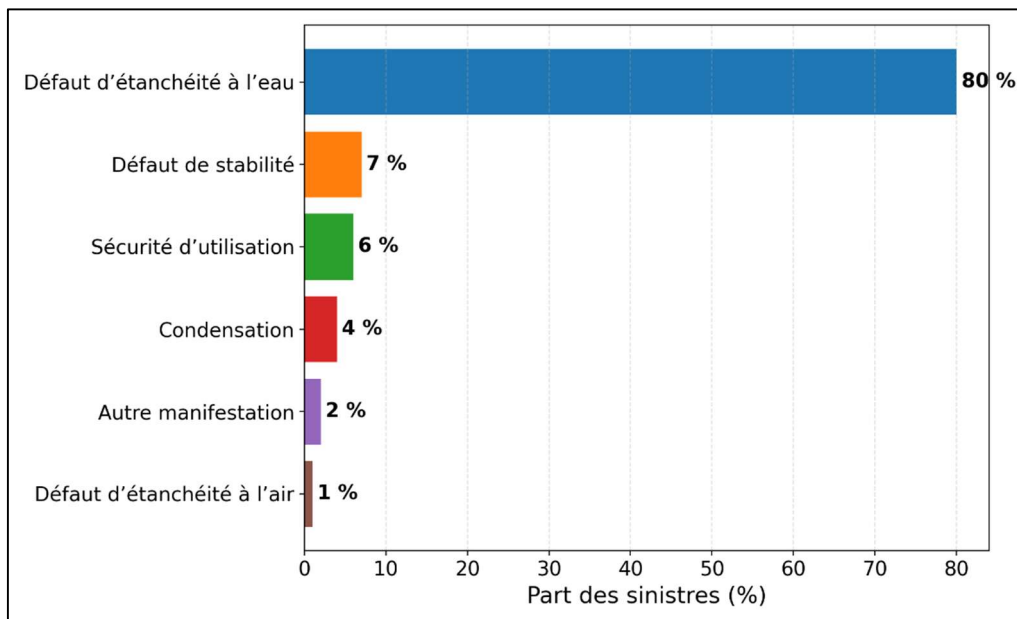
Contrairement à certaines idées reçues, l'analyse ne met en évidence aucune surreprésentation des opérations en VEFA ni de celles réalisées en maîtrise d'ouvrage interne au sein de l'échantillon.

- **Volume et représentativité :**

Les données analysées proviennent de trois bailleurs sociaux majeurs : SIDR, SHLMR et SODIAC, représentant 21 600 logements couverts par une assurance Dommages-Ouvrage.

Au total, 2 019 sinistres ont été recensés, soit un taux de sinistralité proche de 10 %, ce qui constitue un niveau significatif et appelle à une vigilance renforcée.

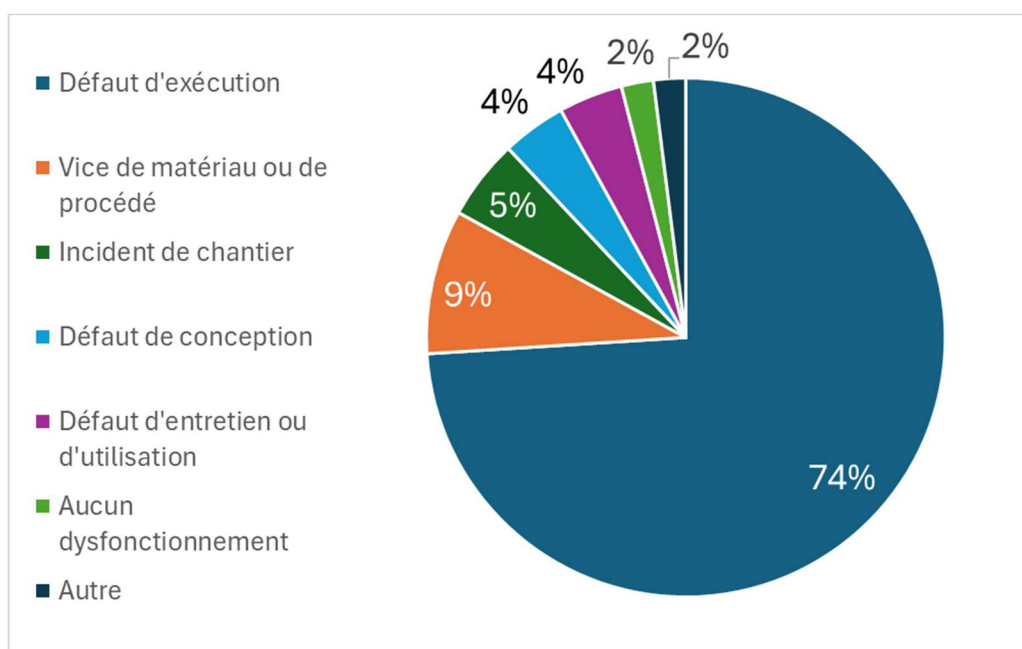
- **Manifestation du désordre :**



Domination absolue de l'étanchéité à l'eau (80 %) : la quasi-totalité des désordres provient d'entrées d'eau, confirmant que la **qualité de l'enveloppe** et des **points singuliers** (toiture-terrace, couverture/charpente, façades, menuiseries, pièces humides) est le nœud central de la sinistralité.

Mise en perspective nationale : les rapports AQC montrent que **l'étanchéité à l'eau** est historiquement la **première source** de désordres décennaux (entre 61–64 % des cas) et les baromètres assureurs (SMABTP) confirment la **surreprésentation des défauts d'étanchéité** dans le gros œuvre — ce qui **corrobore** les 80 % constatés dans notre échantillon et souligne une **sensibilité accrue** dans le contexte réunionnais (pluies intenses, vent)

- **Cause des sinistres :**



Ce constat montre une **prépondérance très forte des défauts liés à l'exécution (74%)**, suivis par des causes techniques (matériaux, incidents) et des causes marginales (conception, entretien).

5. Conclusion

La création de l'Observatoire des sinistres constitue une **avancée stratégique majeure** pour les bailleurs sociaux de La Réunion. Au-delà de la mise en place d'une vision partagée et objectivée de la sinistralité, cet outil doit devenir un **véritable levier d'action** pour :

- **Élever la qualité des constructions**, en ciblant les points critiques identifiés.
- **Fiabiliser les processus internes**, grâce à des données consolidées et des indicateurs de performance.
- **Optimiser la gestion des désordres**, en réduisant les délais et les coûts indirects.

Les analyses réalisées révèlent des enseignements structurants :

- **Un taux global de sinistralité proche de 10 %**, avec 2 019 sinistres recensés sur un parc de 21 600 logements couverts DO.
- **Nature des désordres** : près de **80 % liés à des défauts d'étanchéité**, confirmant la criticité des interfaces (toitures-terrasses, couvertures, façades, menuiseries, pièces humides).
- **Causes principales** : **74 % des sinistres relèvent d'un défaut d'exécution**, loin devant les vices de matériaux (9 %) ou les défauts de conception (4 %).
- **Typologie des éléments impactés** : l'enveloppe concentre plus de **65 % des sinistres**, suivie des conséquences intérieures (cloisons, revêtements) et des équipements sanitaires.
- **Impact économique et opérationnel** : coûts indirects significatifs (vacance locative, remises commerciales, astreintes, surcoûts d'exploitation) et mobilisation importante des ressources techniques.