

Aerial view of a green park with people, buildings, and wind turbines. The scene is a 360-degree panoramic view of a lush green park. In the center, a group of people in orange safety vests and hard hats are gathered around a table, looking at a large sheet of paper. To the left, a modern building with a curved facade is visible. In the background, there are wind turbines and a river. The sky is blue with a few birds flying. The overall scene is vibrant and active, representing a sustainable and responsible living environment.

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2016





Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, premier référentiel européen de Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association Delphis avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel permet à la SDH de rendre compte de sa performance sur les cinq dimensions de la RSE.

SOMMAIRE

03	ÉDITO
04	LA SDH, UNE ENTREPRISE ENGAGÉE EN ISÈRE DEPUIS 1948
06	NOTRE ORGANISATION
07	LA RSE : FIL ROUGE DU PROJET D'ENTREPRISE
08	PARTIES PRENANTES
10	LES TEMPS FORTS 2016
12	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES
18	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT
24	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE
30	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES
35	GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES
40	NOS OBJECTIFS RSE
42	RAPPORT DE VÉRIFICATION AFNOR
43	GLOSSAIRE

ÉDITO

Dans un monde qui bouge de plus en plus vite, où les repères d'aujourd'hui ne sont déjà plus ceux de demain, c'est notre agilité et notre capacité à nous renouveler, à innover, qui contribueront à créer toujours plus de valeur sur les territoires en Isère.



**Patricia
Dudonné**

Directeur Général



**Bertrand
Converso**

Président

Voilà près de soixante-dix ans que la SDH poursuit avec constance et passion sa mission d'intérêt général : loger les ménages à revenus modestes.

Au fil du temps, elle a conforté son ancrage dans le département de l'Isère en demeurant fidèle aux trois piliers historiques de son métier : construire, gérer et louer.

La SDH est aujourd'hui la première entreprise sociale pour l'habitat (ESH) en Isère avec un patrimoine immobilier de 19 000 logements implantés dans 145 communes, un rythme de production annuelle de 350 logements neufs, autant en réhabilitation, et 80 millions d'euros d'activité investis chaque année au bénéfice des entreprises et des emplois du territoire.

Les résultats 2016, dont nous rendons compte de façon détaillée dans le présent rapport, attestent de la performance de la SDH et de sa capacité à concilier les enjeux économiques, sociaux et environnementaux de son activité. Cet engagement sociétal et responsable (RSE) est un défi permanent pour le Conseil d'administration, la Direction générale et l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

Un défi d'autant plus grand que les mutations, que nous vivons actuellement sur tous les fronts, modifient en profondeur la façon dont nous exerçons notre métier.

Pour répondre à ces nouveaux enjeux, nous avons fait le choix de prendre le pouls de nos parties prenantes afin de recueillir leurs points de vue et leurs attentes.

Cette large consultation conduite au printemps 2016 a impliqué 280 personnes et permis de faire émerger les enjeux prioritaires aux yeux de nos partenaires (voir témoignage p. 37). Un terreau particulièrement précieux pour la gouvernance de la SDH qui a travaillé à définir les trois orientations politiques qui structureront le projet d'entreprise 2017-2022 :

- Renforcer notre ancrage sur les territoires de l'Isère.
- Préserver l'attractivité de notre parc immobilier, notre « outil industriel ».
- Assurer durablement la pérennité de notre entreprise en restant le 1^{er} constructeur de logements sociaux de l'Isère.

Il est essentiel de réaffirmer la vocation « généraliste » de la SDH, qui consiste à loger les ménages dans leur grande diversité, en particulier les salariés à revenus modestes

Décliné en axes stratégiques et opérationnels, ce projet mobilise tous les salariés. Il permettra à la SDH de réaffirmer sa vocation "généraliste" qui consiste à loger les ménages dans leur grande diversité, en particulier les salariés à revenus modestes.

Il s'agit, en définitive, de réinventer un espace d'action porté par l'ambition de créer toujours

plus de valeur sur les territoires et d'affirmer ainsi le leadership de la SDH en Isère à l'horizon 2022.

UNE MISSION ANCRÉE DANS L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE

Loger les salariés et les populations à revenus modestes, tel est la mission que poursuit la SDH depuis sa création en 1948. L'histoire débute après la Seconde Guerre mondiale. La question du logement des ouvriers représente alors une préoccupation majeure pour les entreprises iséroises. Pour y répondre, une poignée d'industriels visionnaires appartenant au patronat chrétien se mobilisent. Paul Merlin, Jean Monnet, Bernard Bonjean, André Neyret, Casimir Brenier, figurent notamment parmi ces capitaines d'industrie engagés qui fondent la Société départementale d'habitations à bon marché.

AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

La Société dauphinoise pour l'habitat n'a cessé de s'adapter aux évolutions sociétales, tout en restant fidèle à sa mission historique et à ses valeurs fondatrices.

Depuis près de soixante-dix ans, sa feuille de route repose en effet sur quatre piliers : le respect, le professionnalisme, la solidarité et l'ambition. C'est dans ce cadre que tous les collaborateurs de la SDH travaillent. Sous la houlette d'une équipe de direction, renouvelée en 2016, l'ensemble des salariés poursuit jour après jour la mission d'intérêt général de l'entreprise au service des habitants et des territoires.

Présente dans 145 communes, la SDH est la première entreprise sociale pour l'habitat dans le département de l'Isère. Elle gère aujourd'hui un patrimoine de 19 000 logements dans lesquels vivent près de 40 000 personnes.

UNE ÉQUIPE DE DIRECTION MOBILISÉE

SARAH PARVI directrice des ressources humaines

- Gestion des compétences
- Recrutement/Formation
- Gestion administrative du personnel et paie
- Moyens généraux

MARC SANHET directeur du développement et du patrimoine

- Développement et maîtrise d'ouvrage
- Renouvellement urbain
- Travaux et réhabilitation
- Accession sociale (SD'Access)

FABRICE NOZAY, directeur administratif et financier

- Comptabilité/Finance/Fiscalité
- Contrôle de gestion
- Informatique
- Marchés

PATRICIA DUDONNÉ directeur général



PHILIPPE FRACCHIOLLA directeur de la gestion locative et du marketing

- Facturation
- Recouvrement/Encaissement/APL
- Communication/Relations clients
- Marketing/Qualité/Innovation
- Immobilier et juridique

BERTRAND CONVERSO président

CLAIRE MULONNIÈRE directrice de la clientèle

- 5 territoires de gestion de proximité
- Commercialisation
- Politique de l'habitat et du peuplement
- Coordination de proximité et pôle de réclamations techniques
- Médiation/Tranquillité/Sécurité

CHIFFRES CLÉS 2016

LOGEMENTS



18 906 logements dont
17 561 logements locatifs familiaux
1 345 équivalents logements



54 %
 des locataires
 bénéficient d'aides
 au logement
 (hors foyers)



22 %
 c'est la part
 des plus de 65 ans
 titulaires d'un bail
 à la SDH



106,3 M€

de chiffre d'affaires

87,3 M€

chiffre d'affaires
 issu des loyers hors charges



39 243

personnes logées

2 188

logements attribués



24 %

des logements sont situés
 en quartiers prioritaires
 de la ville

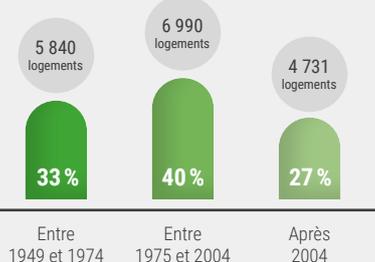
COMPOSITION DES MÉNAGES ENTRANTS



44,5 %

des ménages entrants avaient
 des ressources inférieures
 à 60 % des plafonds

LE PATRIMOINE LOCATIF par période de construction



LOYER MOYEN :

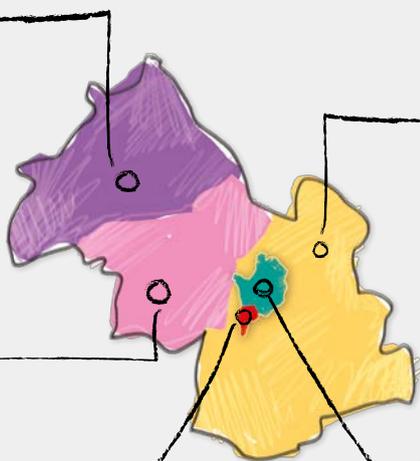
5,86 €/m²/mois

NOTRE ORGANISATION

LA PROXIMITÉ, PIERRE ANGULAIRE DE LA SDH

Parce que tout est plus simple quand on est proche, la SDH a choisi une organisation qui favorise la proximité dans tous les sens du terme. L'objectif ? Être au plus près des locataires, des collectivités, des EPCI, des entreprises et de l'ensemble des acteurs de l'habitat en Isère.

Solidement implantée dans le département, la SDH bénéficie d'une connaissance approfondie du territoire et de ses spécificités. Cela lui permet de répondre efficacement aux attentes des habitants ainsi qu'à celles des acteurs de la vie locale. L'agilité de l'organisation de l'entreprise permet par ailleurs une optimisation des processus de décision à l'échelle locale.



FOCUS

UNE PRÉSENCE FORTE SUR LE TERRAIN

La gestion de proximité de la SDH se déploie grâce au maillage du département en cinq territoires. Chacune de ces unités à échelle humaine est pilotée par un responsable de territoire, qui travaille sur le terrain avec une équipe de 15 à 20 personnes. Ensemble, ils gèrent entre 3 000 et 4 000 logements.

Les collaborateurs de la SDH sont facilement accessibles et à la disposition des clients-locataires ainsi que des partenaires des collectivités locales. Ce sont les interlocuteurs privilégiés des clients pendant toute la durée du bail de location. États des lieux, traitement et suivi des réclamations, commande et supervision des travaux de remise en état sont de leur ressort. Ce sont eux, aussi, qui veillent à l'entretien courant et préventif du patrimoine, à la propreté des parties communes, et qui contribuent à garantir la sécurité technique comme la maintenance courante.

La SDH, c'est aussi la force d'un réseau de professionnels de l'habitat



→ LA RSE : FIL ROUGE DU PROJET D'ENTREPRISE



Tirailés entre les contingences d'un modèle en crise et l'évolution des problématiques sociales, économiques et environnementales auxquelles ils doivent faire face, les bailleurs sociaux naviguent par gros temps... Convaincue que la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) est aujourd'hui incontournable pour arriver à bon port, la SDH considère qu'elle représente aussi une opportunité unique de créer encore plus de valeur sur les territoires.

UNE VISION SYSTÉMIQUE

Engagée maintenant depuis plus de dix ans dans une démarche RSE, la SDH développe une vision systémique de son activité afin de prendre en compte son impact global et de répondre aux exigences de la démarche, le principe de redevabilité.

Dans la définition de sa stratégie comme dans ses actions au quotidien, l'entreprise s'emploie à concilier croissance économique, progrès social et préservation de l'environnement, dans le respect et l'intérêt de ses parties prenantes (collectivités locales, clients-locataires, actionnaires, entreprises, partenaires).

LA RSE, FIL ROUGE DU PROJET D'ENTREPRISE

La responsabilité sociétale de l'entreprise occupait une place centrale dans le projet d'entreprise de la SDH UnisVers 2016. Dévoilée en juin 2017, la nouvelle feuille de route stratégique, qui orientera l'entreprise durant les 6 prochaines années, s'y adossera plus encore.

L'ÉVALUATION AFAQ 26000

Afnor Certification examine tous les 18 mois la maturité de la démarche RSE de la SDH et sa cohérence avec la norme ISO 26000. La dernière évaluation réalisée en mai 2016 a positionné la SDH au niveau « Confirmé » du modèle AFAQ 26000 (607 points sur une échelle de 1 000).

FOCUS

UN RAPPORT 100 % CONFORME

Ce rapport répond aux exigences du niveau 3 d'EURO-GR®

1. L'ensemble des indicateurs EURO-GR® sont inclus dans les tableaux de données.
2. Les données ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence par Delphis.
3. Le rapport est conforme aux lignes directrices EURO-GR®.
4. Sur les 57 indicateurs, 30 ont fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant. Ces indicateurs sont signalés par le symbole ✓*.

* Voir rapport de vérification Afnor p.43.



Selon Afnor Certification, la SDH figure parmi les 3 bailleurs sociaux les plus matures au niveau national en matière de RSE.

PARTIES PRENANTES



COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- développement de la performance professionnelle et de la productivité
- conditions d'emploi
- management responsable
- employabilité et développement professionnel
- compétences adaptées aux besoins
- pouvoir d'achat
- promotion de l'innovation

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- baromètre social
- convention du personnel
- lettres d'information
- intranet
- référentiel de management
- Trophées de l'innovation

➔ VOIR P. 30



ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX

- gestion saine et durable
- développement d'une offre de logements adaptée
- développement des stratégies d'alliance et des synergies
- transparence des décisions

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conseil d'administration
- commissions
- code de déontologie
- guide de l'administrateur
- visites de patrimoine

➔ VOIR P. 35



sdh



ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions de partenariat
- conseil de concertation locative
- événements socio-culturels
- concertation avant travaux
- extranet associations locataires

PRINCIPAUX ENJEUX

- accès au logement
- cohésion et lien social
- soutien à l'insertion économique
- soutien aux initiatives socio-culturelles
- intégration de la biodiversité

➔ VOIR P. 12 & 18

Modèle de cartographie des parties prenantes du référentiel EURHO-GR®

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos procédés, et leur impact sur les personnes et les organisations avec lesquelles nous sommes en interaction et œuvrons au quotidien. Il s'agit de concilier au mieux les intérêts et attentes des « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel.



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements abordables adaptée aux besoins
- développement du « vivre ensemble »
- mixité sociale
- attractivité et développement durable des territoires
- renforcement de l'ancrage territorial

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions de partenariat
- rapport d'activité responsable
- concertation
- colloque RSE
- étude de notoriété et d'image

➔ VOIR P. 10 & 35

Société dauphinoise pour l'habitat



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- contrats de prestation renouvelables
- extranet fournisseurs
- évaluation et accompagnement des fournisseurs
- chartes de partenariat
- achats responsables

PRINCIPAUX ENJEUX

- capacité de production et réhabilitation
- maîtrise des coûts
- qualité et respect des délais
- soutien à l'activité des entreprises locales
- innovation
- loyauté des pratiques

➔ VOIR P. 24 & 28



RÉSIDENTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- proximité
- service relations clients
- extranet locataires
- enquêtes de satisfaction
- accompagnement social
- service commercialisation

PRINCIPAUX ENJEUX

- qualité de vie
- offre de logements adaptée
- coût global du logement maîtrisé
- qualité des services
- santé et sécurité
- accompagnement et parcours résidentiels...

➔ VOIR P. 12 & 14



LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR QUELQUES-UNS DES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

14 janvier

LES CONSTRUCTEURS DE DEMAIN À PIED D'ŒUVRE

12 élèves du lycée Pablo-Neruda en filière Sciences et techniques de l'ingénieur, option Architecture et construction, ont visité le chantier de la résidence intergénérationnelle Calliope à Saint-Martin-d'Hères. Une expérience de terrain précieuse pour ces futurs professionnels.



30 mars

SEYSSINS : 36 LOGEMENTS EN PLEINE VERDURE

Situées au cœur de l'éco-quartier de Pré Nouvel à Seyssins, les deux bâtiments BBC de la résidence intergénérationnelle L'Eau vive ont été construits dans le respect de la biodiversité existante. L'opération s'inscrit dans le cadre de la démarche « Nature et architecture » conduite par le Conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement (CAUE) de l'Isère, en partenariat avec la Ligue de protection des oiseaux (LPO).



27 mai

LA RÉNOVATION THERMIQUE, ÇA CHANGE TOUT !

Dans le cadre des opérations de réhabilitation du parc ancien, la SDH a notamment mis l'accent sur la réhabilitation thermique. Les travaux effectués à Saint-Étienne-de-Saint-Geoirs (isolation extérieure, changement de portes, remplacement des réseaux de chauffage) vont permettre de réduire les factures des locataires.

28 mai

UNE RÉSIDENCE PLEINE DE CACHET AU CŒUR DE VIF

Située derrière la mairie de Vif, la nouvelle résidence intergénérationnelle du Clos dispose de 18 logements. De la qualité des matériaux choisis (murs, sols) à la fonctionnalité des appartements, des espaces verts privatifs aux balcons arborés : tout contribue ici au confort des habitants qui bénéficient des commodités du centre-ville.

23 septembre

LA SDH EN ROUTE POUR LA MOBILITÉ DURABLE

C'est avec le Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération (SMTC) que la SDH a signé une convention de partenariat. L'objectif ? Mettre en place un plan de mobilité incitant les salariés à préférer d'autres modes de transport que la voiture individuelle pour les trajets domicile-travail.



18 novembre

DES SÉNIORS TOUT CONFORT

Quelques semaines après l'installation des locataires, la résidence intergénérationnelle Prédieu a été officiellement inaugurée. Elle dispose de 14 logements parmi lesquels 5 sont labellisés Habitat Senior Services®, une première pour la SDH sur la commune de Saint-Égrève !



24 novembre

LE COLLOQUE « TERRITOIRES & HABITAT RESPONSABLE » FAIT CARTON PLEIN

Organisée à Grenoble par la SDH et Delphis, cette journée inédite a réuni quelque 400 parties prenantes de l'habitat social dans la région. Un événement marquant qui a mis en lumière l'évolution économique et sociale du secteur, ainsi que le rôle majeur des bailleurs sociaux dans les dynamiques territoriales.



8 décembre

13,5 MILLIONS D'EUROS POUR REVALORISER L'ARLEQUIN

Dans le quartier de la Villeneuve, à Grenoble, la SDH a réhabilité 154 logements aux 40-42, galerie de l'Arlequin. Long et complexe, ce chantier d'envergure a permis d'améliorer le confort, l'accessibilité et les performances énergétiques des logements. Une étape clé du projet de renouvellement urbain, porté par l'ANRU et ses partenaires, qui vise à renforcer la mixité sociale et la qualité du vivre ensemble.



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Première entreprise sociale pour l'habitat (ESH) en Isère, la SDH assume sa responsabilité sociétale sur le territoire en étant à la fois le partenaire du quotidien et celui des grands projets. À l'écoute des collectivités et des résidents, elle intègre à sa stratégie l'ensemble des problématiques de terrain qui vont de la mixité sociale aux impayés, en passant, notamment, par celles de la sécurité et de la tranquillité résidentielle. Et, parallèlement à cette gestion courante, la SDH s'engage aussi dans de grands programmes de développement de l'offre et de réhabilitation en phase avec le plan Climat et la loi de transition énergétique.

UN RYTHME DE PRODUCTION ÉLEVÉ

Avec 437 logements familiaux et 15 équivalents logements en EHPAD, 2016 représente une année importante en termes de dépôts de financement, qui sont un marqueur fort de l'activité de la SDH pour les prochaines années.

En 2016, 24 opérations concernant 363 logements ont été lancées en travaux, ainsi qu'un EHPAD de 111 lits, pour un montant de plus de 66 M€.

La SDH a par ailleurs livré 252 logements, dont 180 ont été réalisés en maîtrise d'ouvrage directe et 73 dans le cadre d'opérations achetées en VEFA. Le total des opérations livrées en 2016 représente environ 37 M€ d'investissements.

RÉHABILITER LE PARC EXISTANT

Sur un total de 15,2 M€ investis en rénovation (hors gros entretien), la SDH a achevé en 2016 la réhabilitation de 217 logements répartis dans 5 résidences pour un montant de travaux de 8 M€.

Cette même année, 4,3 M€ d'ordres de services ont été lancés, et 3,8 M€ ont été validés à l'étape du dossier de faisabilité de réhabilitation thermique.

AGIR POUR LE RENOUELEMENT URBAIN DES QUARTIERS

Sur la période 2016-2018, l'investissement global s'élève à 76 M€ et impactera environ 5 000 logements. L'année 2016 a été marquée par un chantier de grande envergure réalisé à la Villeneuve de Grenoble dans le cadre de l'ANRU. Ses objectifs ? Améliorer le confort et

NOS ENJEUX

Si la SDH s'efforce d'apporter des solutions spécifiques au logement des plus démunis, elle se positionne clairement comme un bailleur « généraliste ». Depuis sa création, le logement des salariés est au cœur de sa mission.

D'autres enjeux sont également essentiels. Il s'agit du développement de l'offre de logements et de la qualité du service rendu aux locataires, ainsi que du maintien de l'attractivité du parc. Dans tous ces champs d'action, c'est par une écoute attentive des besoins des territoires et l'élaboration de réponses adaptées que la SDH affirme sa différence vis-à-vis des autres opérateurs du secteur.



Thémis, à Saint-Egrève. Programme mixte : 9 logements en accession sociale sécurisée et 5 logements locatifs sociaux. Chantier 2017. Maître d'ouvrage : SDH/SD'Access. Ablock Architectes.

le cadre de vie des locataires en place, mais aussi redonner de l'attractivité au quartier. Outre la rénovation de 154 logements au 40-42, galerie Arlequin, les travaux ont donné lieu à la restructuration des circulations communes et au remplacement complet des façades (réalisé en milieu occupé). Les travaux, dont le prix s'élève à 13,5 M€, ont été achevés en début d'année 2017. L'association des locataires CSF a été étroitement associée au chantier, notamment dans l'accompagnement des habitants. Faisant suite à ce chantier, la Métro débutera les travaux sur l'espace public à l'été 2017. Acteur clé de cette dynamique de renouvellement, la SDH a mis en place une stratégie de commercialisation innovante afin de capter des ménages qui ne se positionneraient pas spontanément sur ce quartier.



Changement des modules de la façade du 40, galerie Arlequin (Grenoble).

LOYERS ET CHARGES LOCATIVES

- 50 % des logements de la SDH ont des loyers mensuels inférieurs à 4,44 €/m² (moyenne des surfaces corrigées et utiles).
- Le loyer mensuel moyen d'un logement de la SDH s'élève à 5,86 €/m².
- En 2016, les loyers ont progressé de 0,02 % (0,47 % en 2015).
- 3,67 % des locataires de la SDH (643 ménages) sont assujettis au Supplément de loyer de solidarité (SLS) et 133 autres ménages sont facturés pour non-réponse à l'enquête. Le montant du SLS s'élève à 348 K€, taxé au taux de 85 % par l'État.

PRÉVENIR LES IMPAYÉS DE LOYERS ET LES EXPULSIONS

La prévention des impayés constitue un enjeu économique et social central pour la SDH. Elle mobilise en interne et en externe de nombreux professionnels du précontentieux et du contentieux. Si les ménages en difficulté font l'objet d'un important accompagnement social, la fermeté est totale à l'adresse des débiteurs de mauvaise foi. Fin 2016, le montant des impayés des locataires dans les lieux (logements, garages et logements étudiants inclus) s'élevait à 3 532 K€ (contre 3 186 K€ en 2015).

15 concours de la force publique ont été octroyés par le préfet suite à un

jugement d'expulsion. À la suite de ces procédures, 3 logements ont été restitués par les débiteurs et 9 expulsions ont dû être effectuées. Pour les autres locataires, des solutions amiables ont été trouvées.



LANCEMENT RÉUSSI POUR SD'ACCESS

Créée en avril 2015, la nouvelle marque d'accession sociale sécurisée de la SDH connaît un déploiement rapide. Dès 2017, en effet, 100 logements seront mis en commercialisation. Il s'agit principalement de biens en accession sociale sécurisée, mais aussi en location-accession (PSLA). Grâce à cette offre, la SDH peut répondre aux besoins de logement des ménages à revenus modérés et offrir une perspective de parcours résidentiel à ses locataires.

SD'Access représente aussi une opportunité supplémentaire de travailler sur la mixité des programmes, comme celui de Thémis, à Saint-Egrève (illustration ci-dessus).



Sam Toscano
Maire adjoint de Pont-de-Claix

LA TRANQUILLITÉ RETROUVÉE DANS LES MONTÉES

Lorsque la SDH a présenté le dispositif Présence Tranquillité qu'elle souhaitait déployer aux Îles de Mars, tous les élus de Pont-de-Claix y ont été immédiatement favorables ! Nous savons combien les questions de tranquillité résidentielle préoccupent la SDH en tant que bailleur social. Et, connaissant les résultats positifs des expérimentations qu'elle avait déjà menées en matière de prévention situationnelle, nous n'avons pas hésité à la suivre dans cette nouvelle initiative.

Nous avons eu raison, car les visites quotidiennes, réalisées entre 17 h et minuit par les « correspondants Tranquillité » ont rapidement porté leurs fruits et écarté les auteurs de troubles. Trois mois après le démarrage du dispositif, nous avons organisé une réunion avec les parties prenantes : la Ville, la gendarmerie, la société Zeus qui emploie les correspondants Tranquillité, et les habitants. Tous ont salué le professionnalisme des salariés de Zeus, qui font un travail de médiation remarquable, et les résidents ont dit leur soulagement d'avoir retrouvé la tranquillité dans les montées. L'excellente coopération entre la Ville, la gendarmerie, la SDH et la société Zeus a réellement permis à la prévention de prendre le pas sur la répression.

Grâce à cette expérience initiée par la SDH, le dispositif va être déployé à l'ensemble des bailleurs sociaux du département dans le cadre d'un appel d'offres commun. Je m'en réjouis, car cela contribuera à l'apaisement général.

Top 😊

DOUBLÉ GAGNANT POUR LE DISPOSITIF D'AUTO-RÉNOVATION

En 2016, 8 ménages de L'Isle-d'Abeau et de Villefontaine ont bénéficié du dispositif d'auto-rénovation de leur logement dans le cadre d'une initiative innovante associant plusieurs bailleurs sociaux, la CAPI, la CAF, les CCAS des communes impliquées et l'association Median. La SDH a financé l'achat de matériel (800 € maximum par logement) ou versé une redevance (500 € par logement) au CCAS selon les cas. Les locataires, qui en étaient capables, ont réalisé les travaux eux-mêmes, accompagnés par un animateur du CCAS. D'autres ont fait intervenir des jeunes en parcours d'insertion avec l'association Median. Si le volet technique de l'auto-rénovation est intéressant, sa dimension sociale l'est plus encore, car elle favorise l'appropriation du logement, fluidifie les relations locataire/bailleur et crée des réseaux de solidarité dans le quartier. Cette action est enrichie d'année en année par des passerelles de plus en plus nombreuses vers d'autres actions portées par les CCAS : défi Familles à énergie positive, ateliers « brico-déco » ou de sensibilisation aux économies d'énergie...

Flop 😞

HABITAT PARTICIPATIF : ESSAI NON TRANSFORMÉ

La SDH a soutenu un projet d'habitat participatif porté par l'association Les Habiles¹ dans le cadre du programme de rénovation urbaine de la Villeneuve de Grenoble. Le principe était de concevoir un appartement mutualisé à l'Arlequin, qui soit un espace d'accueil et de services partagés et solidaires (soutien scolaire, repas...).

Du financement de ce type d'habitat aux questions administratives, pratiques et de fonctionnement, les pierres d'achoppement ont été nombreuses et, malgré la forte mobilisation des équipes, le projet n'a pas été mené à son terme. Convaincue de la pertinence de l'habitat participatif, la SDH souhaite tirer les enseignements de cette expérience pour faire aboutir de futurs projets.

1. Association ayant pour objet de promouvoir et de soutenir les initiatives d'habitat participatif en Isère.



SOC 1

Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 1.1		Logements locatifs		17 001	17 334	17 561		
Croissance de l'offre		Offre en structures collectives		1 112	1 030	1 345		
		Nombre de logements neufs livrés ou acquis		204	287	252		
		Nombre de logements anciens acquis		10	9	3		
SOC 1.2 ✓ Répartition par type des logements livrés et acquis dans l'année		T1	Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
		T2	81	40	3	35	2	28
		T3	45	49	93	47	68	49
		T4	58	65	142	65	136	67
		T5	26	81	56	81	47	81
		T6 et +	4	92	2	102	2	97
			0	na	0	na	0	0
Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)		« Très social »		32	70	56		
		« Social »		182	226	193		
		« Social intermédiaire »		0	0	4		
		« Intermédiaire »		0	0	0		
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés		0	0	2		
SOC 1.3 ✓ Production en accession sociale		Logements neufs livrés		na	na	0		
		Logements neufs livrés en location-accession		na	na	6		
SOC 1.4 ✓ Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées (en %)		Part de logements conformes à la réglementation PMR		6,2	na	na		
		Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés		1,8	2,1	2,3		
		Labels/certifications concernés						
		Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement		3,2	3,9	3,9		
		Caractéristiques des logements concernés						
SOC 1.5 ✓ Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)		Étudiants (rés. universitaires)		575	502	502		
		Personnes âgées autonomes		284	271	271		
		Personnes âgées dépendantes		509	504	600		
		Personnes handicapées		177	177	177		
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. sociales...)		57	132	132		
		Travailleurs (FJT, FTM)		181	181	181		
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		42	43	43		
		Total		1 825	1 810	1 906		

1. « Très social » : PLAI ou équivalents ; « Social » : PLUS ou équivalents ; « Social intermédiaire » : PLS ou équivalents ; « Intermédiaire » : PLI ou équivalents (voir les équivalences définies par la CUS).



SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 2.1 ✓

Niveau moyen des loyers

Ensemble du parc (€/m² SHAB)

Parc « Très social »	5,02	5,08	5,10
Parc « Social »	3,79	3,84	3,90
Parc « Social intermédiaire »	6,82	6,87	7,48
Parc « Intermédiaire »	5,43	5,43	5,42
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	4,46	4,45	4,40
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
Parc « Très social »	5,38	5,33	5,31
Parc « Social »	5,97	5,66	5,90
Parc « Social intermédiaire »	na	na	8,77
Parc « Intermédiaire »	na	na	na
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	2,66

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)

22,0

21,0

22,0

SOC 2.3 ✓ Évolution globale du montant des loyers⁽²⁾

0,90

0,47

0,02

SOC 2.4 Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (en €/m² / SHAB.)

-0,80

-0,39

-

Évolution charges + évolution charges hors énergie

-0,81

0,51

-

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :

Médiateur(ice)	0,8 ETP*	0,8 ETP	1,8 ETP
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	4,8 ETP	4,8 ETP	4,8 ETP
Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na
Chargé(e) de contentieux	na	na	na
Chargé(e) de recouvrement	6,0 ETP	6,0 ETP	6,0 ETP

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

-

-

364

SOC 2.7 ✓ Taux de mutations internes

12,4 %

11,3 %

10,8 %

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

0

0

0

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers	33	35	24
dont Logements vendus à des locataires de l'organisme	18	20	11
Logements couverts par une garantie de rachat et relogement	33	35	17

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

3. Personnel contribuant à hauteur de 50 % au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

* ETP : Équivalent temps plein

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat.

SOC 3.1 ✓

Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année) (en %)

Âge du titulaire du bail		2014	2015	2016
- de 25 ans		25	27	20
25-39 ans		57	56	46
40-59 ans		31	34	25
60-74 ans		7	7	6
75 ans et +		3	2	3
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources		-	-	70
Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources		-	-	24
> 100 % du plafond de ressources		-	-	6
Composition des ménages				
Personne seule		-	-	46
Famille monoparentale		-	-	18
Couple sans enfant		-	-	9
Couple avec enfant(s)		-	-	25
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		-	-	2
SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux				
Projets portés par les associations de locataires		75 407	75 578	76 705
Projets portés par d'autres associations		11 050	11 892	16 242
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations				
Associations de locataires		0	0	0
Autres associations		197	190	182

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) est dédiée au service Recouvrement dans le cadre des protocoles de cohésion sociale. En 2016, 207 protocoles signés ont permis grâce aux rappels APL (pour un montant de 158 400 €) d'éviter l'exécution de jugements d'expulsion.

4 autres CESF forment le pôle Accompagnement social et familial.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

En cohérence avec le contrat de ville 2016 et la mise en place des QPV, 2 nouveaux métiers ont été créés : responsable de site et assistant de proximité.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Des actions de fond sont menées :

- Rédaction d'une procédure interne de traitement des troubles de voisinage.
- Réunions en pied d'immeuble sur le « bien vivre ensemble », avec consignation et suivi des décisions.
- Prévention situationnelle : restructuration de halls d'immeubles, installation de vidéoprotection, prévention des actes délinquants dans les choix architecturaux.
- Visites en soirée des correspondants Tranquillité dans certaines résidences ciblées.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Visibles ou plus discrètes, les actions que mène la SDH traduisent toutes l'engagement de l'entreprise en faveur de la sauvegarde de la planète. Défini en grande partie dans sa charte environnementale, cet engagement vise à mesurer et à limiter les retombées sur l'environnement de l'ensemble de son activité, qu'il s'agisse de construction, d'entretien ou de gestion courante de son patrimoine.

AGIR POUR LA BIODIVERSITÉ

La SDH poursuit son partenariat avec la Frapna de l'Isère et renforce ses actions en faveur de la biodiversité dans la gestion de son patrimoine, neuf comme ancien.

Après avoir testé en 2015-2016 des aménagements et l'entretien différenciés sur 5 sites du Grésivaudan et du Nord Isère, la SDH va établir en 2017 un nouveau cahier des charges d'entretien des espaces verts, qui s'imposera à l'ensemble des prestataires. Côté plantations, les espèces locales,

peu gourmandes en eau, et qui permettent le butinage, seront privilégiées. En termes d'entretien, l'objectif est de mettre en place une gestion écologique prenant appui sur des solutions de traitement et des tailles naturelles, ainsi que sur une végétalisation spontanée qui favorise la nidification.

L'autre action associant la SDH et la Frapna concerne un jardin partagé en milieu urbain, à Saint-Martin-d'Hères (résidence Les Valérianes). Tout au long de l'année, la Frapna accompagnera un groupe de locataires afin qu'ils soient effectivement les acteurs du projet. Un bilan de l'action sera présenté par l'association fin 2017.

NOS ENJEUX

La SDH poursuit une stratégie ambitieuse fondée sur deux objectifs phares en matière environnementale : la lutte contre la précarité énergétique des ménages et la préservation de la planète.

Cet engagement tangible a permis à l'entreprise d'obtenir, en décembre 2016, la certification NF Habitat HQE pour ses opérations de construction neuve de plus de 5 logements, avec le niveau de maturité 2 sur une échelle de 3. Le rapport d'évaluation CERQUAL a par ailleurs souligné que la SDH répondait déjà à des exigences correspondant au niveau de maturité 3, dans le domaine de la gestion et de l'évaluation des risques.



Jardin partagé de la résidence Pré du Chêne à Frogès.

La Salière, à Ruy-Montceau. Rénovation d'un ancien bâtiment des services techniques de la commune. Pour la première fois en Auvergne-Rhône-Alpes, la technique de projection du béton de chanvre par voie sèche a été mise en œuvre pour l'isolation thermique d'un bâtiment.

INNOVER EN PARTENARIAT AVEC EDF

Signée le 24 novembre 2016, la convention de partenariat entre EDF, la SDH et Delphis vise à développer des projets éco-responsables innovants.

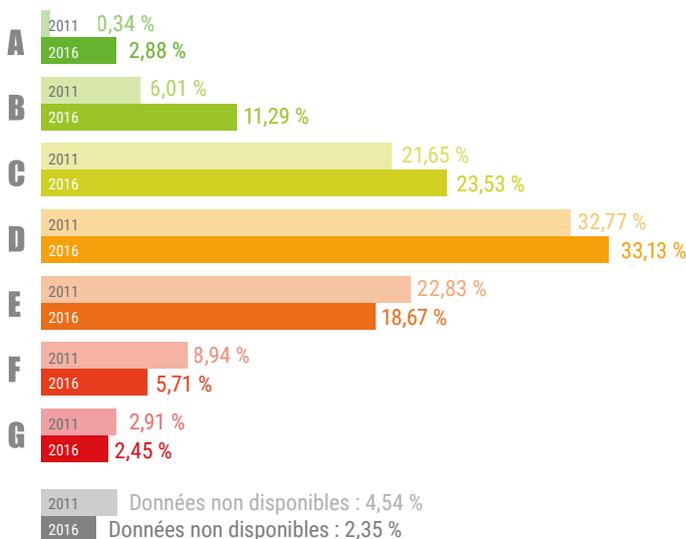
Le premier axe du partenariat touche la décarbonisation du cycle de production d'un bâtiment. Il fera l'objet d'un atelier de co-design et d'une étude prospective tournée vers l'identification d'offres nouvelles qui puissent répondre aux enjeux de la ville de demain.

Le second axe de la convention porte sur l'innovation numérique. Dans ce cadre, des radiateurs intelligents conçus par une start-up grenobloise, Lancey Energy Storage, vont être installés à titre expérimental dans des logements de la SDH afin de tester leurs performances. Capables de stocker l'électricité fournie en heures creuses pour les restituer en heures pleines, ces émetteurs de chaleur connectés pourraient contribuer efficacement à optimiser la consommation d'électricité et lutter ainsi contre la précarité énergétique. L'analyse de cette expérience de terrain permettra à la SDH de décider de l'opportunité d'équiper ses logements de ces radiateurs 2.0. et, pourquoi pas, demain, de les connecter à une installation de production solaire.



Signature de la convention de partenariat entre EDF, la SDH et Delphis.
Objectif : développer des projets éco-responsables innovants.

CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE (DPE)



ÉVOLUTION DU CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE À MI-PARCOURS DU PROGRAMME 2011-2020 DE RÉHABILITATION THERMIQUE

En moyenne, 30 à 40 % de gains sur l'énergie primaire sont réalisés suite à une réhabilitation thermique.



Yann Mongaburu

Président du Syndicat mixte des transports en commun (SMTC)

MOBILITÉ DURABLE : LA SDH PREND UNE LONGUEUR D'AVANCE !

PRÉSENTEZ-NOUS LA DÉMARCHE M'PRO ?

C'est un outil d'analyse globale de tous les déplacements liés à l'activité d'une entreprise qui vise à proposer des solutions alternatives à la voiture individuelle. Le SMTC a choisi d'anticiper en lançant ce dispositif plus d'un an avant que la loi sur la transition énergétique n'oblige les sociétés de plus de 100 salariés à mettre en place un plan de mobilité. Cela permet de tester des solutions et de les optimiser avant la date butoir du 1^{er} janvier 2018.

POURQUOI AVEZ-VOUS SÉLECTIONNÉ LA SDH POUR EXPÉRIMENTER CET OUTIL ?

Le SMTC a retenu 12 établissements⁽¹⁾ pour tester M'PRO. La SDH a été choisie car elle est fortement implantée dans l'agglomération, mais surtout car son engagement pour la mobilité durable est exemplaire depuis de nombreuses années. C'est d'ailleurs le seul bailleur social qui ait signé, en septembre 2016, cette convention de partenariat M'PRO labellisant les plans de mobilité.

EN QUOI CONSISTE CETTE EXPÉRIMENTATION ?

Depuis octobre 2016, un audit complet des situations et des attentes de tous les salariés est en cours. En 2017, le SMTC accompagnera la SDH dans l'élaboration d'un plan d'actions concrètes pour améliorer les déplacements des salariés. Le but est de proposer ensuite à toutes les entreprises volontaires de rejoindre les testeurs du label M'PRO. Grâce à la multimodalité (covoiturage, vélo, marche, transports en commun...), les déplacements domicile-travail pourront être moins polluants, plus simples et plus économiques aussi. N'oublions pas que les transports constituent le deuxième poste de dépenses contraintes après le logement !

1. Air Liquide, Becton Dickinson, Bonitasoft, Business & Decision (Eolas), CEA Grenoble, Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes, E2V, SDH, Roche Diagnostics, Direction départementale des territoires de l'Isère, Ville de Grenoble, Grenoble-Alpes Métropole.

Top 😊



MISTER GOOD PLANET

Quoi de mieux qu'une vidéo courte, simple et drôle pour sensibiliser les locataires à adopter des gestes malins qui leur permettront de respecter la planète et d'économiser de l'argent ? C'est ce que s'est dit un salarié créatif de la SDH : Éric Aafort, dont l'initiative a été récompensée lors des Trophées de l'innovation SDH. Chargé de développement social et urbain à l'Arlequin et au Village olympique, c'est en effet lui qui a conçu et réalisé la série « La minute de Mister Good Planet » diffusée sur la chaîne YouTube de la SDH. À ce jour, 3 vidéos ont été produites sur l'eau du robinet, les ampoules et la douche.

https://youtu.be/ENfDfeh77_w



Flop 😞

ÉNERGIE ÉLECTRIQUE : LE POIDS DE L'ÉTIQUETTE

La mesure de la performance thermique du parc réhabilité reste variable. En effet, même si les économies réalisées sont notables pour les locataires (entre 30 et 40 % de gain de consommation d'énergie primaire), l'étiquette énergétique finale, elle, peut rester en zone C, voire en D, après réhabilitation. Plusieurs raisons, comme la configuration du bâtiment et son exposition, mais aussi le mode d'énergie en chauffage et production d'eau chaude, ne permettent pas effectivement d'atteindre un niveau BBC rénovation.

L'énergie utilisée avant et après les travaux dépend en effet, avant tout, des énergies disponibles (certaines communes étant desservies uniquement en électricité).

À ce jour, il faut savoir que l'énergie électrique est particulièrement pénalisée dans les diagnostics de performance énergétique (DPE) et qu'elle entraîne un déclassement d'un niveau par rapport à un logement identique chauffé au gaz (2,58 contre 1). Cette mauvaise notation de l'électricité impacte donc mécaniquement une importante partie du parc de logements collectifs et de maisons individuelles en zone rurale.



ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

▲ Corr. Art. R.225-105-1 Code de commerce : consommation d'énergie ; rejets de gaz à effet de serre ; consommation d'eau.

ENV 1.1 ✓

Classement énergétique du territoire

A bâti très performant	1,87 %	2,83 %	2,88 %
B 51-90 kWh/m ² /an	8,69 %	10,07 %	11,29 %
C 91-150 kWh/m ² /an	23,16 %	23,39 %	23,53 %
D 151-230kWh/m ² /a	33,57 %	34,03 %	33,13 %
E 231-330 kWh/m ² /an	20,56 %	19,31 %	18,67 %
F 331-450 kWh/m ² /an	7,21 %	6,61 %	5,71 %
G bâti énergivore	2,57 %	2,52 %	2,45 %
Données non disponibles	2,36 %	1,25 %	2,35 %

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*

< 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,72 %	1,28 %	1,75 %
6-10 kg CO ₂ /m ² /an	7,33 %	8,32 %	9,03 %
11-20 kg CO ₂ /m ² /an	30,23 %	30,59 %	30,31 %
21-35 kg CO ₂ /m ² /an	29,32 %	29,53 %	29,30 %
36-55 kg CO ₂ /m ² /an	22,43 %	21,98 %	20,32 %
56-80 kg CO ₂ /m ² /an	5,92 %	5,41 %	5,34 %
> 80 kg CO ₂ /m ² /an	1,69 %	1,64 %	1,61 %
Données non disponibles	2,36 %	1,25 %	2,35 %

Logements récents (< 5 ans)

Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	87	74	65
	Médiane	70	61	56
Émissions de gaz à effet de serre* (en kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	13	14	13
	Médiane	12	12	12

Patrimoine locatif total

Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne	201	195	190
	Médiane	188	179	171
Émissions de gaz à effet de serre* (en kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	29	29	28
	Médiane	26	24	24

ENV 1.2 ✓

Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)

Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	7,6 %	7,5 %	7,4 %
Logements reliés à un chauffage urbain	31,6 %	31,0 %	30,7 %
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,0 %	0,0 %	0,0 %

ENV 1.3

Consommations d'eau sur le patrimoine*

Consommations d'eau sur le patrimoine*	0,9 m ³ /m ² /an	0,9 m ³ /m ² /an	0,9 m³/m²/an
Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	53,5 %	53,4 %	72,8 %

ENV 1.4

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques²

	0	0	0
--	---	---	----------

* Source : diagnostics de performance énergétique.

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.

ENV 2

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

▲ Corr. Art. R.225-105-1 Code de commerce : politique générale en matière environnementale ; pollution et gestion des déchets ; consommation d'énergie ; rejets de gaz à effet de serre.

ENV 2.1 ✓ Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs	57,5 %	88,9 %	65,1 %
	Nom des labels/certifications	H&E, BBC, Effinergie, RT2012 -10 %		
	Logements réhabilités	0 %	0 %	0 %
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantier à faibles nuisances »		12,2 %	20,1 %	27,9 %
ENV 2.3 ✓ Émissions de CO ₂ liées aux déplacements ³	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t)	95,6	100,8	93,2
	Nombre de véhicules de service	32	29	28
	Niveau moyen d'émission des véhicules de service (g de CO ₂ /km)	108,3	99,7	89,1
	Nombre de véhicules de fonction	15	19	18
	Niveau moyen d'émission des véhicules de fonction (g de CO ₂ /km)	123,4	110,7	102
ENV 2.4 ✓ Performances énergétiques des sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	-	205	196
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg CO ₂ /m ² /an)	-	11	11
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège Échirolles		

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.



ENV A /

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

- Mise en place, en partenariat avec l'association Unis-Cité et les services civiques, d'un éco-logis (appartement pédagogique) aux Îles de Mars pour sensibiliser les habitants aux gestes éco-citoyens.
- Mise en place, à l'Arlequin et au Village olympique, d'un appartement pédagogique autour des thèmes de la diminution des déchets ainsi que des économies d'électricité et d'eau.
- Chantiers d'insertion de proximité menés à la Luire, au Village 2 et à la Villeneuve d'Échirrolles, avec des jeunes du quartier en difficulté, encadrés par des éducateurs.
- Signature d'une convention de gestion des espaces verts à Gresse-en-Vercors et à Monestier-de-Clermont, en partenariat avec les parties prenantes, afin de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en grandes difficultés.
- Mise en place de sites de compostage à La Gardine, et d'un atelier de plantation pour les enfants, en partenariat avec un paysagiste de la commune, aux Cordeliers, à Saint-Jean-de-Moirans.
- Convention de mise à disposition de jardins familiaux et de jeux d'enfants au Petit Plan, à Saint-Étienne-de-Saint-Geoirs.
- Atelier de démonstration sur le fonctionnement des accumulateurs, et présentation des économies qu'ils permettent de réaliser, aux Petits Essarts, à Billieu.
- Atelier de décoration des halls d'entrée proposé aux enfants de la résidence Les Serpentes, à Villefontaine, afin de sensibiliser les plus jeunes au respect de leur habitat.

ENV B /

SENSIBILISATION DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

9 salariés ont été formés au contrôle de nettoyage, dans l'objectif de vérifier que les entreprises de nettoyage intervenant sur le patrimoine de la SDH recourent le moins possible à des produits nocifs pour l'environnement. En septembre 2016, par exemple, une formation de 2 jours sur l'usage du vinaigre blanc a été animée par l'AFPOLS. Plusieurs événements ont par ailleurs été organisés tout au long de l'année sur le thème de l'environnement : baptêmes d'apiculture sur le toit du siège social, information sur la gratuité des transports en commun en cas de pic de pollution, opération « Au travail, j'y vais autrement ! ».

Une action de sensibilisation menée début 2016, par la Frapna sur la biodiversité et les trames verte et bleue a concerné 104 salariés.

ENV C /

PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Dans le cadre de la poursuite de la convention avec la Frapna, des tests de gestion différenciée des espaces verts ont été menés sur 5 sites en Isère. Ces expérimentations permettront la préparation de la rédaction d'un cahier des charges d'entretien pour les espaces verts du patrimoine de la SDH.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

La SDH est un acteur important du développement économique des territoires en Isère. Son activité génère des investissements d'envergure à travers la production de logements, l'amélioration du parc existant, le renouvellement urbain et l'entretien du patrimoine. Ces investissements sont essentiels parce qu'ils dynamisent l'économie locale et participent à la préservation d'emplois non délocalisables.

UNE FORTE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT SUR LE TERRITOIRE

En 2016, l'autofinancement courant de la SDH atteint presque 9,3 M€. Avec 14 M€, contre 16 M€ en 2015, le résultat net comptable diminue sous l'effet notamment de dépenses consécutives à la hausse de la redevance CGLLS et d'une baisse des ventes de patrimoine en 2016. Tout comme l'autofinancement, ce résultat bénéficie en partie de taux historiquement bas du Livret A.

Ces résultats ne donnent lieu à aucun versement de dividendes aux actionnaires. Ils sont totalement réinvestis dans les opérations d'amélioration du parc et dans la construction de nouveaux logements. Les investissements de la SDH et son activité courante de gestion (entretien et maintenance) contribuent à la vitalité de nombreuses entreprises locales.

17 M€ DE PLUS POUR LA RÉHABILITATION ET LA CONSTRUCTION

Dans le cadre du plan de relance pour le logement mis en place à l'échelle nationale, la SDH a signé un engagement

triennal avec la Caisse des dépôts et consignations et Action Logement sur les prêts de haut de bilan bonifiés. La SDH bénéficie ainsi d'une allocation de 16,9 M€ à faible taux, en contrepartie de l'engagement de surinvestir dans la rénovation thermique de son parc immobilier et dans la construction de nouveaux logements.

Concrètement, d'ici 2019, 1 500 logements supplémentaires feront l'objet de travaux d'amélioration de la performance énergétique (qui s'ajoutent aux 3 500 logements qu'il était prévu de rénover sur cette même période), et 100 logements neufs s'ajouteront aux 500 que la SDH avait déjà inscrits à son programme de production.

DES LOYERS TRÈS INFÉRIEURS À CEUX DU MARCHÉ

Les loyers mensuels moyens pratiqués à la SDH (5,86 €/m²) procurent un réel gain en termes de pouvoir d'achat pour les locataires puisque les loyers du marché de l'immobilier isérois sont beaucoup plus élevés (10,80 €/m² ; source Clameur 2016).

L'offre diversifiée proposée par la SDH (du parc très social à l'habitat intermédiaire, en passant par le logement

NOS ENJEUX

LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE : UN ENJEU STRATÉGIQUE POUR LA SDH

Pour soutenir sa capacité d'investissement sur le long terme et maîtriser ses coûts de fonctionnement, l'entreprise s'est donné 3 objectifs majeurs :

- accroître et consolider ses ressources financières en améliorant ses résultats et en stimulant son ingénierie financière ;
- diminuer la vacance des logements en développant des pratiques commerciales innovantes ;
- réduire les impayés de loyers en optimisant l'organisation et en mobilisant les collectivités partenaires.

Éco-quartier L'Eau vive à Seyssins : 36 logements locatifs, 5 millions d'euros investis.

familial) permet à chaque ménage de trouver un loyer adapté à son budget. La fourchette des loyers (hors charges) se situe entre 2,06 € et 14,31 €/m², mais 50 % des logements de la SDH ont des loyers mensuels inférieurs à 4,44 €/m² (moyenne des surfaces corrigées et utiles).

Le gel des augmentations des loyers (0,02 % en 2016 et 0,47 % en 2015) ne permet pas de compenser l'augmentation des charges (entretien, taxes...).

2016 EN CHIFFRES



106,3 M€
de chiffre d'affaires
dont 87,3 M€ de loyers



14 M€
Résultat net comptable

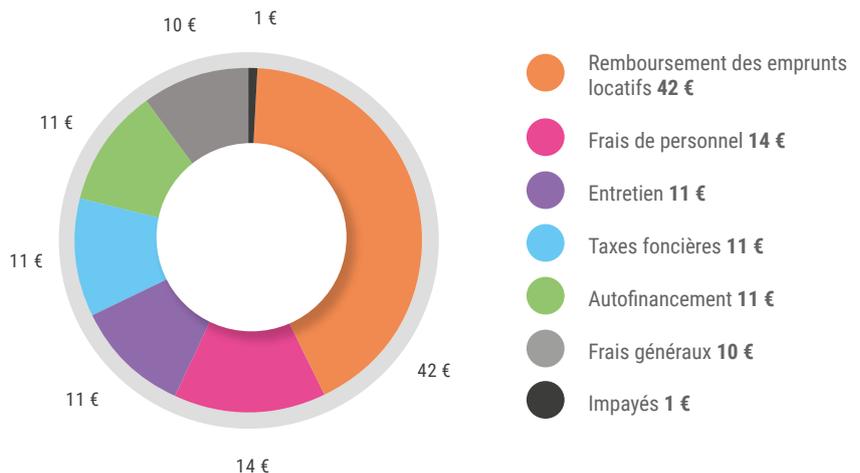


66 M€
Montant investi dans
la construction neuve,
l'amélioration et l'entretien
du parc



9,3 M€
Autofinancement courant

PRINCIPAUX POSTES COUVERTS PAR LES LOYERS (POUR 100 € DE LOYER FACTURÉS)



	2016
Fournisseurs et prestataires	95 161
Administrations fiscales	13 512
Salariés	12 509
Banques	10 133
État (cotisations à des fins redistributives)	365
Actionnaires	0
Total	131 680

**PLUS DE 131 M€ DE REVENUS
DISTRIBUÉS AUX PARTIES
PRENANTES EN 2016**

LE DÉPLOIEMENT DE NOUVELLES TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Les chargés de commercialisation ont désormais recours à des techniques commerciales innovantes en utilisant aussi bien le street marketing, les visites de logements témoins et des outils de communication numérique (blog, Facebook) et imprimée (plaquette commerciale).

Le service commercial a un rôle déterminant pour limiter la vacance de logements sur le parc, et donc les pertes financières pour l'entreprise. Le service habitat et peuplement leur vient en appui afin de définir des cibles de clientèles, et travailler avec les réservataires pour favoriser la venue ou le maintien de publics « équilibrants », comme les salariés ou les personnes retraitées.

De leur côté, 4 conseillers en économie sociale et familiale accompagnent les clients en difficulté pour prévenir les situations d'impayés de loyers et de charges.

SAGE'S, LE SYNDIC À VOCATION SOCIALE

En 2011, la SDH a fait le choix de créer la marque SAGE'S pour accroître la visibilité de son activité de syndic. SAGE'S a pour vocation de gérer les copropriétés issues de la vente du patrimoine aux locataires (vente HLM), des opérations neuves mixtes (logements et locaux d'activité en pied d'immeuble) et des opérations neuves d'accession sociale.



Thibault Richard

Président de la Fédération du bâtiment et des travaux publics de l'Isère

UN PARTENARIAT HISTORIQUE ET FRUCTUEUX

QUELLE PLACE OCCUPE LA SDH DANS LE PAYSAGE DU BTP ?

C'est un acteur majeur de l'économie locale du BTP puisque l'entreprise mobilise près de 70 M€ chaque année dans la production de logements neufs et la rénovation. Cela impacte directement l'activité et les emplois : 90 % des marchés de la construction neuve sont par exemple attribués à des sociétés iséroises. Pour notre secteur, c'est un paquebot à bord duquel de très nombreuses entreprises peuvent embarquer grâce à l'allocation des marchés publics.

QUELLES RELATIONS LA FÉDÉRATION DU BTP ENTRETIENT-ELLE AVEC LA SDH ?

Notre partenariat est ancré dans l'histoire et plein de vitalité. Au-delà du suivi de l'activité, nous travaillons

ensemble sur des sujets clés comme la préservation de l'environnement. Quant à nos adhérents, ils apprécient la convention de bonnes pratiques élaborée conjointement, notamment en ce qui concerne les délais de règlement !

ET SI VOUS DEVIEZ RETENIR DEUX FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2016 ?

Par ordre chronologique, j'évoquerai d'abord l'élection de Bertrand Converso à la présidence de la SDH. Nous sommes de la même génération et notre bonne entente ne peut que renforcer les liens déjà solides entre nos deux structures. Je citerai aussi le colloque « Territoires et habitat responsable ». Cet événement inédit a donné de l'élan mais aussi de la visibilité à la dynamique de réflexion et d'action collective qui anime les parties prenantes du logement social.

Le portefeuille total compte 3 184 lots, dont 79 copropriétés comprenant 1 958 logements, 1 101 garages et 125 commerces.

En 2016, SAGE'S a intégré 4 nouvelles copropriétés issues de la vente HLM et a externalisé 4 copropriétés liées à l'accession sociale sans lot SDH. Le montant des honoraires s'élève à 210 K€.

LES ATOUTS DE LA VENTE HLM

Élément constitutif de la stratégie économique et patrimoniale de la SDH, la vente HLM a pour objectif de dégager les ressources financières nécessaires à la production neuve et à l'amélioration du parc existant. Elle permet aussi d'offrir aux locataires de nouvelles perspectives dans leur parcours résidentiel et d'améliorer la mixité sociale par la diversification des statuts d'habitat.

En 2016, 24 logements ont été vendus (35 en 2015) pour une plus-value brute de l'ordre de 2,2 M€ (3,1 M€ en 2015). 46 % des transactions ont été réalisées au bénéfice des locataires de la SDH, dont 82 % aux locataires occupants. Tous les acquéreurs ont bénéficié d'un dispositif de sécurisation financière (garantie de rachat à un prix convenu d'avance et de relogement sous certaines conditions).

SITUATION DES ÉTABLISSEMENTS GÉRÉS PAR DES TIERS

En 2016, la SDH comptabilise 33 établissements gérés par des structures spécifiques telles que des mutuelles, des fondations, des associations, des CCAS, le Crous... Cette année, la SDH a fait l'acquisition d'un EHPAD de 96 lits (Maison des Anciens, à Échirolles), dans le cadre d'un projet de construction d'un nouvel établissement en 2018.

Au 31 décembre 2016, la facturation des redevances de ces établissements s'élevait à 5 M€.

Top 😊

MOINS DE TAXES POUR PLUS DE SERVICES!

Un peu plus de 4 000 logements de la SDH situés dans les quartiers prioritaires, définis dans le cadre la politique de la ville, sont concernés par la mesure d'abattement de la TFPB. Plus de 80 % d'entre eux sont dans le périmètre de Grenoble-Alpes Métropole, les autres dépendant de l'Isle-d'Abeau et de Villefontaine. Cet abattement, qui court jusqu'en 2020, s'élève à 1 M€ pour 2016.

En contrepartie de cette disposition fiscale, la SDH s'est engagée à financer des actions de renforcement de la qualité du service rendu aux locataires. Cela se traduit notamment par un renforcement de la présence du personnel de proximité, du sur-entretien, l'expérimentation d'aménagements de locaux dédiés au dépôt de déchets encombrants, la mise en place du dispositif Présence Tranquillité, la réalisation de chantiers d'insertion et la mise à disposition de logements pour des artistes en résidence.

Flop 😞



UN MODÈLE ÉCONOMIQUE REMIS EN QUESTION

Alors même qu'il génère beaucoup de valeur sur les territoires, le logement social continue d'être perçu par certains décideurs politiques, comme par une partie de l'opinion publique, comme un coût en matière de dépenses publiques.

Bien qu'il existe effectivement des dispositifs de soutien à l'activité (prêt de haut de bilan, exonération temporaire de taxe foncière sur certains groupes), le modèle économique du secteur est mis à mal sur tous les fronts : baisse des subventions dans les programmes d'investissement, réduction des garanties d'emprunt des collectivités locales, menaces périodiques sur le devenir de l'Aide personnalisée au logement (27 M€/an qui permettent de rendre solvables plus de la moitié des locataires de la SDH) ou encore les impacts économiques induits par la réglementation (le seul coût des diagnostics amiante s'élève à 900 000 €/an pour la SDH). Autant d'éléments contraignants avec lesquels l'entreprise doit composer alors même que les loyers sont bloqués... La question qui se pose donc aujourd'hui aux décideurs politiques et aux bailleurs sociaux est celle du devenir du modèle économique du logement social. Fidèle à son esprit pionnier, la SDH explore d'ores et déjà des solutions (vente HLM, accession sociale à la propriété...) qui lui permettent de conserver sa capacité d'investissement sur le territoire.

ECO 1

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

		2014	2015	2016
ECO 1.1 ✓	Autofinancement net rapporté aux loyers	15,6 %	12,9 %	9,5 %
ECO 1.2 ✓	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 521 €	1 863 €	1 344 €
ECO 1.3 ✓ Effort annuel moyen en investissement dans le parc	Croissance du parc	2010-2014	2011-2015	2012-2016
	Investissement annuel moyen	61 365 166 €	58 649 677 €	55 805 439 €
	Par logement acquis ou produit	118 917 €	126 325 €	128 022 €
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc neuf	2014	2015	2016
	Fonds propres	15,7 %	14,6 %	12,4 %
	Emprunts	71,5 %	75,2 %	74,4 %
	Subventions	12,8 %	10,3 %	13,2 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	19 967 €	18 641 €	16 992 €
	Amélioration du parc réhabilité			
	Fonds propres	19,1 %	26,2 %	31,3 %
	Emprunts	69,7 %	63,7 %	62,6 %
	Subventions	11,2 %	10,1 %	6,1 %
ECO 1.5 ✓ Taux de vacance dont :	TOTAL	3,72 %	4,53 %	5,07 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,38 %	1,61 %	2,41 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1,29 %	1,56 %	1,61 %
	Taux de vacance technique	1,05 %	1,36 %	1,05 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	0,29 %	0,43 %	0,44 %



ECO 2

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

ECO 2.1 ✓ Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés par catégorie de parties prenantes	Salariés	11 019 k€	11 883 k€	12 509 k€
	Fournisseurs et prestataires	97 375 k€	98 920 k€	95 161 k€
	Administrations fiscales	13 147 k€	13 589 k€	13 512 k€
	Banques	12 599 k€	11 232 k€	10 133 k€
	Actionnaires	0	0	0 k€
	État (Cotisations à des fins redistributives)	366 k€	401 k€	365 k€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique		43 740	45 776	44 104
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	-	-	-
	Part d'entreprises locales*	-	-	-
* entreprises dont l'adresse de facturation est située :				
ECO 2.4 Délais de paiement moyen des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	48 jours	48 jours	52 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	80,7 %	81,4 %	78,3 %

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Le projet Achats responsables a avancé sur plusieurs points clés en 2016 : la mise à jour du règlement de la CAO, la validation de la politique achats responsables et du plan d'action associé, la validation des critères techniques pondérés de sélection des offres et l'étude d'une évaluation réciproque entreprise-MOE-MO en vue d'une mise en œuvre dès 2017.

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Au-delà de leurs différents métiers et de leurs itinéraires personnels variés, les collaborateurs de la SDH ont en commun leur professionnalisme, leur motivation et leur sens de l'engagement. C'est sur ce socle d'atouts partagés que la réussite de l'entreprise se construit. Pour anticiper l'évolution en besoin de compétences de l'entreprise et accompagner les salariés dans leurs parcours professionnels, la SDH vise à appliquer une politique des ressources humaines cohérente avec ses valeurs, qui respecte la diversité et qui tende vers l'équité.

SANTÉ ET SÉCURITÉ : UNE POLITIQUE ACTIVE DE PRÉVENTION DES RISQUES

Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale de son personnel et de ses partenaires représente un objectif prioritaire pour la SDH. L'année 2016 a été marquée par le regroupement des activités santé et sécurité autour du poste de référent santé et sécurité au sein de la DRH.

En ce qui concerne les risques psychosociaux (RPS), la démarche initiée en 2015 (travail sur les facteurs et les unités de travail) s'est poursuivie en 2016. L'identification, l'analyse et le classement des risques permettant de définir les actions de prévention les plus appropriées ont été intégrés dans le Document unique d'évaluation des risques (DUER).

Un groupe de travail a élaboré une enquête sur les RPS en s'appuyant sur les préconisations de l'INRS. Avant le lancement de l'enquête, des réunions

d'information sur les RPS ont été proposées à tous les salariés, et des séances de sensibilisation au dépistage ont été spécifiquement organisées pour les managers. En décembre 2016, 77 % des salariés ont répondu au questionnaire. L'année 2017 donnera lieu à une restitution ainsi qu'à un premier plan d'action.

PÉNIBILITÉ, LA VIGILANCE EST DE MISE

En application de la législation, l'année 2016 a donné lieu au recensement des facteurs et de la population pouvant être impactée par la pénibilité. Parmi l'ensemble des facteurs, deux pouvaient concerner les métiers de la SDH : postures pénibles et manutention manuelle de charges. Après une étude approfondie de chacun des postes susceptibles d'y être exposés (gardiens et employés d'immeubles), il s'est avéré que les seuils réglementaires n'étaient pas atteints et que ces facteurs ne relevaient donc pas de la pénibilité au regard du droit du travail.

NOS ENJEUX

Soucieuse de sa responsabilité envers les personnes, la SDH axe sa politique des ressources humaines sur le professionnalisme, la motivation et l'engagement des collaborateurs.

Cette exigence se décline dans le projet d'entreprise à travers 4 objectifs stratégiques :

- développer la performance professionnelle des collaborateurs ;
- favoriser le bien-être au travail et améliorer les conditions de travail ;
- encourager les dynamiques collectives et mieux agir ensemble ;
- stimuler et encourager la créativité et l'innovation.



Afin de maintenir une vigilance particulière sur ces métiers, la SDH a choisi de porter ses efforts sur la sensibilisation, la formation et la prévention.

MISE EN ŒUVRE DU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Remplaçant depuis 2015 le Droit individuel à la formation (DIF), le Compte personnel de formation (CPF) permet aux collaborateurs de capitaliser 24 heures de formation par année de travail. Comme toute transition, celle du DIF vers le CPF a demandé une période d'adaptation et des efforts pour s'approprier le nouveau dispositif et ses exigences administra-

tives. Cela n'a toutefois pas empêché 3 collaborateurs d'activer leur CPF afin de réaliser un projet de formation grâce à une prise en charge partielle ou totale du coût par l'OPCA Uniformation. Alors que 2 salariés ont choisi de suivre un parcours CléA avec le Greta afin d'améliorer leur maîtrise du français à l'écrit, le troisième s'est lancé dans un projet de création d'entreprise avec l'accompagnement du CNAM.

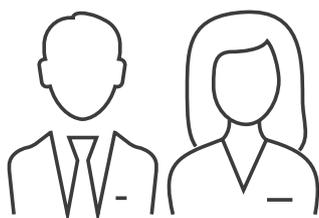
PLANÈTE MANAGERS

En 2016, l'ensemble des cadres et des directeurs de la SDH ont travaillé sur la définition de 8 «manag'postures» à partir du référentiel de management de l'entreprise.

Les objectifs? Mieux s'approprier le référentiel et harmoniser les pratiques.

Cela a permis de mettre en place, toujours en 2016, une formation par groupes de 4 journées réparties sur l'année, destinée à tous les cadres et directeurs. Théorique, mais surtout pratique, avec des pistes de travail à explorer entre chaque session, cette formation avait plusieurs objectifs : (re)donner les bases à tous (et notamment aux nouveaux managers); traiter des cas pratiques et partager les expériences; favoriser une meilleure connaissance des cadres entre eux. Elle a aussi donné l'occasion d'expérimenter une méthode de formation innovante.

2016 EN QUELQUES CHIFFRES



222

C'est le nombre de salariés de la SDH au 31 décembre 2016.

16

C'est le nombre de salariés en situation de handicap de la SDH, qui respecte ainsi ses obligations légales.

18 %

C'est la proportion des salariés de la SDH travaillant à temps partiel. Pour la très grande majorité d'entre eux, il s'agit d'un temps de travail choisi pour convenances personnelles.

90

C'est le nombre de métiers différents exercés au sein de la SDH.

En plus des recrutements réalisés dans le cadre de CDD de remplacement (18) ou de surcroît de travail (8), la SDH a ouvert 20 postes en CDI en 2016. 14 personnes ont bénéficié d'une mobilité interne définitive, et 7 autres d'une mobilité temporaire. La SDH dispose d'une politique de mobilité interne qui incite les salariés à réfléchir à leur parcours professionnel et à leurs souhaits d'évolution.

Effectifs CDI	2014	2015	2016	Écart 2016/2015
Cadres	35	37	35	-2
ETAM (employés, techniciens et agents de maîtrise)	141	146	161	+15
Employés immeubles/ gardiens	38	34	26	-8
Total	214	217	222	+5



Alexandra Delbare

Chargée de clientèle

LA MOBILITÉ INTERNE : UNE VRAIE CHANCE!

APRÈS 7 ANNÉES EN TANT QU'ASSISTANTE DE TERRITOIRE, POURQUOI AVEZ-VOUS PRIS UN POSTE DE CHARGÉE DE CLIENTÈLE?

Je me sentais bien dans mon poste, mais j'avais envie de faire autre chose pour ne pas entrer dans une sorte de routine... À l'occasion du congé maternité d'une chargée de clientèle, j'ai saisi l'occasion de faire jouer la mobilité interne, j'ai candidaté et j'ai été retenue. C'était l'occasion de découvrir un métier et de valoriser d'autres compétences, tout en restant à la SDH où je me sens bien depuis que j'y suis entrée en 2008.

DEPUIS, VOUS AVEZ EFFECTUÉ D'AUTRES REMPLACEMENTS...

J'ai en effet accepté d'autres remplacements de chargée de clientèle. D'un secteur à l'autre, les populations et problématiques d'habitat sont différentes : ce n'est donc jamais pareil. Pour moi qui aime beaucoup le contact humain et les rencontres, ces expériences successives sont très enrichissantes.

VOUS AVEZ DONC PRIS GOÛT À LA MOBILITÉ INTERNE?

Ça me plaît et je crois que c'est une vraie chance. Cela m'a permis de progresser dans de nombreux domaines et de développer des facultés d'adaptation. Je ne suis pas devenue un caméléon, mais la nouveauté ne me fait pas peur, au contraire! La mobilité m'a permis de dynamiser ma vie professionnelle et de trouver dans le travail un réel épanouissement.

Top 😊

LA SDH FACILITE L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

En 2016, la SDH a recruté les 4 jeunes alternants qu'elle accueillait. Les nouvelles recrues (3 CDI et 1 CDD) ont pris leurs fonctions comme chargé de commercialisation en accession sociale, gestionnaire des ventes HLM, assistante patrimoniale et gestionnaire de projets applicatifs et d'exploitation.

Trois facteurs expliquent la réussite de ces intégrations : le soin apporté au recrutement des alternants, la nature des missions confiées permettant une véritable mise en situation de travail, et la qualité de l'accompagnement.

Outre ces alternants, la SDH a accueilli 38 stagiaires en 2016 : 30 stages étaient en lien avec un établissement de formation et 8 étaient organisés avec Pôle emploi dans le cadre des périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

Flop 😞

MAIS QUI FAIT QUOI, AU JUSTE?

Mise en place en février 2015, l'organisation des services de proximité affiche un déficit de lisibilité. Les parties prenantes, au premier rang desquelles figurent les locataires, n'ont toujours pas encore vraiment saisi « qui fait quoi et où? », ni toujours bien repéré qui étaient leurs interlocuteurs de terrain. Et cela a pu ponctuellement en désorienter certains...

Pour remédier à cette situation et gagner en clarté, la SDH va porter ses efforts sur la communication externe. Et les messages seront ajustés autant que nécessaire afin de répondre au mieux aux attentes des clients et des territoires.



HR1

Équité d'accès et de conditions de travail

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ;
égalité de traitement (égalité femmes-hommes, handicap).

HR 1.1

Répartition des effectifs
par type d'emploi (% des ETP)

CDI	94 %	94 %	92 %
CDD (hors CDD de remplacement)	3 %	3 %	4 %
Intérim	00 %	00 %	00 %
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	2,5 salariés	1,08 salarié	3,5 salariés
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	4,5 salariés	5,08 salariés	4,25 salariés
Stagiaires	23	24	30

HR 1.2

Répartition des salariés par âge,
par catégorie et par sexe

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
En CDI (hors mandataires sociaux)	85	128	85	131	85	136
Âge						
< 25 ans	0,9 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %
25-55 ans	31,0 %	51,6 %	30,1 %	50,5 %	30,8 %	53,4 %
> 55 ans	8,0 %	8,5 %	8,8 %	10,2 %	7,2 %	8,1 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
Personnel de proximité	12,2 %	6,1 %	9,3 %	6,0 %	8,1 %	3,6 %
Employés administratifs	2,8 %	13,6 %	3,7 %	17,1 %	5,0 %	17,2 %
Agents de maîtrise	16,9 %	32,4 %	18,1 %	29,2 %	18,6 %	32,1 %
Cadres	5,2 %	7,5 %	6,0 %	7,9 %	5,9 %	7,2 %
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2,8 %	0,5 %	2,3 %	0,5 %	0,9 %	1,4 %
2014						
Travailleurs handicapés employés durant l'année	14		14		16	
Équivalent en ETP	11,39		12,15		13,16	
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	36 k€		42 k€		48 k€	
Compensation versée à l'AGEFIPH*	-		-		0	

*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus.

HR 1.3 ✓

Contribution à l'emploi
des personnes en situation
de handicap

HR 1.4 ✓

Rémunérations annuelles brutes
moyennes, par sexe et catégorie¹

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
Personnel de proximité	23,5 k€	25,5 k€	25,1 k€	26,6 k€	23,3 k€	25,0 k€
Employés administratifs	28,7 k€	25,2 k€	28,7 k€	26,5 k€	26,0 k€	26,5 k€
Agents de maîtrise	30,7 k€	29,8 k€	29,6 k€	28,7 k€	28,5 k€	28,0 k€
Cadres	47,7 k€	50,3 k€	49,2 k€	49,1 k€	47,0 k€	46,0 k€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	71,0 k€	#	78,7 k€	#	83,0 k€	#

HR 1.5 ✓

Écart de rémunérations¹

Rémunération médiane	28 k€	28 k€	27 k€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4,3	4,28	3,76

HR 1.6 Avantages sociaux finan-
cés par l'employeur²

Autres avantages sociaux	12,1 %	10,9 %	12 %
--------------------------	--------	--------	------

1. Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

2. Avantages sociaux pris en compte : retraite supplémentaire + part patronale des tickets restaurants + montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'épargne salarial + montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.



HR2

Employabilité et évolution professionnelle

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : formation (politique, nombre d'heures).

HR 2.1 ✓ Volume annuel de formation par catégorie de salariés		2014		2015		2016	
		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	28	859	22	504	17	350
	Employés administratifs	38	571	35	709	40	917
	Agents de maîtrise	97	2 699	88	3 260	95	2 695
	Cadres	28	1 015	28	1 102	31	1 438
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	5	77	6	124	6	250

HR 2.2 Accès à la formation	Part des salariés hommes et des salariées femmes en ayant suivi au moins une	2014		2015		2016	
		Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
		90,6 %	88,3 %	95,3 %	93,9 %	98,8 %	95,6 %

HR 2.3 Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année Dont nombre de promotions internes dans l'année Total de postes pourvus dans l'année	2014		2015		2016	
		3	4	14			
		3	4	13			
		10	17	20			

HR3

Santé et bien-être des salarié(e)s

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : santé et sécurité, absentéisme.

HR 3.1 ✓ Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global Taux d'absentéisme dû aux AT/MP Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	2014		2015		2016	
		8,14 %	7,85 %	7,20 %			
		1,17 %	0,66 %	0,47 %			
		18 %	20 %	22 %			

HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	2014	2015	2016
	1,19	1,20	1,19

HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX, ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Depuis 2015, un travail sur les RPS a été engagé. Suivant en cela la méthode de l'INRS, 14 indicateurs ont été retenus et intégrés dans le document unique, et des unités de travail ont été définies en 2016. Les résultats de l'enquête, réalisée en décembre 2016, permettront de bâtir des plans d'action en 2017. Les RPS ont fait l'objet d'une information dédiée à l'ensemble le personnel, et les cadres ont été sensibilisés aux notions de harcèlement, de stress, d'agression et de burn-out. L'intranet a été enrichi de tous ces éléments.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Une grande majorité des salariés de la SDH disposent d'horaires variables qui leur permettent de conjuguer contraintes professionnelles et vie privée.

Le SDH compte 18 % de temps partiels, dont la plupart sont des temps de travail choisis par les salariés pour convenance personnelle.

Tous les salariés ont 12 jours fériés par an, et beaucoup disposent de 15 jours de RTT. Jusqu'à 6 journées d'absence pour maladie sont tolérées sans justificatif médical.

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Rassemblés sous la bannière des parties prenantes de l'habitat, résidents, collectivités, État, financeurs, entreprises, salariés et associations sont, au quotidien, les interlocuteurs privilégiés de la SDH. Par le dialogue et la concertation, l'entreprise tisse avec eux une relation responsable et durable qui stimule la vitalité de la gouvernance.

« TERRITOIRES & HABITAT RESPONSABLE » : UN COLLOQUE QUI FERA DATE

Le 24 novembre 2016, le colloque « Territoires & habitat responsable », organisé au World Trade Center de Grenoble par la SDH et Delphis, a réuni quelque 400 participants qui représentaient plus de 200 parties prenantes différentes. L'objectif de cet événement sans précédent était de démontrer que l'habitat social est un secteur innovant qui contribue activement à l'attractivité des territoires.

Collectivités locales, bailleurs sociaux, entreprises, professionnels de la construction et de la maintenance du parc immobilier, financeurs du logement social, représentants des locataires et associations se sont retrouvés pour interroger l'apport de l'habitat social dans le développement des territoires. Plénières et ateliers ont scandé la journée, tout en laissant le temps aux participants de nouer des contacts et d'échanger au sein des 3 pôles du Village des bonnes pratiques (Entreprendre, Vivre ensemble, Faciliter & protéger) et sur les stands des partenaires.

NOS ENJEUX

Défini par la norme ISO 26000, l'engagement sociétal de la SDH guide l'entreprise dans sa stratégie de gouvernance dont les objectifs phares sont les suivants :

- développer des alliances et des synergies avec les parties prenantes internes et externes ;
- accroître l'étendue et la valeur des actions ;
- mettre en place et animer des partenariats ;
- développer des échanges avec les élus et techniciens des collectivités ;
- développer et renforcer les relations avec les représentants des locataires ;
- donner à voir les décisions prises, les investissements réalisés et les services fournis.



Le colloque « Territoire et habitat responsable » a réuni 400 participants représentant plus de 200 parties prenantes différentes.



5 décembre 2016. Au terme d'un long processus d'écoute de ses parties prenantes (280 personnes interrogées), la SDH a restitué les principaux résultats auprès de ses partenaires : représentants des collectivités locales, de l'Etat, du secteur bancaire, des associations, des instances représentatives du personnel, de la société civile.

RENDRE COMPTE DE LA VALEUR CRÉÉE SUR LES TERRITOIRES

Reconnue comme un acteur économique majeur en Isère, la SDH s'implique dans des champs d'action dont la portée et l'impact dépassent ceux de son cœur de métier.

En lien avec les autres parties prenantes du territoire (locataires et habitants, entreprises et salariés, collectivités, financeurs et associations), la SDH constitue ainsi un maillon essentiel de la chaîne de valeur.

Soutenu financièrement par l'USH et la Caisse des dépôts, le projet AcTerr® permet depuis plusieurs années à des bailleurs sociaux de mieux évaluer leurs impacts économiques, sociaux et environnementaux, et de renforcer ainsi leur positionnement vis-à-vis de leurs parties prenantes, au premier rang desquelles figurent les collectivités locales.



Dans le cadre d'AcTerr®, les activités de la SDH ont été analysées à l'échelle de la métropole grenobloise. Plusieurs indicateurs ont été développés afin de rendre compte des externalités générées par l'activité de la SDH sur et pour le territoire. Ont ainsi été scrutés l'activité économique et l'emploi local, la maîtrise des consommations énergétiques et la préservation de l'environnement, les conditions de vie et le pouvoir d'achat des ménages. La SDH a publié en 2016 un rapport sur sa part de création de valeur au sein du périmètre métropolitain. Intitulé *La SDH acteur des dynamiques de territoire*, le document a été diffusé aux parties prenantes présentes au colloque du 24 novembre.



Pour sa 2^e édition, le festival Street Art Grenoble tisse des liens avec les quartiers périphériques. Au 40, galerie de l'Arlequin, la SDH a mis un mur à la disposition de l'artiste Etien.

MAÎTRISER LES RISQUES GRÂCE AU CONTRÔLE INTERNE

La SDH a publié cette année son 7^e rapport de contrôle interne. Mis en place en 2002, ce dispositif vise à assurer la pérennité de l'entreprise par une maîtrise des risques financiers, juridiques, légaux et techniques, liés à la sécurité des biens et des personnes ou encore à l'image. Le contrôle interne s'appuie sur des procédures et une cartographie des risques permettant d'assurer une gestion rigoureuse et efficace des activités. Un programme d'audits internes et externes (8 en 2016) garantit par ailleurs le bon exercice des principes de précaution et de sécurité.

FOCUS

SATISFACTION CLIENT : ÉVALUER POUR S'AMÉLIORER

En 2016, après avoir testé un dispositif d'enquête par mail permettant de mesurer en temps réel la satisfaction de ses clients-locataires sur la prise en charge de leur réclamation, la SDH a décidé de déployer, dès 2017, ce procédé sur toutes les demandes d'interventions techniques. C'est moins la donnée statistique qui intéresse ici la SDH que la volonté d'identifier rapidement (à la clôture de la demande) les sources d'insatisfaction pour y remédier au plus vite. Ce nouveau dispositif d'évaluation s'inscrit plus largement dans le référentiel « qualité de service » Qualibail, auquel la SDH travaille depuis plusieurs mois avec de nombreux autres bailleurs sociaux au sein de Delphis.



Céline Gindre
Consultante du cabinet Nicomak

« EN SE METTANT À L'ÉCOUTE DES PARTIES PRENANTES, LA SDH A FAIT PREUVE D'AUDACE ET D'INNOVATION! »

« Au printemps 2016, nous avons accompagné la SDH dans la consultation de l'ensemble de ses parties prenantes afin d'intégrer leurs points de vue et leurs attentes au futur projet d'entreprise. Un échantillon représentatif de 280 personnes a été interrogé! En déployant un tel dispositif, la SDH a fait preuve d'innovation et d'audace, car elle a accepté sans crainte de se mettre à l'écoute des parties prenantes internes comme externes.

Les personnes ont été questionnées sur les 5 axes stratégiques de la SDH, et nous avons utilisé 3 modes opératoires différents en fonction des catégories¹. Ce travail approfondi a permis de faire émerger les enjeux prioritaires aux yeux des parties prenantes.

Cette initiative marque l'intérêt et la confiance que la SDH leur accorde. Elle confirme aussi sa volonté d'agir et de préparer l'avenir avec et pour les parties prenantes afin de garantir sa performance sur le long terme.

En externe comme en interne, elles ont bien adhéré à la démarche. Au-delà de l'opportunité de s'exprimer, elles ont apprécié la visée de la consultation, c'est-à-dire de contribuer à la future stratégie, chacun à sa manière. »

L'enjeu pour la SDH est désormais de mettre en place des actions concrètes sur la base de cette consultation et des décisions stratégiques de la Direction.

1. Les représentants des collectivités, de l'État et de la société civile, les banquiers et financeurs, les concurrents, les fournisseurs, les IRP, les dirigeants du groupe, les locataires et les associations de locataires.

Top 😊

ACHATS RESPONSABLES : UN GRAND PAS EN AVANT !

En 2016, la SDH a activement poursuivi le projet Achats responsables initié en 2014. Le travail réalisé cette année a permis d'identifier les critères de choix retenus lors des attributions et d'écrire le règlement de la commission d'appel d'offres. Une politique d'achats responsables a également été rédigée et validée, un référentiel sur le même thème a été élaboré avec Delphis à destination des bailleurs sociaux et, enfin, une charte « Chantier à faibles nuisances a été mise en test ».

Ce projet d'envergure vise à familiariser les donneurs d'ordre de la SDH aux spécificités des achats responsables pour qu'ils puissent faire évoluer leurs pratiques avec les fournisseurs. À terme, l'objectif est de mettre en place des méthodes permettant d'accroître les partenariats, d'optimiser les échanges afin d'améliorer l'équilibre coût / performance environnementale / gain sociétal...

Ces avancées permettront à la SDH de passer à la phase opérationnelle en 2017 sur certains appels d'offres, avant d'être généralisée. La mise en œuvre de cette nouvelle politique donnera notamment lieu à la rédaction du livret interne de l'acheteur responsable.

Flop 😞

UN DÉFICIT DE LISIBILITÉ SUR LES INVESTISSEMENTS

À l'occasion de l'écoute des parties prenantes (voir témoignage ci-contre), un certain nombre d'élus et de techniciens de collectivités locales ont pointé du doigt un déficit de lisibilité... Qu'il s'agisse des travaux d'amélioration du parc existant ou des investissements programmés par la SDH sur leur territoire à court et moyen termes, les parties prenantes ont clairement exprimé leur souhait d'être mieux informées! La SDH a bien enregistré cette demande. Elle va y répondre en 2017 en prenant un certain nombre d'initiatives de communication en direction des partenaires locaux (rencontres, supports d'information...) sur les investissements réalisés et les projets à venir.

GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

GOV 1.1

Évaluations/certifications des systèmes de management

Certification/évaluation 1	
Champ	Responsabilité sociétale (économique - sociale - environnementale)
Nom de la certification / de l'évaluation	AFAQ 26000
Périmètre	Ensemble de la SDH
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2011-2016
Certification/évaluation 2	
Champ	Construction neuve /environnement
Nom de la certification / de l'évaluation	NF Habitat HQE
Périmètre	Construction neuve de plus de 5 logements (hors accession sociale)
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2011-2016
Certification/évaluation 3	
Champ	Sociétal
Nom de la certification / de l'évaluation	Habitat Senior Services®
Périmètre	Toute la SDH
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2013

GOV 1.2 ✓

Parité dans les instances dirigeantes

Part de femmes en comité de direction	12,5 %	14,3 %	50,0 %
Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	16,7 %	16,7 %	16,7 %

GOV 2

Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

2014

2015

2016

▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; actions de partenariat ou de mécénat ; relations sociales.

GOV 2.1 ✓

Satisfaction des locataires

Date des trois dernières enquêtes	2010	2011	2014
Taux de satisfaction globale*	78,8 %	79,4 %	83,8 %

GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date des trois dernières enquêtes	2014	-	-
Taux de satisfaction globale*	87 %	-	-

GOV 2.3 ✓

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations locales	64	64	68
---	----	----	-----------



GOV A /

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

- Depuis 2013, la SDH dispose d'un code de déontologie fondé sur les valeurs de solidarité, respect, professionnalisme et ambition. L'équité, l'honnêteté, l'intégrité en font partie intégrante. Ce code appelle chaque collaborateur à respecter une éthique professionnelle énoncée sous la forme de « principes d'actions ». Ces principes ne résultent pas uniquement de l'application des règles de droit, mais cherchent à promouvoir un comportement professionnel exemplaire fondé sur les valeurs de la SDH.
- Un dispositif de contrôle permet d'auditer l'ensemble des processus de la SDH tous les 2 ans. En 2016, un audit particulier a été conduit sur l'activité « facturation des quittances de loyer ».

GOV B /

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

- Un guide de l'administrateur rassemble les informations utiles à la bonne tenue de leur mandat par les membres du Conseil d'administration, dont des dossiers synthétiques de connaissance de l'habitat social. Les sujets traités en 2016 : l'amiante, la gestion patrimoniale, le système d'information, les achats dans une SA d'HLM.
- Les membres du Conseil d'administration ont été formés à la RSE lors d'un séminaire dédié.
- Un dispositif d'écoute des parties prenantes a été organisé en 2016 pour construire une matrice de matérialité. Les résultats de cette opération alimenteront les réflexions du prochain projet d'entreprise 2017-2022. Près de 280 de parties prenantes ont été interrogées.
- Le règlement de la commission d'appels d'offres, dans laquelle le Conseil

d'administration est représenté, a été rédigé formellement.

GOV C /

RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

- La SDH veille à être présente dans toutes les instances iséroises qui œuvrent dans le secteur de l'habitat et du logement social, comme la DDT, le Conseil départemental de l'Isère, Grenoble-Alpes Métropole, les communautés de communes et, bien sûr, les communes.
- Elle prend une part active aux travaux des PLH, participe au Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, à la Commission départementale de conciliation des rapports locatifs, à la Commission départementale de médiation.
- La collaboration étroite avec les collectivités locales et les EPCI se traduit généralement par des conventions de partenariat. En 2016, ont notamment été signées : une convention locale d'utilisation de l'abattement de la TFPB dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (SDH / Grenoble-Alpes Métropole / État), une convention Habitat Senior Services® (SDH/CCAS de Seyssins et de Saint-Martin-d'Hères), une convention de mise à disposition de parcelles pour la création de jardins partagés familiaux et d'une aire de jeux pour enfants (SDH/Ville de Saint-Étienne-de-Saint-Geoirs) et une convention relative à l'entretien et à la surveillance des parties communes (Ville d'Échirolles).

GOV D /

RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

- Le Conseil de concertation locative est une instance de dialogue interne à la SDH au sein de laquelle siègent les associations représentatives des

locataires (CLCV, CNL, CSF, INDECO-SA CGT). Cette instance de démocratie participative examine avec les responsables de la SDH les dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale. Les associations des locataires défendent les intérêts des habitants, expriment leurs attentes et formulent des propositions d'amélioration du cadre de vie. En 2016, la SDH a animé 4 conseils de concertation locative. Les principales thématiques abordées sont le bilan annuel de l'enquête de satisfaction faite auprès des locataires, le plan de communication l'amiante, le futur projet d'entreprise de la SDH, la révision du référentiel Qualibail, la dernière évaluation AFAQ 26000, l'individualisation du coût du chauffage collectif.

- Les associations représentatives participeront au prochain projet d'entreprise de la SDH, à la 8^e enquête triennale des locataires, à la 2^e enquête de notoriété et d'image de la SDH.
- La contribution de la SDH au fonctionnement des 4 associations siégeant au CCL s'élève pour 2016 à 76 705 €.

GOV E /

DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Au-delà des réunions classiques obligatoires avec les Instances représentatives du personnel, il y a eu en 2016 un CHSCT extraordinaire et un Comité d'entreprise extraordinaire. Il existe une commission Égalité femmes/hommes. Dans le cadre de la réflexion sur le nouveau projet d'entreprise, l'ensemble des salariés et les représentants du personnel ont été consultés lors de réunions organisées par un consultant extérieur et des réunions de service.

NOS OBJECTIFS RSE

Les objectifs RSE de la SDH sont totalement intégrés à la stratégie d'entreprise. Ils sont déclinés en actions concrètes et font l'objet d'un suivi régulier par les managers.



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Accroître le patrimoine locatif de 2 % par an.
- Construire chaque année 30 % de logements très sociaux (PLAI).
- Consacrer 20 % des investissements d'amélioration et de rénovation aux quartiers prioritaires (ZUS).
- Plafonner à 35 % le taux d'effort des ménages entrants.
- Adapter d'ici 2016 1 % du patrimoine pour les personnes âgées ou handicapées.
- Dans le cadre de la vente HLM, vendre plus de 60 % des logements aux locataires de la SDH.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Amener, d'ici 2016, les consommations énergétiques de 20 % du parc à un niveau A, B ou C.
- Labelliser 5 % du parc existant en BBC rénovation d'ici 2016.
- Inciter un tiers des salariés à utiliser des modes de transport alternatifs à la voiture.

● À démarrer

● Démarrage

● En cours

● Avancé

● Réalisé

✘ Non atteint



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

- Réhabiliter 3 % du parc ancien chaque année.
- Ramener le taux de vacance (commerciale et technique) à moins de 2,8 % d'ici 2016.
- Assurer un autofinancement net rapporté aux loyers de 9 % minimum.



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Conforter la parité femmes/hommes dans les emplois.
- Évaluer le climat social et mesurer la satisfaction des salariés sur leurs conditions de travail.



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- Atteindre un niveau de satisfaction globale des locataires supérieur à 80 %.
- Mieux intégrer les parties prenantes de l'habitat dans la mise en œuvre du projet d'entreprise Unis'Vers 2016.
- Concevoir, produire et mettre en œuvre une charte de déontologie.
- Organiser au moins 3 Conseils de concertation locative (CCL) chaque année.
- Amener 30 % des locataires à créer un compte sur la plateforme de services Internet de la SDH d'ici 2016.





RAPPORT DE VÉRIFICATION DES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

afnor
CERTIFICATION

OBJECTIFS DE LA MISSION

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant de la société SDH, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2016 en application des dispositions des lignes directrices de l'EURO-GR.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir un rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues dans les lignes directrices de l'EURO-GR (ci-après « les Indicateurs »), établies conformément au référentiel utilisé.

RESPONSABILITÉ D'AFNOR CERTIFICATION

La responsabilité d'AFNOR Certification consiste :

- à attester de la présence dans le rapport de gestion de toutes les informations prévues et sélectionnées dans le cadre de l'EURO-GR 3 étoiles,
- à exprimer un avis motivé portant :
 - d'une part sur la sincérité des informations,
 - d'autre part, sur les explications données par la Société sur l'absence de certaines informations,
- à indiquer les diligences mises en œuvre pour accomplir notre mission de vérification.

DÉCLARATION D'INDÉPENDANCE ET DE COMPÉTENCE

AFNOR Certification déclare que sa mission et son avis ont été élaborés en toute indépendance et impartialité vis-à-vis de la société. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les bonnes pratiques professionnelles et les textes légaux et réglementaires applicables.

Les vérificateurs sont habilités et mandatés sur chaque mission sur la base de leurs connaissances, expériences et qualifications.

NATURE ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

La mission d'AFNOR Certification a consisté à :

- prendre connaissance de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la Société, et de ses engagements sociétaux, et le cas échéant des actions ou programmes qui en découlent ;
- comparer la liste des informations mentionnées dans le rapport de gestion 2016 de SDH avec la liste prévue pour le niveau 3 étoiles de l'EURO-GR (indicateurs obligatoires et optionnels sélectionnés pas l'organisme de vérification) et signaler, le cas échéant, les informations omises et non assorties des explications prévues ;
- vérifier la mise en place par la Société d'un processus de collecte visant à l'exhaustivité et la cohérence des informations mentionnées dans le rapport de gestion et d'identifier les irrégularités.

DILIGENCES

- Le vérificateur, Robert MASSOT, a travaillé suivant le référentiel EURO-GR Niveau 3*,
- Les indicateurs à vérifier ont été déterminés par rapport à ce référentiel et les rapports de vérifications précédents afin d'examiner ceux qui n'avaient pas été encore vérifiés ou ayant posé questions. Le choix s'est porté sur des indicateurs quantifiés.
- SDH a mis à disposition auprès du vérificateur le fichier XL de saisie des résultats de chaque indicateur.
- Un planning d'entretien a été élaboré conjointement avec la SDH et les rencontres se sont réparties sur 3 jours et demi afin de rencontrer les contributeurs aux indicateurs. Douze personnes ont été interviewées.
- Les vérifications ont porté sur l'existence des indicateurs, leur méthodologie de consolidation et la recherche et analyse, lorsque disponible, des données sources.
- Lorsque des investigations complémentaires étaient nécessaires, SDH a procédé à la recherche et fourniture de données quelques jours après la mission.
- Les méthodes d'échantillonnage retenues permettent d'obtenir une incertitude associée de 5% et une marge d'erreur de 3%. Le taux de couverture des informations testées est de 20%.
- Le périmètre de vérification concerne la société SDH.
- Le pré-rapport a été lu et commenté après la vérification in situ des indicateurs.
- Vingt-sept indicateurs sur les soixante et onze du référentiel ont été vérifiés :

CONTEXTE :

01 Patrimoine Total

05 Effectif Total Moyen

Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

SOC 1.2 Répartition de logements livrés et acquis dans l'année – Répartition par catégorie

SOC 1.3 Production en accession sociale

SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

SOC 2.1 Niveau moyen des loyers

SOC 2.3 Evolution globale des loyers

SOC 2.7 Taux de mutations internes

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

SOC 3.1 Profil économique des ménages entrants

Limitation des impacts du parc et de son occupation

ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine – Classement selon les émissions de gaz à effet de serre

ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables

Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

ENV 2.3 Emissions de CO2 liées aux déplacements

ENV 2.4 Sites fonctionnels

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers

ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation du parc de logements

ECO 1.3 Effort annuel moyen en production et acquisition

ECO 1.5 Taux de vacances au 31/12

Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

ECO 2.1 Répartition de la valeur ajoutée par l'activité ; montant versés, par catégorie de parties prenantes.

Equité d'accès et de conditions d'emploi

HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyenne, par sexe et catégorie

HR 1.5 Ecart de rémunérations

Employabilité et évolution professionnelle

HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

Santé et bien-être des salariés

HR 3.1 Taux d'absentéisme

Instances de décision et systèmes de management

GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes

Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

GOV 2.1 Satisfaction des locataires

GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales

ATTESTATION ET AVIS MOTIVÉ

Sur la base des diligences menées lors de cette mission de vérification des informations sociales, environnementales et sociétales de SDH,

- nous attestons de la présence dans le rapport de gestion 2016 de la société de toutes les informations prévues pour le niveau 3 étoiles du référentiel EURO-GR et que les exclusions ont été dûment motivées ;
- nous déclarons n'avoir pas relevé d'anomalie significative de nature à mettre en cause la sincérité des informations présentées dans le rapport de gestion 2016 de SDH.

Néanmoins quelques observations ont été formulées sur treize indicateurs (01, SOC 1.2, SOC 1.4, SOC 1.5, SOC 2.1, SOC 2.7, SOC 3.1, ENV 1.1, ENV 1.2, ENV 2.4, ECO 1.3, GOV 1.2, GOV 2.3) et ont été reprises immédiatement par la SDH lorsque nécessaire.

Fait à Saint-Denis, le 11 mai 2016

Mélodie MERENDA
Référént Technique

AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint Denis

AGEFIPH

Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

ALUR

Loi d'accès au logement et urbanisme rénové

ADTC

Association pour le développement des transports en commun

AGEDEN

Association pour une gestion durable de l'énergie

ALEC

Agence Locale de l'Énergie et du Climat

ANRU

Agence nationale pour la rénovation urbaine

APL

Aide personnalisée au logement

ARRA

Association régionale Rhône-Alpes des organismes d'HLM

BBC

Bâtiment basse consommation

CADA

Centre d'accueil de demandeurs d'asile

CAPEB

Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment

CCL

Conseil de concertation locative

CESF

Conseiller(e) en économie sociale et familiale

CHRS

Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHSCT

Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

CIP

Carte d'identification personnelle

CLCV

Consommation logement cadre de vie (association de représentants de locataires)

CNL

Confédération nationale du logement (association de représentants de locataires)

CROUS

Centre régional des œuvres universitaires et scolaires

CSF

Confédération syndicale des familles (association de représentants de locataires)

CSU

Centre de supervision urbain (réseau de vidéo-protection et de télésurveillance de la ville)

CUI-CAE

Contrat unique d'insertion-Contrat d'accompagnement dans l'emploi

CUS

Convention d'utilité sociale : convention entre l'État et le bailleur social d'une durée de 6 ans. Elle fixe les engagements sur les politiques d'attribution, la qualité de service, la politique de vente, la production, la réhabilitation et la gestion des ressources humaines.

DALO

Droit au logement opposable : le droit à un logement décent et indépendant est garanti par l'État à toute personne qui n'est pas en mesure d'y accéder par ses propres moyens ou de s'y maintenir.

DPE

Diagnostic de performance énergétique

ETP

Équivalent temps plein

ESH

Entreprise sociale pour l'habitat

FBTP

Fédération du bâtiment et des travaux publics

FJT

Foyer de jeunes travailleurs

FTM

Foyer de travailleurs migrants

GRI

Global Reporting Initiative : référentiel d'indicateurs qui permet de mesurer l'avancement des programmes de développement durable des entreprises.

HSS®

Habitat Senior Services® : label attribué à la SDH pour sa politique envers les personnes âgées non dépendantes.

INDECOSA CGT

Information défense des consommateurs salariés de la cgt (association de représentants de locataires)

IRP

Instances représentatives du personnel

RSE

Responsabilité Sociétale des Entreprises (intégration des dimensions sociale, économique et environnementale dans l'activité de l'entreprise)

RT

Réglementation thermique : la réglementation thermique française a pour but de fixer une limite maximale à la consommation énergétique des bâtiments neufs pour le chauffage, la ventilation, la climatisation, la production d'eau chaude sanitaire et l'éclairage. L'actuelle réglementation en vigueur est la RT 2012.

SHAB

Surface habitable

SLS

Supplément de loyer de solidarité

SMEO

Système de management environnemental d'opérations : outil d'aide à la décision et de management qui prend en considération de façon globale l'ensemble des critères de durabilité que cela soit à l'échelle du bâtiment ou du quartier.

SOLIHA

Ce mouvement issu de la fusion du PACT et de Habitat & Développement Conseil est le 1^{er} opérateur national engagé dans l'amélioration des conditions d'habitat des personnes en situation de handicap. SOLIHA est un partenaire historique de la SDH.

THPE

Très haute performance énergétique

USH

Union sociale pour l'habitat

VEFA

Vente en l'état futur d'achèvement

ZUS

Zone urbaine sensible





SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT

34, avenue Grugliasco-BP 128

38431 Échirolles Cedex

Tél. : 04 76 68 39 39



FLASHEZ-MOI

Retrouvez ce rapport
sur www.sdh.fr



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

