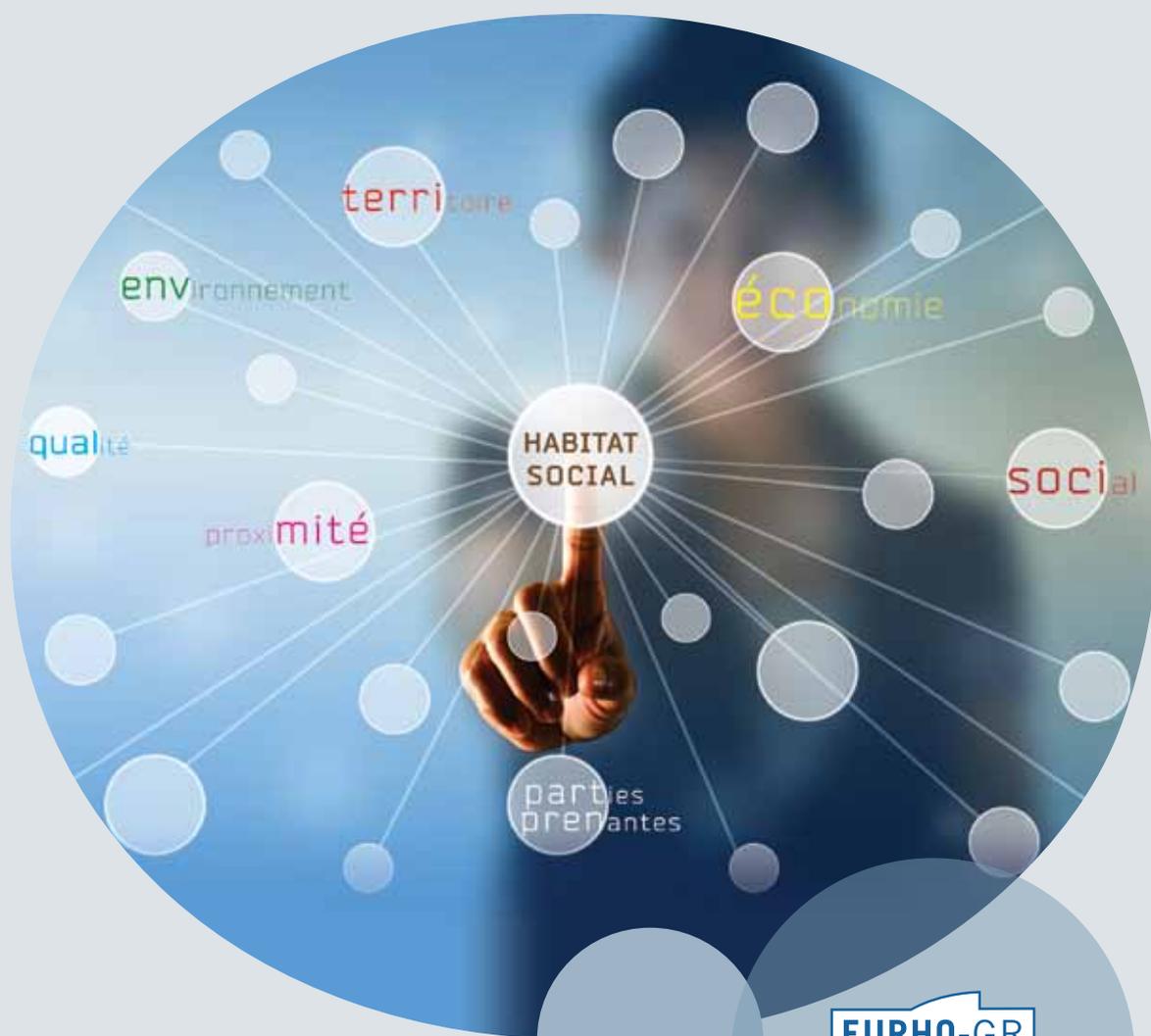


SOCIÉTÉ
DAUPHINOISE
POUR L'HABITAT



RAPPORT 2012

ACTIVITÉ RESPONSABLE



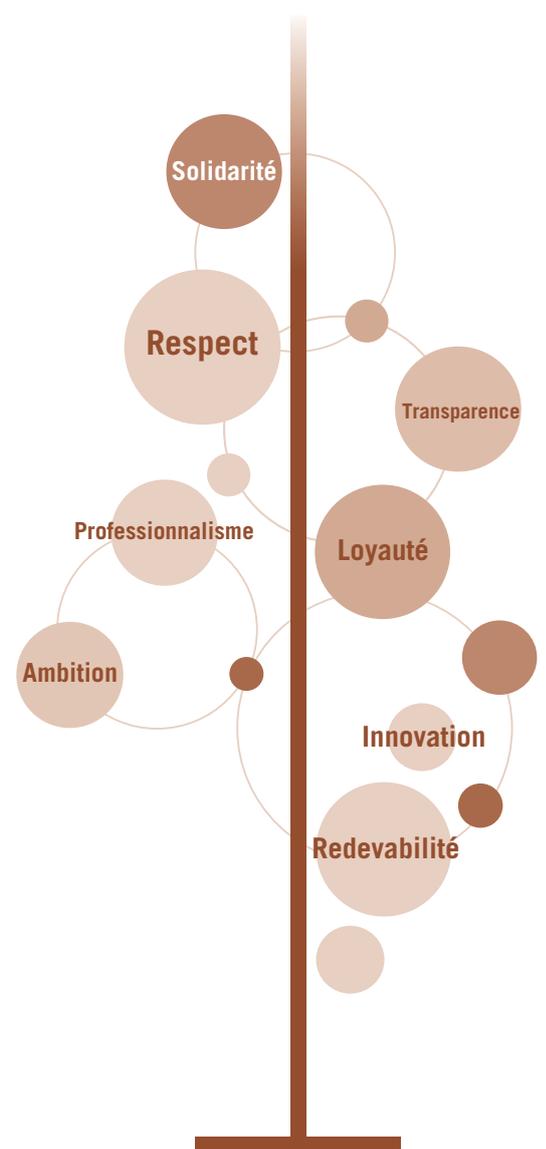
EURHO-GR
Pour un habitat responsable



SOMMAIRE

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ	P. 4
UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL	P. 6
LES OBJECTIFS RSE	P. 7
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P. 8
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P. 14
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P. 19
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P. 24
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P. 28
LES TEMPS FORTS 2012	P. 34

envi ronnement
qualité
proximité





ÉDITO

responsabilité et redevabilité

Un contexte toujours plus difficile

Alors que tous les indicateurs sociaux et économiques s'enfoncent dans le rouge (chômage, pauvreté...), nombre d'experts et d'économistes prédisent que le pire reste encore à venir. Le secteur de l'habitat social n'échappe pas à cette accélération des difficultés : 76 % des ménages bénéficiant d'un logement SDH en 2012, disposaient de moins de 60 % des plafonds de ressources et 30 % d'entre eux étaient allocataires des minima sociaux.

Voir plus large et plus loin

Cette crise sans précédent contribue à faire émerger une vision de l'entreprise dont la finalité n'est plus réduite à sa seule performance économique. Pour relever les nombreux défis qui se font jour, elle doit voir plus large et plus loin. Plus large, en s'intéressant aux impacts sociaux, économiques et environnementaux de ses activités. Plus loin, en inscrivant son action sur le long terme. Cette responsabilité partagée à l'égard du monde qui nous entoure se caractérise notamment par l'engagement sociétale de l'entreprise (RSE) qui marque sa volonté de se relier à quelque chose de plus grand qu'elle.

Agir sur les 3 dimensions de la RSE

Plus que d'autres secteurs d'activités, le logement social est en prise directe avec les trois dimensions fondamentales de la RSE. Voilà qui explique l'engagement volontaire de la SDH dans cette démarche exigeante depuis 2005. Sur le plan social, nous nous employons à loger les ménages qui ne peuvent accéder au marché privé. Nous veillons à réduire l'impact environnemental du bâti et de son usage (consommation d'énergie, émission de gaz à effet de serre, consommation d'eau). Sur le plan économique, nos investissements sur le département de l'Isère (construction, rénovation, entretien et maintenance du parc immobilier) génèrent de l'activité et des

emplois pour les entreprises locales. Ces trois dimensions sont bien sur étroitement liées.

Créer de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes

Notre responsabilité sociétale trouve son expression concrète dans chacun des six axes stratégiques de notre projet d'entreprise « Unis'Vers 2016 » dévoilé en 2011 (p. 5). Elle se traduit par des objectifs quantifiés et conditionne une partie de la rémunération variable du personnel (p. 29). Nous avons la conviction que pour nous développer durablement et conforter notre ancrage territorial en Isère, il nous faut innover et créer de la valeur pour l'ensemble des parties prenantes de notre écosystème (collaborateurs, clients-locataires, collectivités et entreprises locales, associations...). Voilà précisément ce que nous apporte la démarche RSE : une meilleure écoute des préoccupations de la société qui nous aide à anticiper les enjeux émergents.

Rendre compte

Être responsable (« répondre ») c'est « répondre de ». Cette exigence de transparence et de redevabilité vis-à-vis des « parties prenantes » est au cœur de notre démarche de RSE. Elle nous conduit à communiquer nos résultats de manière factuelle et transparente, à rendre compte de nos réussites comme des difficultés rencontrées.

L'opinion publique et les décideurs attendent des entreprises qu'elles agissent, pas qu'elles soient parfaites. Les pages qui suivent témoignent de nos avancées décisives, mais aussi de sujets sur lesquels les résultats de notre action ne sont pas encore au niveau escompté.

Au final, ce rapport responsable illustre l'engagement des 222 femmes et hommes qui travaillent chaque jour à cette formidable aventure humaine qui consiste à proposer un habitat pour tous.



Frédéric ROLLAND,
Directeur Général

Gérard PONCET,
Président

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



« *Organisation partie prenante* » enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociétale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EUROpean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence. Les indicateurs s'articulent autour de cinq thématiques :

- promouvoir l'équilibre social des territoires
- préserver l'environnement
- assumer sa responsabilité économique
- animer et améliorer la gouvernance
- développer les ressources humaines.

Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS. Ils entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.

Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM, dont la SDH, gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises.

Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR®



UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE, le système EURHO-GR® comprend 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

Niveau	Exigences	Objectifs
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser avec le reporting RSE • S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel complet • Contrôle de cohérence des données par les pairs • Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Élargir et compléter le reporting • Fiabiliser les données • Revue par les pairs, benchmarking • Analyser et commenter via un rapport narratif
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel complet • Contrôle de cohérence des données par les pairs • Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs • Vérification des données par un tiers agréé 	<ul style="list-style-type: none"> • Élargir et compléter le reporting • Revue par les pairs, benchmarking • Analyser et commenter via un rapport narratif • Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe

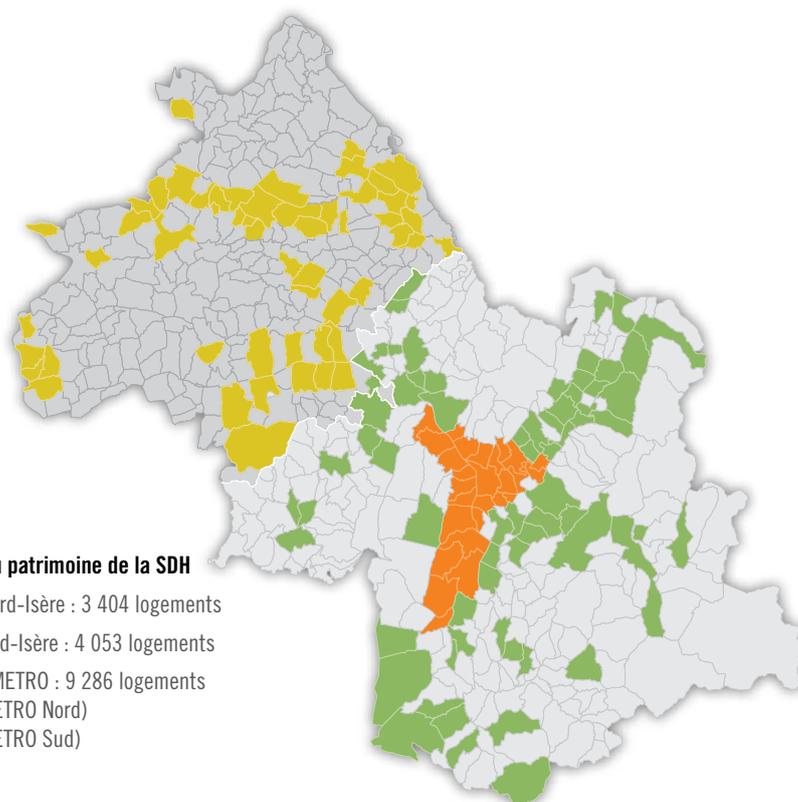
CARTE D'IDENTITÉ

QUI SOMMES-NOUS ?

La Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH) est la plus importante Entreprise Sociale pour l'Habitat en Isère. Société privée d'intérêt général, son action s'inscrit dans le projet d'entreprise « Unis'Vers 2016 » qui se décline en six axes stratégiques :

- Développer un service client personnalisé
- Participer à l'équilibre social et générationnel des territoires
- Développer les partenariats avec les parties prenantes
- Favoriser le bien-être et développer la performance professionnelle des collaborateurs
- Promouvoir la créativité et l'innovation
- Soutenir une croissance équilibrée et pérenne

Le patrimoine de la SDH en Isère



CONTEXTE		2010	2011	2012
0.1 Patrimoine dont :		16 470 unités	16 654 unités	17 414 unités
	Logements locatifs ¹	15 737 logements	15 986 logements	16 743 logements
	Foyers	733 logements	668 logements	671 logements
0.2 Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	Prix moyen 4,74 €/m ²	Prix moyen 5,04 €/m ²	Prix moyen 5,14 €/m ²
	«Social» (PLUS, PLA) ²	4,00 €/m ²	5,84 €/m ²	6,64 €/m ²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	6,51 €/m ²	7,54 €/m ²	8,09 €/m ²
0.3 Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées		-	13,54 %	16,35 %
0.4 Locataires de plus de 65 ans		16,32 %	16,49 %	17,25 %
0.5 Chiffre d'affaires ²		67 375 000 €	68 993 000 €	73 563 000 €
0.6 Âge moyen du patrimoine		34 ans	34 ans	33 ans
0.7 Effectifs		197 employés (ETP)	201 employés (ETP)	205 employés (ETP)
0.8 Locataires aidés (APL - AL)		-	49,87 %	51,00 %

¹ Logements familiaux et logements étudiant

² Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL

ÉVALUATION AFAQ 26000

Cette évaluation réalisée par AFNOR Certification permet de mesurer la maturité des pratiques stratégiques, managériales et opérationnelles de l'entreprise, ainsi que sa capacité à identifier et à piloter des indicateurs pertinents dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques, selon les lignes directrices de la norme ISO 26000.

Les enjeux

L'engagement des entreprises en matière de développement durable ne se définit pas par un foisonnement d'actions dispersées et « vertueuses ».

Pour appliquer réellement le développement durable à l'échelle d'une organisation, il faut s'efforcer de concilier impératifs et objectifs économiques, sociaux et environnementaux. Il s'agit non seulement de prendre en compte ces trois dimensions dans les caractéristiques des biens et services proposés par l'entreprise, mais également dans les pratiques et moyens mis en œuvre pour y parvenir.

Notre stratégie

En 2005, la SDH décide de s'engager de façon volontaire dans une démarche structurée de Responsabilité Sociétale (RSE). Il s'agit de hisser progressivement la RSE au plus haut niveau stratégique. En 2010, les dimensions et objectifs RSE sont totalement intégrés dans le processus d'élaboration du projet d'entreprise « Unis'Vers 2016 ». La RSE en constitue la trame. Ainsi, les six axes stratégiques du projet d'entreprise reprennent pour une large part les thématiques du référentiel EURHO-GR®.

Notre performance

En décembre 2012, AFNOR Certification a évalué pour la seconde fois la pertinence et le niveau de maturité de la démarche RSE de la SDH. Cette évaluation a donné lieu à un examen attentif des pratiques managériales et opérationnelles sur le plan social, environnemental et économique. Elle s'est traduite par des entretiens avec les différentes parties prenantes internes et externes de l'entreprise (élus, fournisseurs, représentants des locataires, instances représentatives du personnel...).

L'évaluation de suivi AFAQ 26000 réalisée en décembre 2012 (recotation partielle), a été sanctionnée par une note de 604 points sur 1000 (566 points en 2011). AFNOR Certification a ainsi considéré l'engagement sociétal de la SDH et sa contribution au développement durable au niveau « Confirmé ».

L'objectif de l'entreprise est d'atteindre au terme de son projet d'entreprise, fin 2016, le plus haut degré du standard d'évaluation d'AFNOR Certification : le niveau « Exemplarité ».

Selon AFNOR Certification, la démarche RSE de la SDH est équilibrée sur l'ensemble des critères et des indicateurs de l'AFAQ 26000.

Niveau 4 : « Exemplarité » (de 701 à 1000 points)

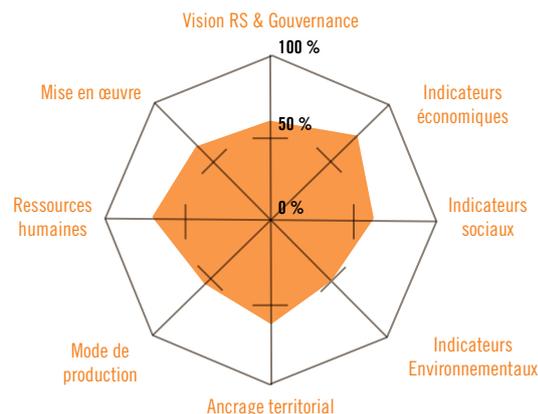
Niveau 3 : « Confirmé » (de 501 à 700 points)

Niveau 2 : « Progression » (de 301 à 500 points)

Niveau 1 : « Engagement » (de 0 à 300 points)

Note 2012 obtenue par la SDH : **604 points**

+ 38 points
par rapport à 2011



retour sur l'évaluation d'AFNOR certification (extraits)

TOP

- Les principes de la RS (responsabilité sociale) sont ancrés dans le projet « Unis'Vers 2016 » et le plan d'action associé.
- Déclinaison du projet « Unis'Vers 2016 » sous forme d'un plan d'actions détaillé. [...] La cohérence de la déclinaison est assurée par divers outils / méthodes.
- L'évolution par rapport à décembre 2011 montre une approche adaptée à la stratégie.
- La vision s'inscrit dans une démarche construite dans le temps, sans précipitation et pragmatique.
- Renforcement de l'intégration de la RS dans les pratiques managériales : entretien individuel, intéressement du personnel depuis 2012...
- Communication : l'entreprise partage ses expériences en externe.

FLOP

- Vigilance dans les relations / dialogue avec les parties prenantes : il convient de bien identifier les intérêts de celles-ci et de mettre en perspective leurs attentes dans le temps. Ceci afin d'éviter toute impatience et valoriser le travail accompli.
- Éthique, respect des parties prenantes : il n'a pas été identifié de faiblesse, mais la nécessité de vigilance nécessite de renforcer certaines thématiques (ex : achats, relations fournisseurs ...) avec les outils de type charte, formation plus tangible que la simple intention informelle.
- Dans un cadre de vigilance et de prévention, la mise en place d'un code, charte de déontologie permettrait d'avoir des règles claires et précises sur la doctrine SDH.
- Aligner la charte environnementale sur des objectifs 2016 (« Unis'Vers 2016 ») plutôt que 2020 afin d'aligner l'ensemble des cibles.

DES OBJECTIFS RSE AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE DE LA SDH

Les objectifs RSE de la SDH sont totalement intégrés au projet d'entreprise « Unis'Vers 2016 ». Ils sont déclinés en actions concrètes et font l'objet d'un suivi régulier par les managers. La liste exhaustive des objectifs est consultable sur : www.sdh.fr

Promouvoir l'équilibre des territoires

- › Accroître le patrimoine locatif de plus 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 (loyer + charges).

Préserver l'environnement

- › Appliquer un management environnemental sur 100 % des chantiers.
- › D'ici 2020, amener 10 % du parc existant au niveau BBC rénovation.
- › Inciter 20 % du personnel à utiliser des modes de transports alternatifs à la voiture.

Assumer sa responsabilité économique

- › Réhabiliter 3 % du parc ancien chaque année.
- › Réduire à moins de 3 % le taux de vacance.
- › Atteindre un autofinancement courant de 9 % minimum chaque année.

Animer et améliorer la gouvernance

- › Organiser l'intégration des parties prenantes de l'habitat dans la mise en œuvre du projet d'entreprise.
- › Intégrer l'ensemble des lignes directrices de la norme ISO 26000 dans les indicateurs de reporting.
- › Produire un code de déontologie à destination des administrateurs et du personnel.

Développer les ressources humaines

- › Conduire une réflexion sur l'amélioration des conditions de travail des gardiens.
- › Conforter la parité homme/femme dans les emplois.
- › Dépasser 85 % de satisfaction des salariés concernant leur situation professionnelle.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



Les enjeux

La SDH détient environ 21 % du parc social locatif isérois. D'après le rapport du Plan Départemental de l'Habitat, au 31 décembre 2012, on recense, en Isère, 23 199 demandes de logements actives, dont 9 188 (40 %) provenant de ménages résidant déjà dans le parc social et souhaitant changer de logement. En 2011*, les bailleurs sociaux de l'Isère ont livré 1 427 nouveaux logements et réalisé 10 152 attributions.

Ce déséquilibre important entre l'offre et la demande souligne l'enjeu majeur que constitue la production de logements économiquement abordables sur le territoire. La pression est particulièrement forte sur

« Avec une croissance de son parc locatif de 4,74 %, la SDH franchit les 17 000 logements ! »

l'agglomération grenobloise où se concentre la moitié des demandes : 67 % des demandeurs d'accès au logement social ont des ressources inférieures aux plafonds d'accès au PLAI (soit 890 € pour un parent isolé et 1 297 € pour un couple au 1^{er} janvier 2012).

* Le chiffre pour 2012 n'est pas disponible au moment de la publication de ce rapport.

Notre stratégie

Le projet d'entreprise « Unis'Vers 2016 » exprime explicitement la volonté de la SDH de participer à l'équilibre social et générationnel des territoires. L'objectif de croissance annuelle de 2 % repose sur une stratégie de développement visant à renforcer l'ancrage territorial de la SDH en Isère, tout particulièrement dans les secteurs géographiques lui permettant de garantir une gestion de proximité réactive et de qualité. Cette stratégie est déclinée en six objectifs généraux :

- Produire des logements de qualité adaptés aux ressources des habitants par une maîtrise du couple loyer/charges.
- Développer l'offre de logements et renforcer l'attractivité du patrimoine existant en veillant à sa meilleure adéquation avec les attentes et les besoins des habitants.
- Optimiser les coûts de production et de réhabilitation.
- Prendre en considération le vieillissement des habitants.
- Optimiser la qualité environnementale et d'usage des logements.
- Favoriser la vente HLM aux locataires occupants.

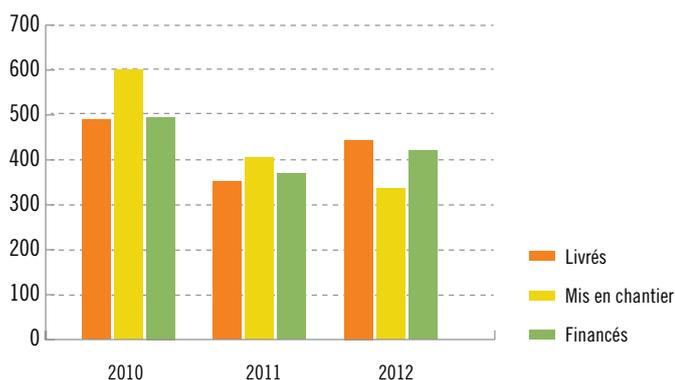
Notre performance

Une production élevée

En 2012, la SDH a livré 29 opérations neuves, soit 436 logements (350 en 2011). Cette production représente 328 logements familiaux et 108 logements thématiques (5 résidences intergénérationnelles). 52 % de la production neuve est localisée sur l'agglomération grenobloise.

Cette même année, la SDH a acquis 486 logements (essentiellement à Alliade Habitat). 89 logements ont été démolis dans le cadre du programme de renouvellement urbain du Village 2 à Échirolles et 38 ont été cédés dans le cadre de la vente HLM.

Évolution de la production





habitat sénior services®



Depuis plusieurs années, la SDH répond à la question sociétale du vieillissement de la population* en développant une offre spécifique pour les personnes âgées non dépendantes. En 2012, elle a réalisé 5 résidences intergénérationnelles, totalisant 108 logements, dont 54 labellisés Habitat Senior Service® (HSS). Au 31/12/12, le parc de la SDH comprend 186 logements réalisés dans le cadre du Label HSS®, dont 161 logements dans le neuf et 25 dans le patrimoine existant. Le développement de l'offre HSS® se poursuit en 2012, avec 70 logements en chantier et 121 programmés. La SDH s'est fixée pour objectif de produire chaque année environ 100 logements neufs labellisés HSS® et 66 dans le parc l'existant. Cette offre de logements spécifiques donne lieu à des conventions de partenariat avec les CCAS des collectivités locales sur le volet des services à la personne (portage des repas à domicile, téléalarme, animations, etc.).

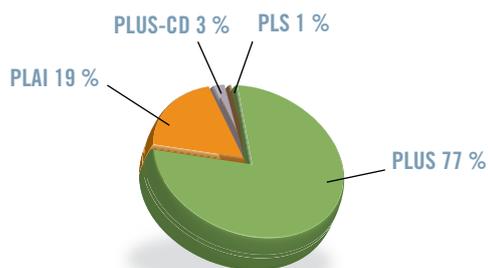
*17,25 % des locataires de la SDH ont 65 ans et plus.

Maîtriser les loyers

Près de 56 % des logements familiaux de la SDH (9 330 logements) ont des loyers inférieurs ou égaux à ceux des PLAI neufs livrés en 2012 (5,24 €/m²/an). Ce prix est à comparer à la moyenne des loyers pratiqués en Isère qui s'établit à 11 €/m² (Source : Clameur 2012). Les loyers de la SDH ont été augmentés de 1,5 % au 1^{er} janvier 2012.

Pour l'année 2012, le montant du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) s'élève à 415 K€, contre 305 K€ en 2011. 467 ménages y sont assujettis, soit 2,79 %. Il faut ajouter à ce chiffre 263 ménages facturés au titre du SLS pour non réponse.

Financement des 436 logements livrés en 2012



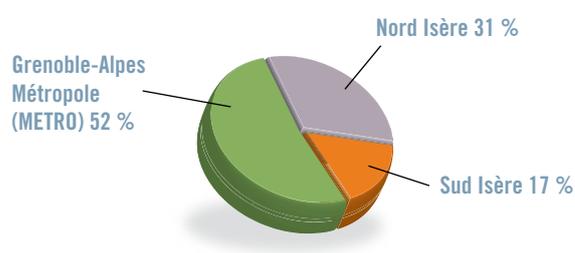
une production de logements PLAI encore trop faible



Dans un contexte où la crise économique est désormais installée, les loyers classiques HLM (PLUS) sont hors de portée d'une part croissante de la population. Or, bien que 3 fois plus de PLAI aient été livrés sur l'agglomération grenobloise entre 2010 et 2012 qu'entre 2004 et 2006 (« Cahier de l'Observatoire de l'habitat 2011-2012 »), ils représentent encore à peine 17 % de l'ensemble des livraisons réalisées en 2012 par les bailleurs sociaux.

La SDH fait partie des bons élèves avec une proportion de PLAI qui s'établit à 19 %. Toutefois ce résultat est encore beaucoup trop en deçà de son objectif de 30 % sur l'ensemble du département. La bonne nouvelle, c'est que la proportion des PLAI financés en 2012 est passée à 26 %. Ce qui laisse espérer que l'objectif est atteignable.

Répartition par territoires des logements livrés en 2012



Attributions

Au 31 décembre, on recensait 23 199 demandes actives, dont 40 % (9 188) provenant de ménages résidant déjà dans le parc social et souhaitant changer de logement. Le nombre croissant de demandeurs de mutation atteste de la difficulté à réaliser un parcours résidentiel au sein du parc social ou à en sortir.

2 089 baux ont été signés (1976 en 2011), dont 17,6 % de mutations (19 % en 2011). 1 409 dossiers très sociaux ont été acceptés et 697 se sont traduits par la signature d'un bail.

Sollicitée pour le relogement de 92 ménages considérés comme prioritaires et urgents par la Commission de Médiation du Droit au Logement Opposable (DALO), la SDH a réalisé 48 attributions DALO (31 en 2011). La commission d'attribution de la SDH a refusé 13 demandes (taux d'effort trop important, dette de loyer non régularisée...), les demandeurs ont refusé 27 propositions et 4 dossiers étaient en cours de proposition au 31 décembre.



Profil des locataires de la SDH (enquête sociale triennale 2012)

- > **1,74**, c'est le nombre de personnes par logement
- > **19 %** des locataires sont des familles monoparentales
- > **51 %** des ménages ont un emploi stable
- > **47 %** ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds d'attribution

Médiation, tranquillité et sécurité : une approche globale et partenariale

La SDH poursuit sa politique de Médiation Tranquillité-Sécurité aux côtés des pouvoirs publics et de l'ensemble des acteurs de la ville. Ce dispositif porte notamment sur la résolution des troubles de voisinage, la prévention de l'agressivité sur le terrain et dans les espaces d'accueil de l'entreprise, ainsi que la coproduction d'actions de tranquillité et de sécurité dans les montées (rassemblements abusifs, troubles de voisinage...).

En 2012, cette activité s'est notamment traduite par 135 rendez-vous individuels, la signature de 15 protocoles de médiation, l'organisation de 10 réunions en pied d'immeuble sur la thématique du « bien vivre ensemble », de 29 réunions avec des locataires pour des problématiques de rassemblements abusifs dans les parties communes et pour troubles de voisinage et 6 rencontres avec les auteurs d'agressions sur salariés. Ces réunions sont organisées par la médiatrice de la SDH, responsable Tranquillité-Sécurité, en lien avec les territoires et différents partenaires (police municipale ou nationale, CCAS, etc.).

L'action de la SDH en matière de tranquillité résidentielle s'articule autour de 5 axes principaux :

1. La prévention situationnelle et la sécurité passive
2. La mobilisation et la formation du personnel de proximité
3. Le recueil des faits d'incivilités
4. L'implication dans les dispositifs locaux de prévention de la délinquance (Commissions Locales de Sécurité et Prévention de la Délinquance (CLSPD), Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS)...)
5. La médiation

CHIFFRES CLÉS 2012

- > **76 %** des nouveaux locataires disposent de moins de 60 % des plafonds de ressources légaux et 30 % d'entre eux ont un niveau de ressources inférieur à 20 % (allocataires des minima sociaux).
- > **51 %** des locataires occupant un logement conventionné de la SDH bénéficient d'une aide au logement (APL / AL).

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de la SDH en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux besoins, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité ;
- accompagner les locataires et les ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté ;
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale : « Droits de l'Homme » ; « Questions relatives aux consommateurs » ; « Communautés et Développement local ».

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 1.1	Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année			
	TI	26,5 m ²	30,14 m ²	32,46 m ²
	TII	50,27 m ²	49,05 m ²	49,31 m ²
	TIII	66,46 m ²	66,02 m ²	66,48 m ²
	TIV	83,04 m ²	80,44 m ²	81,21 m ²
	TV	100,22 m ²	94,7 m ²	97,07 m ²
	TVI et plus	na	150,44 m ²	104,00 m ²
Légère hausse des surfaces réelles des petits logements due aux acquisitions ayant une surface supérieure à la production neuve de la SDH.				
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements			
	« Très social » (PLAI, PLA-TS...)	6,18 %	11,14 %	9,27 %
	« Social » (PLUS, PLUS CD)	56,18 %	82,88 %	81,90 %
	« Intermédiaire » (PLS, PLI...)	21,64 %	0,00 %	8,62 %
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative			
	Logements locatifs	2,43 %	1,58 %	4,74 %
	Foyers	-2,66 %	-8,87 %	0,45 %
Croissance de l'offre locative marquée notamment par l'acquisition de 479 logements du patrimoine d'ALLIADE HABITAT.				
SOC 1.4	Logements en accession sociale			
	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,29 %	0,19 %	0,23 %
	Logements neufs en accession sociale de l'organisme rapportés à la production	0 %	0 %	0 %
	Logement neufs livrés en location-accession	na	na	42 Logements
	Logements neufs en accession sociale par une filiale	71 Logements	53 Logements	70 Logements
Location - accession réalisée par la filiale de la SDH : Isère Habitat.				
SOC 1.5	Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social			
	Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année	45	30	38
	Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie	45	30	38
	Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	37	22	24
La couverture des ventes HLM par une garantie est contractualisée par la Charte d'accompagnement social et de sécurisation financière des accédants. En 2012, 67 % des accédants ont adhéré à l'assurance reventes complémentaire, prise en charge à 100 % par la SDH.				

Raisons d'omission :

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

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 2	Loyers et charges	2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements			
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	-	5,66 €/m ²	5,24 €/m ²
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	-	6,12 €/m ²	6,44 €/m ²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	-	na	7,91 €/m ²
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	0,41 €/m ²	0,33 €/m ²	-
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers⁽¹⁾	2,00 %	1,10 %	1,50 %
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants⁽²⁾	-	21,00 %	21,00 %
SOC 3	Mixité sociale			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année			
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	19,40 %	19,00 %	17,60 %
		2,25 %	1,42 %	na
Diminution liée à la baisse du nombre de démolition (89 en 2011 et 66 en 2012).				
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires			
	Âge des ménages :			
	- de 25 ans	-	-	15,00 %
	25-39 ans	-	-	42,00 %
	40-59 ans	-	-	30,00 %
	60-74 ans	-	-	10,00 %
	75 ans et +	-	-	3,00 %
	Ressources des ménages :			
	< 60% du plafond de ressources	-	-	68,00 %
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	-	-	27,00 %
	> 100% du plafond de ressources	-	-	5,00 %
	Composition des ménages :			
	Personne seule	-	-	30,00 %
	Famille monoparentale	-	-	36,00 %
	Couple sans enfant	-	-	10,00 %
	Couple avec enfant(s)	-	-	20,00 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	-	-	4,00 %
Les données des profils socio-économiques proviennent de l'enquête d'occupation sociale réalisée tous les trois ans.				
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	45,00 %	46,41 %	50,10 %
SOC 3.4	Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions	non	non	non
SOC 4	Actions de cohésion sociale			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
	Insertion / intégration par le logement (1)	oui	oui	oui
	Insertion par l'emploi, la formation (2)	oui	oui	oui
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers (3)	oui	oui	oui
<p>(1) 1 409 dossiers très sociaux étudiés en Commission d'Attribution pour des ménages sans logement, des ménages provenant de logement insalubre, des sorties d'hébergement, des mutations de logement social inadapté et des sorties de CADA.</p> <p>(2) Chaque année, la SDH recrute au moins 4 jeunes en alternance. Collaboration avec FACE.</p> <p>(3) Auto-rénovation à l'Isle d'Abeau. Convention avec l'hôpital de Vion. Travail sur image des quartiers. Sensibilisation aux gestes éco-citoyens sur les groupes neufs et réhabilités. Mise en place de site de compostage. Fête des voisins.</p>				

⁽¹⁾ Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer.

⁽²⁾ Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.

SOC 5	Accompagnement social	2010	2011	2012
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 5.1	Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12	998	1 201	1 292
	Effectifs dédiés⁽³⁾ à l'accompagnement social, dont :			
	Médiateur(rice)	0,8 ETP	0,8 ETP	0,8 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	4,86 ETP	4,86 ETP	4,86 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de recouvrement	6,00 ETP	6,00 ETP	6,00 ETP
	Autre (Préciser l'intitulé du poste)			
	Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux	oui	oui	oui
	Description rapide pour la dernière année	Convention avec le Relai Ozanam et la Caisse d'Epargne.		
	Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité	717 dossiers créés par les conseillères sociale ou en économie sociale et familiale en 2012 : 549 pour dette, 7 pour un suivi concernant l'APL, 81 pour mutations vers des logements moins chers, 80 pour autre motif. 406 interventions du médiateur en vue d'un suivi avec les partenaires sociaux sur les troubles de voisinage, la salubrité, l'urgence sociale des personnes en danger, les femmes battues...		
SOC 6	Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Autres actions engagées en faveur des Droits de l'Homme.</i>				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant, au-delà des obligations réglementaires			
	Adaptation au handicap en % du CA	162 200 € 0,24 % du C.A	103 643 € 0,15 % du C.A	113 447 € 0,15 % du C.A
	Adaptation au vieillissement en % du CA	0 € 0,00 % du C.A	175 300 € 0,25 % du C.A	156 202 € 0,21 % du C.A
Travaux réalisés selon les recommandations du référentiel HSS : élargissement des portes, adaptation des salles de bain et des sanitaires, rampe d'accès...				
SOC 7	Tranquillité des locataires			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	oui	oui	oui
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	72,90 %	-	-
Prochaine enquête triennale en 2014.				
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	non	non	non
SOC 8	Politique de la Ville			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</i>				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville	7,02 %	9,09 %	1,94 %
Ce ratio est calculé sur l'ensemble des investissements de la SDH (neufs, réhabilitations, informatique,...).				
SOC 9	Protection des données et de la vie privée			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.</i>				
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	oui	oui	oui

⁽³⁾ Les effectifs dédiés à l'accompagnement social sont en équivalent temps plein.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



construire et réhabiliter dans le respect des exigences environnementales

Les enjeux

Le secteur du bâtiment est responsable de 23 % des émissions de gaz à effet de serre et de 43 % de la consommation totale d'énergie. À cet enjeu environnemental, s'ajoute l'enjeu social que constitue la précarité énergétique. Le renchérissement du coût de l'énergie domestique (électricité, gaz, fioul) devrait accentuer le phénomène. Selon l'INSEE, les ménages les plus pauvres consacrent en moyenne 15 % de leurs revenus aux dépenses énergétiques, contre 6 % pour les ménages les plus aisés.

Notre stratégie

La politique environnementale de la SDH s'articule autour de 3 axes stratégiques majeurs :

1. Préserver les ressources naturelles en réduisant les consommations d'énergies et d'eau.
2. Transmettre une culture environnementale aux salariés et aux locataires.
3. Encourager le système de management environnemental de l'entreprise.

Ces axes sont déclinés en objectifs concrets dans la charte environnementale de la SDH (voir « TOP », page 15).

Notre performance

- Réalisation de 7 opérations de réhabilitation thermique, soit 372 logements en 2012. Ces opérations s'inscrivent dans le plan pluriannuel de traitement des bâtiments énergivores pour lequel la SDH a dégagé un budget de 40 M€ sur 10 ans et qui

devrait se poursuivre par la réhabilitation thermique de 467 logements en 2013.

- Livraison de 5 opérations de niveau de performance BBC, soit 141 logements.
- La SDH lance le chantier de son premier bâtiment « passif » (33 logements) sur la commune d'Échirolles.
- La SDH participe au réseau CASH (Cities Action for Sustainable Housing), dans lequel la ville d'Échirolles a été retenue comme ville leader. CASH réunit une dizaine de villes européennes partenaires pour proposer de nouvelles solutions sur la question de la rénovation durable des logements sociaux.
- L'association CERQUAL confirme l'attestation SMEO (Système de Management Environnemental d'Opérations) délivrée à la SDH en juillet 2011 dans le cadre de la certification « Habitat & Environnement ». Cette attestation valide la maîtrise acquise par la société en matière de réalisation de programmes aux performances environnementales élevées.
- Poursuite de l'accompagnement, dans le cadre d'une convention pluriannuelle, sur le volet environnemental réalisé avec l'ALEC (Association Locale de l'Énergie et du Climat) et l'AGEDEN (Association pour la Gestion Durable de l'Énergie). Les actions menées comprennent en particulier la formation des salariés, l'assistance à la conception des projets neufs et de réhabilitations thermiques, le suivi des consommations des programmes.
- Poursuite de la participation aux activités du Plan Climat de l'agglomération de Grenoble-Alpes-Métropole.

15%

des revenus des
ménages les plus
pauvres sont
consacrés
aux dépenses
énergétiques.



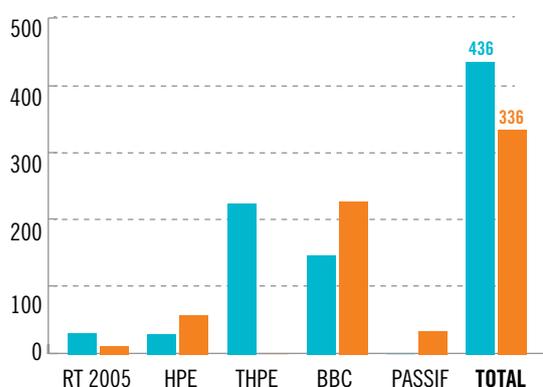
CHIFFRES CLÉS 2012

> **40 millions d'euros sur 10 ans**

C'est le budget que la SDH consacre à son programme pluriannuel de réhabilitation thermique.

> **372 logements ont été réhabilités thermiquement en 2012** (isolation thermique, toitures, menuiseries, changement du système de chauffage).

Performance de la production



La nouvelle charte environnementale de la SDH

TOP



La SDH a actualisé sa Charte environnementale en 2012. Ce document de référence comprend vingt engagements concrets visant à développer un habitat respectueux de l'environnement, performant au niveau énergétique et sobre en consommation d'eau. Ces engagements couvrent cinq thématiques :

1. Construire des logements respectueux de l'environnement
2. Agir sur les logements les plus énergivores
3. Maîtriser les consommations d'énergie et d'eau
4. Rendre le locataire acteur de la performance de son logement
5. Mobiliser les ressources humaines
6. Impliquer les entreprises

Consultez la charte sur : www.sdh.fr

sensibiliser Les locataires au bon usage de leur logement

FLOP



« Tout le monde veut sauver la planète, mais personne ne veut descendre les poubelles ». L'observation de l'humoriste Jean Yanne fait mouche. Elle met en évidence la distance entre l'adhésion aux grands enjeux économiques et environnementaux et le comportement du locataire dans

le « bon usage » d'un logement devenu plus technique. Ces comportements pèsent lourd dans la performance des bâtiments (40 % des gains énergétiques dépendent directement de l'usage quotidien du logement par ses occupants). Or, les nombreuses démarches pédagogiques entreprises ces dernières années pour accompagner les habitants dans l'appropriation de leur logement (supports de communication, porte à porte de sensibilisation, partenariats avec les collectivités, les associations spécialisées et les associations de quartiers...) ne semblent pas porter les fruits escomptés.

En tout cas, la mesure de leur efficacité et de leur reproductibilité est posée. Il reste encore à trouver les bons leviers sociologiques et culturels de l'habitat pour agir sur les usages et les modes de vie.

Consultez l'étude « **Comportement des occupants et performance énergétique des bâtiments** » sur www.sdh.fr

La SDH s'active sur le passif

TOP

2013 est marquée par le lancement des travaux du premier programme passif de la SDH sur le site « Kis » à Échirolles. Cette réalisation remarquable, qui sortira de terre à l'horizon 2014, s'inscrit dans une vaste opération de 184 logements collectifs : 122 logements en accession labellisés BBC (Safilaf) et 62 logements locatifs sociaux (SDH).

Le programme de la SDH sera composé de 27 logements BBC Effinergie (équivalent du PassivHaus), et de 35 logements passifs qui devraient atteindre une performance énergétique située entre 21 et 24 kWh/Ep/m²/an.

Cette opération a été conçue par ARCANE Architectes et l'atelier Michel BENOIT architecte associé.

ARCANE Architectes s'est déjà illustré dans la réalisation du bâtiment basse consommation « La Rumba » sur le site ANRU du Village 2 à Échirolles et sur de nombreux bâtiments publics labellisés BBC.



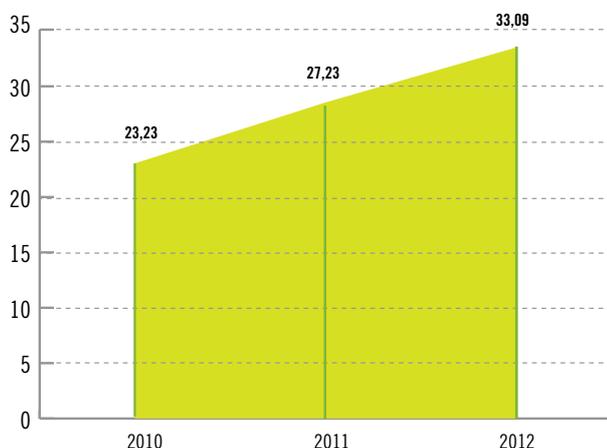
La SDH lance le chantier de son premier bâtiment passif à Échirolles (35 logements).

La biodiversité manque à l'appel

FLOP

Comme l'a fait remarquer AFNOR Certification, la charte environnementale de la SDH ne comprend à ce jour aucun engagement sur la protection de la biodiversité. Or, la biodiversité urbaine et rurale, constitue un enjeu important dans la gestion et le développement de l'habitat. Des actions intéressantes ont certes été mises en œuvre (installation de ruches sur les terrasses du siège social), mais elles demeurent encore beaucoup trop anecdotiques. Pour les prochaines années, le défi pour la SDH consiste à définir une véritable politique de la biodiversité permettant notamment de préserver les zones humides et de s'assurer ainsi de la survie des espèces qui peuplent ces milieux (abeilles et insectes pollinisateurs, oiseaux, grenouilles, crapauds, tritons et autres).

Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques (en %)



La SDH primée au « forum plan air/climat »

TOP

Le 19 juin 2012, la SDH a été lauréate du « Forum Plan air/climat » dans la catégorie « diminution des émissions de Gaz à effet de serre ». Cette distinction s'inscrit dans le cadre du suivi des actions des partenaires du « Plan air climat » de Grenoble-Alpes-Métropole. La SDH est le partenaire qui a le plus diminué ses émissions de CO₂ entre 2005 et 2010 (- 29 %). Ces bons résultats concernent le niveau des consommations du siège social, des agences et bureaux de proximité, ainsi que de la flotte des véhicules.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de la SDH au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable.

En écho aux enjeux-clés du secteur, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO₂ et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des

ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et de l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatives aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1	Politique environnementale		2010	2011	2012	
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politique générale en matière environnementale.</i>					
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme		oui	oui	oui	
	La Charte environnementale de la SDH est consultable sur www.sdh.fr					
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires		46,38 %	93,43 %	97,31 %	
	Tous les programmes neufs de plus de 10 logements sont certifiés « Habitat & Environnement »					
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi		non	non	oui	
	Sur les opérations certifiées « Habitat & Environnement », les entreprises de construction doivent remettre une fiche de déclaration environnementale et sanitaire des matériaux.					
ENV 2	Lutte contre le changement climatique					
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Utilisation durable des ressources; Rejets de gaz à effet de serre.</i>					
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine⁽¹⁾					
	A. bâti très performant		0,00 %	0,35 %	1,08 %	
	B. 51-90 kWh/m ² /an		4,67 %	6,61 %	7,03 %	
	C. 91-150 kWh/m ² /an		20,96 %	21,13 %	21,66 %	
	D. 151-230 kWh/m ² /an		32,82 %	34,02 %	33,45 %	
	E. 231-330 kWh/m ² /an		23,58 %	24,11 %	22,89 %	
	F. 331-450 kWh/m ² /an		9,56 %	9,43 %	9,09 %	
	G. bâti énergivore		2,81 %	2,77 %	2,70 %	
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre⁽¹⁾					
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		0,40 %	0,39 %	0,37 %	
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		3,41 %	5,25 %	5,05 %	
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		26,90 %	29,81 %	29,00 %	
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		30,16 %	30,06 %	30,68 %	
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		26,29 %	25,87 %	24,57 %	
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		5,78 %	5,62 %	6,36 %	
	> 80kg CO ₂ /m ² /an		1,46 %	1,44 %	1,89 %	
	Patrimoine	Performance énergétique ⁽¹⁾	Moyenne	201 kWh/m ² /an	199 kWh/m ² /an	195 kWh/m ² /an
			Médiane	186 kWh/m ² /an	179 kWh/m ² /an	183 kWh/m ² /an
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	30 kg CO ₂ /m ² /an	30 kg CO ₂ /m ² /an	30 kg CO ₂ /m ² /an
			Médiane	29 kg CO ₂ /m ² /an	28 kg CO ₂ /m ² /an	28 kg CO ₂ /m ² /an
	Logements récents	Performance énergétique ⁽¹⁾	Moyenne	133 kWh/m ² /an	122 kWh/m ² /an	99 kWh/m ² /an
			Médiane	119 kWh/m ² /an	95 kWh/m ² /an	81 kWh/m ² /an
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	21 CO ₂ /m ² /an	17 CO ₂ /m ² /an	15 CO ₂ /m ² /an
	Sites fonctionnels*	Consommations d'énergie	Moyenne	63 kWh/m ² /an	59 kWh/m ² /an	52 kWh/m ² /an
			Médiane	-	-	-
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	12 kg CO ₂ /m ² /an	10 kg CO ₂ /m ² /an	8 kg CO ₂ /m ² /an
			Médiane	-	-	-
	Efforts constants sur l'usage et le réglage du chauffage du siège social. Somme inférieure à 100% car DPE en attente de réalisation.					
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables		23,50 %	24,40 %	32,26 %	
	50 % du chauffage urbain est issu d'énergie renouvelable.					
ENV 2.3	Total des émissions de CO₂ des déplacements professionnels quotidiens⁽²⁾		-	-	101,54 t. de CO ₂	
	Niveau moyen d'émissions de CO ₂ des véhicules de la société		-	-	116 gr de CO ₂ /km	
	Acquisition de véhicules hybrides dans la flotte automobile en 2012.					

⁽¹⁾ L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés.

⁽²⁾ L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

* Chauffage uniquement du siège de la SDH.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

		2010	2011	2012
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail			
	Voiture individuelle	-	-	-
	Covoiturage	-	-	-
	Vélo	-	-	-
	Transport en commun	-	-	-
	À pied	-	-	-
	Autre	-	-	-
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié			
	Voiture individuelle	-	-	-
	Covoiturage	-	-	-
	Vélo	-	-	-
	Transport en commun	-	-	-
	À pied	-	-	-
	Autre	-	-	-
ENV 3	Gestion de l'eau			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Consommation d'eau.</i>			
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine⁽¹⁾	1,14 m ³ /m ²	1,13 m ³ /m ²	1,12 m ³ /m ²
	La SDH ne peut comptabiliser la consommation d'eau que sur 53 % de son patrimoine.			
ENV 3.2	Part de logements disposant :			
	- d'équipements hydro-économiques	23,23 %	27,23 %	33,09 %
	- d'un système de récupération d'eaux pluviales	0	0	0
ENV 4	Urbanisme et paysage			
ENV 4.1	Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et l'amélioration des espaces verts (par logement)	0	0	0
ENV 5	Actions de sensibilisation			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement.</i>			
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :			
	Locataires	oui	oui	oui
	Salariés	oui	oui	oui
	Prestataires	oui	oui	oui
	Sensibilisation des locataires des logements neufs et après réhabilitation thermique. Convention de formation des salariés et fournisseurs avec ALEC et AGEDEN.			
ENV 6	Déchets			
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	-	-	85,90 %

⁽¹⁾ Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte ; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

Raisons d'omission :

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

3

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Les enjeux

Selon une étude du CRÉDOC* réalisée pour le MEDEF, les problèmes de logement des salariés affectent 40 % des entreprises. Un établissement sur quatre signale que les problèmes de logement des salariés compliquent le recrutement, un sur cinq évoque des freins à la mobilité interne, etc. Certaines entreprises renoncent même à se développer où à s'implanter sur les territoires où le logement manque, est trop cher, ou de mauvaise qualité. Le département de l'Isère n'échappe pas à ce constat.

Par ailleurs, l'activité des bailleurs sociaux s'opère dans un cadre de plus en plus contraint : paupérisation des locataires, réduction drastique des aides à la pierre, multiplicité des financements et des interlocuteurs, raréfaction et coût élevé du foncier, difficulté d'appréciation des coûts des travaux, inflation des normes réglementaires...

Notre stratégie

En cohérence avec son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) et la Convention d'Utilité Sociale (CUS), le projet d'entreprise de la SDH cible six objectifs stratégiques majeurs :

1. Accroître et consolider nos ressources financières en améliorant nos résultats et en stimulant notre ingénierie financière.
2. Réduire la vacance en développant des pratiques commerciales innovantes.
3. Réduire les impayés par une optimisation de notre organisation et la mobilisation des collectivités partenaires.
4. Renforcer l'adéquation de nos ressources humaines avec l'évolution de notre environnement et de nos métiers.
5. Former nos collaborateurs à l'économie d'entreprise.
6. Accroître la notoriété de la SDH et développer son image.

* Note de synthèse – avril 2012

Notre performance

Les résultats financiers

En 2012, la capacité d'autofinancement de la SDH atteint 8,5 M€, soit un montant équivalent à celui de l'année précédente (8,6 M€). Le résultat net comptable s'élève à 11,6 M€, contre 18,8 M€ en 2011. Cette baisse significative est consécutive à des éléments exceptionnels intervenus en 2011, notamment la cession d'un foyer et des subventions d'exploitation liées à l'ANRU.

Des résultats totalement réinvestis

Opérateur sans but lucratif, la SDH réinvestit la totalité de ses résultats. Elle ne verse aucun dividende à ses actionnaires. Son modèle économique repose sur la règle de la « péréquation ». Autrement dit, les recettes apportées par les loyers ne sortent pas du circuit mais produisent, une fois les emprunts amortis, des fonds propres qui financent les réhabilitations et la construction neuve. Cela permet à la SDH de constituer dans la durée un patrimoine pérenne et de maintenir ses engagements sociaux, en particulier de proposer des logements à loyers modérés.

Renforcer l'attractivité du parc existant

Les travaux engagés en 2012 sur le parc existant s'élèvent à près de 23 millions d'euros, soit un coût moyen de 1 391 € par logement. Cet effort significatif traduit la volonté de la SDH de renforcer l'attractivité de son patrimoine et de préserver sa durabilité.

Les travaux portent sur l'amélioration des parties communes (hall d'entrée...), la sécurité et le confort des logements (sanitaires, électricité...) ainsi que la rénovation des modes de chauffage et l'isolation thermique des bâtiments. Ils concernent également l'adaptation et l'accessibilité des bâtiments pour répondre au vieillissement d'une partie croissante de la population.



« Les problèmes de logement des salariés affectent 40% des entreprises. »

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Acteur du renouvellement urbain

Fortement engagée aux côtés des collectivités locales dans les programmes de rénovation urbaine, la SDH contribue à transformer durablement les quartiers. En 2012, son action a porté sur la conclusion du programme ANRU du « Village 2 » à Échirolles et sur les études pré-opérationnelles de la Villeneuve de Grenoble. La SDH a également participé au suivi des études visant à inscrire le projet de la Villeneuve d'Echirolles dans le cadre du programme « ANRU 2 ». Le renouvellement urbain intéresse également d'autres groupes hors dispositif ANRU. C'est le cas de « l'Erinée » sur la commune de Vinay, de la « Luire » à Échirolles ou encore des « Iles de Mars » à Pont-de-Claix.

Revenus distribués aux parties prenantes (en K€)

	2010	2011	2012
Fournisseurs et prestataires	97 731	102 219	103 403
Banques	13 077	14 528	16 592
Administrations fiscales	10 882	11 577	12 776
Salariés	9 339	10 173	10 293
Associations et organismes professionnels	225	287	286
Actionnaires	0	0	0
Total	131 254	138 784	143 350

TOP

création de valeur

La SDH s'est associée à Delphis pour conduire le projet innovant « Création de valeur » destiné à mettre en évidence l'impact, pour les différents bénéficiaires du territoire (collectivités, habitants, entreprises...), de l'activité des bailleurs sociaux sur leurs territoires d'intervention. À titre d'exemple, les loyers modérés pratiqués par un organisme HLM génèrent un « gain » pour les locataires, au regard de la valeur moyenne des loyers dans le parc privé sur le territoire (moins de 5,24 €/m² pour 55 % du parc de la SDH, contre 11 € dans le parc privé). En l'absence de logement social, les locataires, à taux

d'effort équivalent pour un même décile de revenus, ne pourraient accéder qu'à un logement de confort moindre, voire ne pourraient pas se loger décemment sur le territoire.

En terme de pouvoir d'achat, en diminuant le coût du logement pour les ménages occupants, par rapport au budget qu'ils auraient dû consacrer s'ils étaient logés dans le parc locatif privé du territoire, un surplus de « revenu disponible arbitrage » (revenu hors dépenses contraintes) est dégagé, permettant aux ménages de couvrir leurs autres besoins.

* Ce projet est financé par la Caisse des Dépôts, l'Institut CDC pour la Recherche et l'Union Sociale pour l'Habitat.

Part du parc ancien réhabilité



Vente HLM

En 2012, la SDH a réalisé 38 ventes (30 en 2011), dont 63 % au bénéfice des locataires de son parc. Ces ventes ont permis de dégager une plus value brute comptable de 4,182 M€ totalement réinvestie dans la reconstitution de l'offre locative. En moyenne, la vente d'un logement permet de générer les fonds propres nécessaires à la construction de 4 logements neufs. Sur les 38 acquéreurs, 23 ont souscrit « l'assurance revente » qui figure dans la « Charte d'engagement et de sécurisation financière des accédants » de la SDH.



CHIFFRES CLÉS

1 887 K€ Entretien courant

6 483 K€ Gros entretien / Grosses réparations

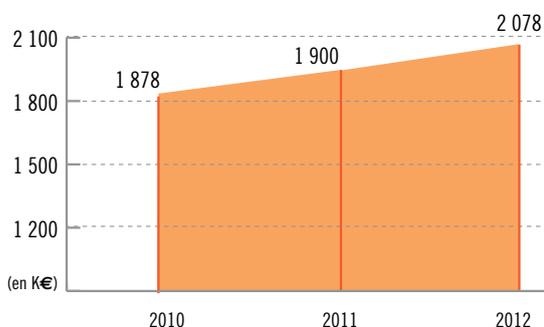
14 455 K€ Travaux d'amélioration Réhabilitations

22 825 K€ de travaux sur le parc, soit 1 391 €/logement

Vacances et rotation

Au 31 décembre 2012, 467 logements sont vacants depuis plus d'un mois (512 en 2011), soit un taux de vacance de 2,86 %. Le coût de la vacance s'élève à 2,078 M€, soit 2,90 % des loyers quittancés en 2012. Sur ce même exercice, le taux de rotation hors étudiants est de 10,57 % avec une amplitude importante selon les territoires (de 8,76 % à 13,39 %).

Coût de la vacance



Coût des logements vacants de plus d'un mois (hors démolition) par rapport aux loyers quittancés.

Activité Syndic

La vocation de cette activité consiste à accompagner les copropriétés issues de la vente de logements à leurs occupants et de gérer certaines copropriétés spécifiques issues de montages d'opération (ex : commerces en pied d'immeuble).

Elle prend également en charge la gestion des copropriétés issues de l'accession sociale.

Sage's, le Syndic à vocation sociale de la SDH, a assuré en 2012 la gestion de 74 copropriétés représentant 2 059 logements, 1 027 garages et 155 commerces, soit un total de 3 241 lots.

Compte de résultat simplifié 2012 (En K€)

CHARGES

Aménagement et divers	1 185
Prestations récupérables	19 251
Entretien parc locatif	8 589
Frais généraux	6 162
Impôts	9 707
Frais de personnel	10 396
Dotation aux amortissements et provisions	25 656
Autres charges d'exploitation	1 202
Charges financières	18 043
Charges exceptionnelles	8 110
Intéressement	426
Résultat	11 604

TOTAL GÉNÉRAL 120 333

PRODUITS

Aménagement et divers	894
Provisions pour charges récupérables	18 669
Loyers	79 071
Prestations de services	154
Reprises sur amortissements et provisions	3 816
Autres produits d'exploitation	2 620
Produits financiers	1 503
Produits exceptionnels	13 605

TOTAL GÉNÉRAL 120 333

CHIFFRES CLÉS 2012

- > **100,2 M€** de chiffre d'affaires
- > **79,1 M€** de loyers
- > **18,7 M€** de charges récupérables
- > **11,6 M€** de résultat net comptable
- > **18 M€** de travaux engagés sur le parc
- > **45 M€** de travaux de construction
- > **436** logements neufs réceptionnés
- > **336** logements neufs mis en chantier

insertion par l'économique

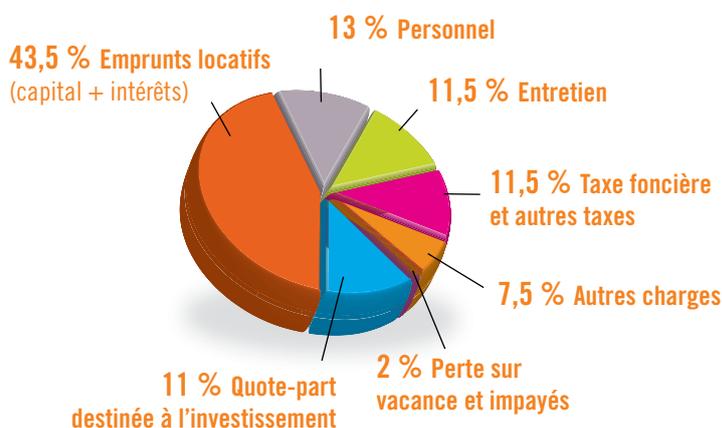
TOP

En tant que donneur d'ordre, la SDH pratique l'insertion par l'économique en utilisant les possibilités juridiques des marchés publics. L'objectif consiste à placer les bénéficiaires du dispositif dans un contexte de travail ordinaire comportant des contraintes de délai et de productivité tout en profitant d'un accompagnement social et professionnel. En 2012, le service renouvellement urbain de la SDH en lien avec le service marché, a continué à s'investir au côté de Grenoble-Alpes-Métropole pour s'assurer de la bonne réalisation des clauses insertion par les entreprises intervenant dans le cadre des projets de renouvellement urbain (marchés de travaux supérieurs à 90 000 €). En 2012, ce sont 74 marchés qui ont ainsi intégré une clause emploi.

Au total, 62 recrutements ont été réalisés dans ce cadre. Ce très bon résultat a été obtenu grâce à une forte mobilisation de la SDH et des équipes des différentes structures d'emploi.

« 62 recrutements ont été réalisés en 2012, grâce à la clause d'insertion par l'économique figurant dans certains appels d'offres de la SDH. »

Les principaux postes couverts par les loyers (pour 100 euros de loyer)



Acteur économique de 1^{er} plan

La SDH a généré 143,35 M€ de revenus pour ses parties prenantes internes et externes (138,8 M€ en 2011) redistribués pour l'essentiel aux fournisseurs et prestataires isérois (103,40 M€). Elle contribue ainsi à soutenir l'économie et l'emploi en Isère, notamment dans le secteur du BTP.

Prévention des impayés de loyers et des expulsions

Une Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF) rattachée directement au service recouvrement assure le suivi des dossiers en contentieux et des locataires dont le bail a été résilié. Elle leur propose des protocoles de cohésion sociale comme le prévoit la loi. En 2012, elle a traité 314 dossiers, protocoles compris.

Les quatre CESF rattachés aux quatre territoires de gestion de proximité, assurent pour leur part le suivi individuel de 717 ménages et ont ouvert 257 nouveaux dossiers en 2012. 406 situations sont suivies avec les partenaires sociaux (CCAS, Conseil général de l'Isère, associations...). Ils travaillent aussi dans le cadre d'animations collectives au bon fonctionnement social des quartiers.

Les actions engagées vis-à-vis des locataires en impayés, tant sur le plan contentieux que sur le plan social, ont permis de limiter le nombre d'expulsions locatives. En 2012, 84 concours de la force publique ont été octroyés par le Préfet suite à un jugement d'expulsion. Ils se sont traduits par 7 reprises de logements vides, 14 logements restitués par les débiteurs et 39 expulsions. Pour les autres situations, des solutions ont été trouvées.

Les impayés des logements (et garages) pour les locataires dans les lieux (étudiants inclus) se montent à 3 433 K€ contre 2 989 K€ en 2011 (+ 15 %). Les impayés des locataires partis s'élèvent à 1 075 K€, contre 672 K€ en 2011 (+ 60 %).

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de la SDH en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local.

Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales sur la « Loyauté des pratiques » et les « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national

d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la « Performance économique » et la « Société ». Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO 1	Gestion du patrimoine	2010	2011	2012
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	1,98 %	2,75 %	4,56 %
Livraison en 2012 des 642 logements réhabilités au Village 2 d'Échirolles				
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2006-2010 1123,69 €/log	2007-2011 1268,88 €/log	2008-2012 1283,44 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance (total de la vacance)	2,40 %	2,47 %	2,73 %
	Technique	0,25 %	0,16 %	0,26 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,14 %	1,21 %	1,37 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1,05 %	1,03 %	1,10 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	18,74 %	12,44 %	11,56 %
Fluctuations liées à l'évolution des taux d'intérêts et à la production de logements neufs.				
ECO 2	Tissu économique local			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional.</i>				
ECO 2.1	Revenus redistribués ⁽¹⁾ aux :			
	Salariés	14,29 % du C.A	15,22 % du C.A	13,99 % du C.A
	Fournisseurs et prestataires	149,55 % du C.A	152,89 % du C.A	140,56 % du C.A
	Administrations fiscales	16,65 % du C.A	17,32 % du C.A	17,37 % du C.A
	Banques	20,01 % du C.A	21,73 % du C.A	22,55 % du C.A
	Actionnaires	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A
Acteurs sociaux	0,29 % du C.A	0,31 % du C.A	0,31 % du C.A	
État (Cotisations à des fins redistributives)	0,34 % du C.A	0,43 % du C.A	0,39 % du C.A	
Les revenus distribués à l'État correspondent aux cotisations aux associations de locataires et aux instances professionnelles.				
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine ⁽¹⁾	69,40 % du C.A	72,83 % du C.A	156,11 % du C.A
ECO 3	Achats responsables			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux; prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale.</i>				
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	oui	oui	oui
Cahier de recommandations qui préconise des produits respectueux de l'environnement : peinture, carrelage. Méthode de mise en œuvre : chantier faible nuisance, chantier propre. Achats de véhicules peu émissifs de CO2. Insertion ANRU. Cahier des charges bureaux : papier recyclés, etc.				
ECO 4	Équité vis-a-vis des fournisseurs			
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Actions engagées pour prévenir la corruption.</i>				
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	oui	oui	oui
Note moyenne de 13,57 (521 évaluations)				
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption			
	Information et sensibilisation auprès des collaborateurs	non	non	non
	Nombre de salariés	-	-	-
	Description pour la dernière année			
	Formation	non	non	non
Nombre de salariés	-	-	-	
Procédures formalisées de contrôle régulier	oui	oui	oui	
Description pour la dernière année			Procédure de contrôle interne	
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Effort en matière d'innovation et R&D	4 projets primés aux trophées de l'innovation SDH 2011 : Les « jardins du bonheur », Action de sensibilisation au handicap, Accompagnement vers l'emploi de locataires SDH dans le cadre du problème de santé mentale, Suivi des actions et projets dans intranet		

⁽¹⁾ Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements ; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



Les enjeux

Confrontées à des attentes nouvelles qui dépassent leurs simples obligations réglementaires, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à prendre en compte dans leur fonctionnement les enjeux économiques, sociaux et environnementaux qui dépendent d'elles et dont elles dépendent. Elles apparaissent de plus en plus comme actrices de l'intérêt général au sein de la société.

Les entreprises apparaissent de plus en plus comme actrices de l'intérêt général au sein de la société.

Ce faisant, elles ont l'ambition de faire évoluer leur gouvernance sur trois plans : le développement de la vision de long terme, la transparence et la prise en compte des différentes parties prenantes de l'entreprise.

Notre stratégie

La stratégie de la SDH en matière de gouvernance vise notamment à :

- Développer les stratégies d'alliances et les synergies avec les parties prenantes internes et externes.
- Accroître l'étendue et la valeur des actions de l'entreprise.
- Mettre en place et animer des conventions de partenariat (ou y participer) avec les collectivités, les associations locales ou les associations d'habitants.
- Développer les échanges avec les élus et les techniciens des collectivités territoriales.
- Développer et conforter les relations avec les représentants des locataires.

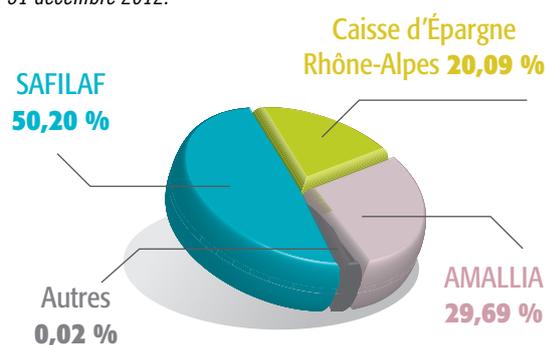
Nos résultats

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration définit la politique de l'entreprise, veille à sa mise en œuvre et contrôle la gestion. Il exerce son contrôle sur l'exercice des pouvoirs délégués au Président et au Directeur général. Il délibère dans les domaines imposés par la loi, les règlements ou les pratiques professionnelles. Le conseil d'administration de la SDH est composé de nombreuses parties prenantes de l'habitat, dont des représentants élus par les locataires, des élus de collectivités locales et d'EPCI et des représentants du comité d'entreprise. En 2012, le Conseil d'administration s'est réuni 4 fois.

Capital social de la SDH

Participation des actionnaires au capital social de la SDH au 31 décembre 2012.



Composition du Conseil d'Administration

- SAFILAF (7 sièges),
- AMALLIA (3 sièges)
- Caisse d'Épargne Rhône-Alpes (2 sièges)
- Grenoble Alpes Métropole (1 siège)
- Conseil Général de l'Isère (1 siège)
- Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais (1 siège)
- Représentants des locataires (3 sièges)
- 2 commissaires aux comptes
- 2 représentants du Comité d'Entreprise
- 4 membres associés



développer La collaboration avec les fournisseurs

TOP

La SDH a développé un extranet totalement dédié à ses fournisseurs. Mis en ligne en 2012, cette plateforme de services permet une relation collaborative formalisée en B to B.

Les fournisseurs, comme la SDH, ont ainsi accès à l'ensemble de la chaîne des opérations, depuis la réclamation client et la demande d'intervention, jusqu'à la facturation. Le process intègre le contrôle des travaux et les évaluations qualité. Les informations concernant le suivi des travaux sont partagées avec les clients dans l'extranet locataires. Dès que la prestation est réalisée, l'entreprise valide le quitus d'intervention et la SDH génère la facture pour le compte du fournisseur (auto facturation). Ce procédé novateur permet une gestion plus fine des validations des factures et une optimisation des délais de règlements. Au 31 décembre 2012, 97,6 % des entreprises du petit entretien (sous contrats) étaient inscrites dans l'extranet fournisseurs.



Le Conseil de Concertation Locative : une instance de dialogue

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) est une instance de dialogue interne à la SDH au sein de laquelle siègent les associations représentatives des locataires (CLCV, CNL, CSF, Indecosa-CGT). Cette instance de démocratie participative examine avec les responsables de la SDH les dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale. Les associations de locataires défendent les intérêts des habitants, elles expriment leurs attentes et formulent des propositions d'amélioration du cadre de vie. En 2012, la SDH a animée 4 CCL. Ce travail a permis des avancées significatives, notamment dans les domaines suivants : les charges locatives, le chauffage urbain, les problématiques de sécurité/tranquillité, le suivi des enquêtes et satisfaction des locataires et la sensibilisation des habitants aux gestes éco-citoyens.

organiser la relation avec les parties prenantes

FLOP

La « reconnaissance des intérêts des parties prenantes » (élus locaux, habitants, acteurs économiques, salariés et les représentants du personnel...) constitue le quatrième des sept principes fondamentaux énoncés par la norme ISO 26000, dont le chapitre 5.3 est consacré à l'identification et au dialogue avec celles-ci.

Or, dans sa dernière évaluation, AFNOR Certification a mis en évidence quelques faiblesses de la SDH en la matière. Il lui est notamment demandé de bien identifier les intérêts de celles-ci et de mettre en perspective leurs attentes dans le temps. Cette injonction salutaire a conduit la SDH à mettre cette problématique au cœur de son plan d'action « Exemplarité ». Ce travail est par ailleurs mis au rang des priorités des actions RSE 2013 de DELPHIS auxquelles la SDH apporte sa contribution.

égalité de traitement dans l'accès au logement social

TOP

Depuis 2010, la SDH est engagée au sein de l'association des bailleurs sociaux de l'Isère (ABSISE) dans une démarche de promotion de l'égalité de traitement dans l'accès au logement social. L'objectif étant de favoriser une culture commune de la non-discrimination. En juin 2012, il était dressé un bilan des réflexions et expérimentations opérationnelles. Il faisait suite à la mise en place, en 2011, de journées de formation sur le thème de la lutte contre la discrimination.

Cette même année, ABSISE avait réalisé un état des lieux qui s'était traduit par la constitution de quatre groupes de travail sur les thématiques suivantes : « Information et communication au demandeur », « Préparation de la commission d'attribution et déroulement », « Pratiques de comités locaux de l'habitat réservataires » et « Cotation de la demande (scoring) ». L'une des solutions exposées par ABSISE en 2012 portait sur l'élaboration d'un système de points pour chacun des critères d'attribution afin de prioriser les dossiers. Chaque demandeur pouvant ainsi se voir allouer un total de points en fonction de sa situation (ancienneté de la demande, situation familiale...).

Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés.

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de la SDH, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte de ses décisions et actions. Les indicateurs ci-dessous renvoient aux éléments

de profil des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes sont également au fondement des Agendas 21 locaux.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2010	2011	2012
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>			
GOV 1.1	Concertation avec les locataires et leurs représentants			
	Conseils de concertation locative tenus dans l'année dont : (au-delà des obligations réglementaires)	3 réunions -	4 réunions -	4 réunions -
	Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires dont : (au-delà des obligations réglementaires)	110 rencontres -	61 rencontres -	120 rencontres -
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	78,80 %	79,40 %	-
	Pas d'enquête de satisfaction en 2012.			
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	oui	oui	oui
GOV 2	Monde associatif			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du 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.</i>			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	24 conventions	26 conventions	24 conventions
	Total de la contribution financière	58 065 €	75 280 €	83 385 €
	Nombre de locaux mis à disposition	-	51	51
	La SDH contribue de plus en plus fortement à l'aide financière aux associations pour qu'elles puissent réaliser leurs actions auprès des habitants.			
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	non	non	non
	Code de déontologie en projet pour 2013.			
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	oui	oui	oui
	Projet d'entreprise « Unis'vers 2016 ».			
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie	non	oui	oui
	Évaluation AFAQ 26000 par AFNOR Certification (voir page 6).			
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les Collectivités			
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société.</i>			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités	non	non	non
	% du patrimoine couvert par le dispositif	-	-	-
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes			
	% de femmes en comité de direction	0 %	0 %	0 %
	% de femmes dans le Directoire	na	na	na
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	7,70 %	11,10 %	11,10 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	non	oui	oui
	« Guide de l'administrateur ».			
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	oui	oui	oui



DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



Les enjeux

Dans l'Observatoire social de l'Entreprise publié en janvier 2012*, les dirigeants et les salariés dressent un constat plutôt sombre de la situation de leur entreprise. Les chefs d'entreprise n'ont jamais été aussi pessimistes en ce qui concerne le développement économique de leur secteur d'activité, leur capacité à embaucher et le niveau de stress de leurs salariés. Du côté des salariés, le pouvoir d'achat et le maintien de l'emploi restent les deux principales préoccupations. La SDH est confrontée à ces phénomènes dans une moindre mesure. La politique RH de l'entreprise est centrée sur deux préoccupations :

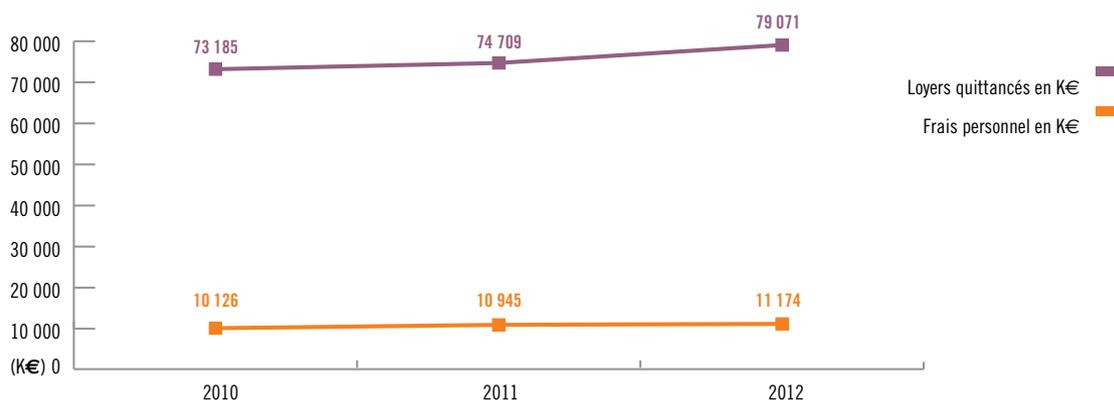
- l'anticipation de l'évolution en besoin de compétences
- l'accompagnement des parcours professionnels

Elle s'emploie également à être vigilante au respect de la non discrimination, à l'insertion et à l'application de son plan d'actions seniors et de l'accord sur l'égalité professionnelle hommes/femmes.

* Ipsos / Logica Business Consulting pour le CESI (Enseignement supérieure et formation professionnelle). Échantillon : 1014 salariés du secteur privé et 408 chefs d'entreprise.

Notre performance

Évolution des frais de personnel



En 2012, les frais de personnel représentaient 14,13 % des loyers quittancés (13,83 % en 2010).



Artistes en résidence au siège de la SDH

TOP

En octobre 2012, la SDH a participé à une expérience tout à fait originale de « ballades sonores » dans son siège social, avec la complicité de l'amphithéâtre du Pont de Claix et des artistes de la compagnie « Ici-Même Grenoble ». Durant deux semaines, la plupart des espaces du bâtiment (ascenseurs, couloirs, bureaux, sous sols/parking) ont été investis dans un esprit « documentaire ».

Des dispositifs discrets d'enregistrement et de diffusion sonores ont été installés ici et là pour ponctuer les balades. Tous les participants (150 personnes, dont une trentaine de salariés), étaient guidés les yeux clos, individuellement, pendant une heure dans le paysage sonore quotidien de l'entreprise. Des sons parfois augmentés, déplacés ou décalés pour mieux réinterroger les lieux.

Cette expérience sensorielle a permis de redécouvrir les espaces de travail sur un mode totalement inattendu. Au final, cette initiative a permis d'illustrer des interrogations que partagent beaucoup d'entreprises : quel est notre rapport au temps, quelle est la place de l'informel dans nos modes de communication, comment travaillons-nous en transversalité ?

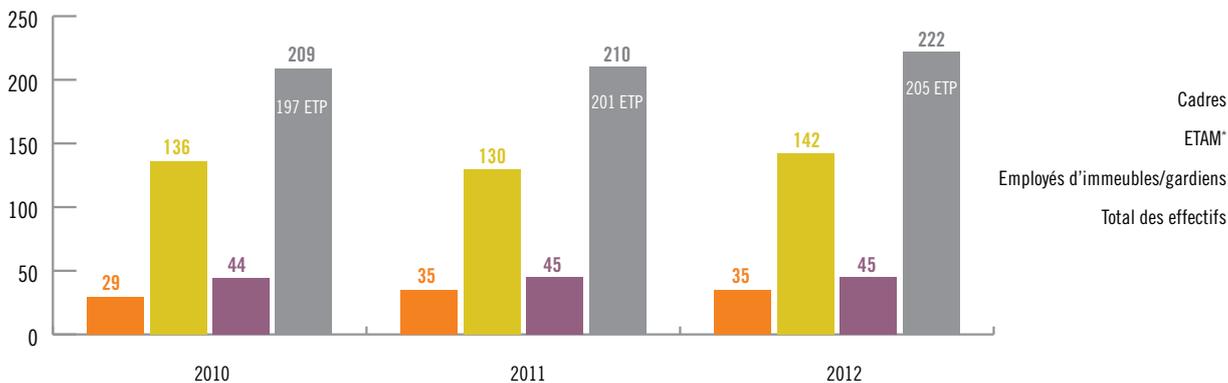


RSE, critère de calcul de l'intéressement

TOP

En juin 2012, la SDH a signé avec les partenaires sociaux un nouvel accord d'intéressement pour les années 2012-2014. L'enveloppe consacrée à l'intéressement est passée de 6 à 7,2 % de la masse salariale brute. Son versement est toutefois conditionné à un objectif global d'autofinancement courant supérieur à 9 % des loyers. La moitié de l'enveloppe de l'intéressement (3,6 % de la masse salariale) est affectée à la partie variable. L'intéressement peut ainsi être doublé si les 4 critères sont atteints (0,9 % de la masse salariale par critère atteint). L'amélioration de la performance RSE (notation AFAQ 26 000 par AFNOR Certification) figure désormais parmi ces critères, aux côtés d'autres plus conventionnels : la vacance, le coût de fonctionnement et l'excédent brut d'exploitation.

Évolution des effectifs



Cette même année 2012, la SDH a recruté 15 CDD, 12 contrats de remplacement et 3 pour surcroît d'activité.

* Employés, techniciens et agents de maîtrise

« Mises au vert »

TOP

Mises en place pour la première fois en 2011, les « mises au vert » ont trouvé leur rythme de croisière en 2012. Un jour par an, les managers et leurs équipes ont la possibilité de se retrouver en dehors des contingences de service, généralement autour d'une problématique professionnelle. Ces « mises au vert » se déroulent en dehors du cadre habituel de travail. Elles favorisent la cohésion d'équipe et resserrent les liens en mêlant créativité, expériences ludiques et pédagogiques

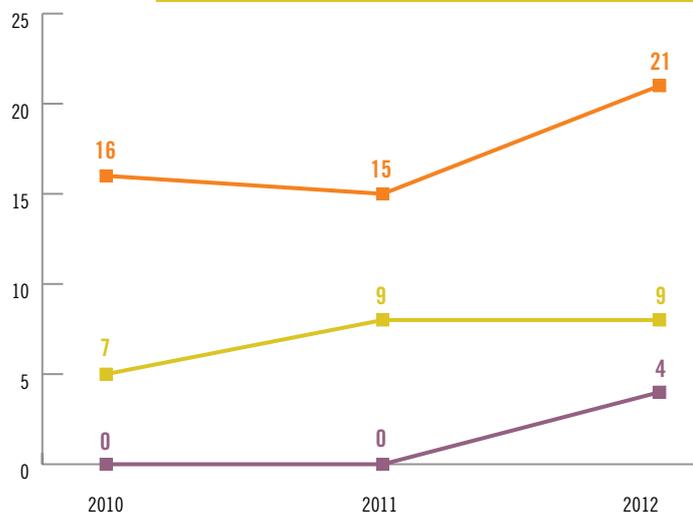
un absentéisme anormalement élevé

FLOP

La SDH est confrontée à un absentéisme qui s'est accru de façon très significative. Entre 2011 et 2012, le taux d'absentéisme de moins de 6 mois a ainsi progressé de 20 % ! L'absentéisme désorganise l'entreprise dans son exploitation au quotidien, induit des coûts directs et indirects et engendre des problèmes sociaux. Comprendre les raisons objectives de ce phénomène et trouver des solutions pour lutter contre l'absentéisme est pour l'employeur un devoir moral, une nécessité économique et sociale. C'est pourquoi la SDH a engagé depuis le début d'année 2013 un projet de prévention de l'usure et de l'allongement de la durée de vie professionnelle en partenariat avec l'ARACT (Association Régionale pour l'amélioration des conditions de travail).

* Au 31/12/12, l'absentéisme global (- et + de 6 mois) se situe à 8 %

Mobilité interne



■ Nombre de postes pourvus dans l'année

■ Nombre de mobilités internes dans l'année

■ Dont : Nombre de promotions internes dans l'année

référentiel de management

TOP

La réussite de la démarche RSE et du projet d'entreprise « Unis'vers 2016 » reposent d'abord sur la mobilisation des hommes et des femmes qui travaillent à la SDH. Conscient que les managers sont les premiers vecteurs de cet engagement individuel et collectif, l'entreprise a produit en 2012 un « référentiel de management ». Ce support définit de façon explicite ce qui est attendu de chacun des managers en termes de compétences et de comportements. Élaboré avec l'encadrement, il propose un cadre de référence partagé en adéquation avec les valeurs de la SDH.

Ancré dans la culture d'entreprise, ce référentiel engage désormais l'ensemble des managers et des collaborateurs dans une relation gagnant/gagnant, responsable et mature.

baromètre social et groupes de travail

TOP



Depuis la publication en 2011 des résultats du « baromètre social », trois groupes de travail sont intervenus sur les thèmes nécessitant des actions d'améliorations : « salariés ayant une ancienneté de plus de 15 ans », « entretiens individuels et rémunérations » et « proximité ».

Le dernier groupe de travail a fait des propositions qui ont permis des avancées significatives sur la transparence et l'objectivité des augmentations individuelles, ainsi que sur l'amélioration des support d'entretien individuel.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation de la SDH, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes de la SDH, et premiers artisans de son activité et de sa responsabilité sociale au quotidien.

l'Homme » et les « Relations et conditions de travail ». Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale sur les « Droits de

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2010	2011	2012				
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Politiques mises en œuvre en matière de formation; Nombre total d'heures de formation.</i>								
HR 1.1	Ventilation des effectifs ⁽¹⁾ par type d'emploi	CDI	91,51 %	96,60 %	97,50 %			
		CDD	8,49 %	3,40 %	2,50 %			
		Interim	0 %	0 %	0 %			
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
		Personnel de proximité	23 %	649,5	21 %	903,0	39 %	1 503,5
		Employés administratifs	23 %	922,0	29 %	499,5	28 %	655,0
		Agents de maîtrise	70 %	3 454,0	68 %	1 589,0	80 %	2 811,0
		Cadres	20 %	873,0	28 %	914,0	20 %	706,5
		Dirigeants	3 %	151,0	7 %	306,5	5 %	129,5
HR 1.3	Mobilité interne	nombre de mobilités internes	7,00	9,00	9,00			
		dont nombre de promotions	0	0	4,00			
		sur total de postes pourvus	16,00	15,00	21,00			
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail							
<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Organisation du dialogue social ; Bilan des accords collectifs ; Conditions de santé et de sécurité au travail ; Bilan des accords signés; Absentéisme; Accidents du travail et maladies professionnelles.</i>								
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	non	non	oui				
Signature de l'accord « Égalité Homme / Femme »								
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	-	81,80 %	-				
Pas de baromètre en 2012								
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail	15,00	18,00	11,47				
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	Volets de la RSE concernés	oui	oui	oui			
			SOC / ECO/ RH	SOC / ECO/ RH	SOC / ECO / RH ENV / GOV			
Nouvel accord d'intéressement qui intègre comme critère les points acquis lors de l'audit annuel AFAQ 26000.								

⁽¹⁾ Effectifs en moyenne sur l'année.

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

		2010	2011	2012
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux			
	• Information et sensibilisation	non	non	oui
	Salariés concernés	-	-	223
	Description rapide pour la dernière année	Nouveau règlement intérieur diffusé par voie d'affichage		
	• Formation	non	non	non
	Salariés concernés	-	-	-
Description rapide pour la dernière année				
HR 2.6	Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel	22	21	21
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	2	2	3

Description des sujets concernés pour la dernière année : Accord Négociation annuelle obligatoire (NAO), Accord égalité H/F et Accord d'intéressement

HR 3	Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi	2010		2011		2012	
	<i>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Rémunérations et leur évolution; Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ; Politique de lutte contre les discriminations.</i>						
HR 3.1	Ventilation des effectifs⁽²⁾ par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Personnel de proximité	12,44 %	9,57 %	13,84 %	6,47 %	14,30 %	6,90 %
	Employés administratifs	2,39 %	15,31 %	2,76 %	16,58 %	3,70 %	15,60 %
	Agents de maîtrise	18,18 %	28,23 %	14,74 %	29,49 %	16,10 %	27,60 %
	Cadres	4,31 %	6,70 %	5,53 %	7,83 %	5,50 %	7,80 %
	Dirigeants	2,87 %	0 %	2,76 %	0 %	2,50 %	0 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	0 k€					
	Personnel de proximité	20,39 k€	20,68 k€	20,59 k€	20,20 k€	21,25 k€	22,48 k€
	Employés administratifs	24,60 k€	22,54 k€	25,40 k€	21,91 k€	26,14 k€	22,96 k€
	Agents de maîtrise	26,17 k€	25,82 k€	25,44 k€	24,08 k€	29,00 k€	28,70 k€
	Cadres	43,42 k€	41,14 k€	43,59 k€	43,49 k€	47,13 k€	46,76 k€
	Dirigeants	85,85 k€	0 k€	77,82 k€	0 k€	78,74 k€	0 k€
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	3 %		3 %		2 %	
	Stagiaires	1,93 %		1,45 %		1,23 %	
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires les plus bas et les 10 % les plus élevés	2,84 %		2,92 %		3,96 %	
Beaucoup de nouvelles embauches de personnes sans ancienneté.							
HR 3.4	Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap						
	Nombre de travailleurs en situation de handicap	12,00		13,00		13,00	
	Equivalent en ETP	10,90		10,09		11,23	
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	0,76		1,51		1,92	
	Compensation versée à l'AGEFIPH*	0		0		0	
* Si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie							
HR 3.5	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	non		non		oui	

Note de service établie en 2012 sur le fractionnement et l'attribution des augmentations individuelles + Nouveau support entretien rémunération

⁽²⁾ Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

- Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.
- Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

Raisons d'omission :

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



L'HABITAT DANS TOUTES SES DIMENSIONS

NOS ATOUTS

- Écoute des besoins
- Recherche de la satisfaction client
- Réactivité et autonomie de décision
- Solutions adaptées à la diversité des publics
- Intégration des programmes dans le paysage urbain
- Innovation
- Respect des délais et des coûts
- Engagement en faveur de l'environnement

La diversité des attentes et des besoins réclame des professionnels de l'habitat capables de **proposer une grande variété de solutions aux collectivités locales.**

Solidement ancrés en Isère, la SDH et ses partenaires mobilisent leur expertise et leur expérience pour réaliser des programmes mixtes de qualité à coût maîtrisé : **locatif social, accession sociale sécurisée et accession libre.**

FAITES LA DIFFÉRENCE EN CHOISSANT UN PROFESSIONNEL LOCAL DE RÉFÉRENCE



LES TEMPS FORTS 2012



Mars



Inauguration de la résidence « Les Australes » à Sassenage : 38 logements locatifs et un appartement de 150 m² pour les personnes traumatisées crâniennes et cérébro-lésées (Gestion AFTC Isère).

Mars



La SDH tient son premier colloque RSE avec les parties prenantes de l'habitat.

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

Juin



Mai

Inauguration du programme « Les Valérianes » à Saint-Martin-d'Hères : 24 logements collectifs et 4 villas certifiés « Habitat & Environnement » et labélisés BBC.



Inauguration du programme mixte « Le Lauréat » à l'Île-d'Abeau : 16 logements en « pension de famille » et 10 en « résidence sociale » gérés par l'association l'Oiseau bleu, ainsi que 12 en locatifs sociaux familiaux.



Octobre



Fin des travaux du volet habitat de la partie nord du programme de renouvellement urbain du Village 2 à Échirolles.

Septembre



Inauguration du programme mixte « Le Lyssandre » à Chasse-sur-Rhône : 24 logements locatifs sociaux (SDH) et 12 logements en accession sociale (Isère Habitat).

Septembre



Installation de 2 ruches sur la toiture-terrasse du siège social de la SDH. Cette initiative issue des « Trophées Créativité et Innovation 2011 » donne lieu à un partenariat avec l'association « Hommes et abeilles ».

Novembre



© Dovemed Les Affiches

La SDH et les bailleurs sociaux de l'Isère (ABSISE) font le procès des idées reçues sur les HLM au Tribunal de Grenoble.

Octobre



Inauguration de la première tranche du programme « Le Coq Hardi » à Domène : 9 logements locatifs sociaux et 1 local commercial.

Décembre



L'agence de proximité SDH dans le Nord-Isère (Villefontaine) pousse les murs.

SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT

34, avenue Grugliasco BP 128
38431 Échirolles Cedex
Tél : 04 76 68 39 39
www.sdh.fr

