

SOCIÉTÉ  
DAUPHINOISE  
POUR L'HABITAT



# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



# SOMMAIRE

- 3** Éditorial
- 4** Acteur de référence
- 5** Chiffres-clés 2013
- 6** Organisation
- 7** Démarche RSE
- 8** Référentiel EURHO-GR®
- 9** Objectifs RSE
- 10** Parties prenantes
- 12** Temps forts 2013

- 14**  
Promouvoir l'équilibre  
**SOC**ial des territoires



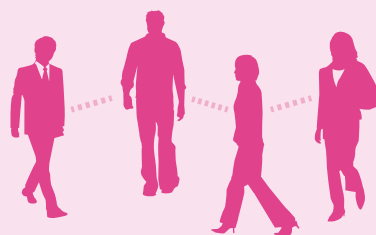
- 20**  
Préserver l'**ENV**ironnement



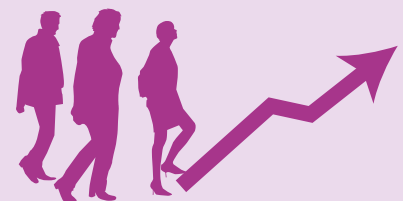
- 25**  
Contribuer à  
une **ÉCO**nomie durable



- 30**  
Valoriser les **Ressources**  
**H**umaines



- 34**  
**GOU**vernance et relations  
aux parties prenantes





# ÉDITORIAL



*Frédéric ROLLAND,  
Directeur Général*



*Gérard PONCET,  
Président*

**Voir loin et gérer de près.  
On aurait pu penser que la persistance  
de la crise économique relègue  
la Responsabilité Sociétale  
des Entreprises (RSE) au rang  
des préoccupations secondaires.  
Il n'en est rien.**

Face à l'incertitude nombreuses sont les organisations privées et publiques à s'engager de façon volontaire dans des démarches de développement durable. Elles se dotent ainsi d'une vision à long terme leur permettant d'appréhender les enjeux de la société de demain, plutôt que de limiter leur action à du pilotage à court terme.

C'est la voie que nous avons choisie à la SDH. Il nous faut voir loin et simultanément de très près ; saisir et anticiper les tendances lourdes – celles qui sont inscrites dans la durée – comme par exemple la démographie, le vieillissement de la population, la question énergétique, l'usage des technologies de l'information – et, dans le

même temps, répondre aux attentes et besoins exprimés au quotidien par les locataires, les collectivités locales et l'ensemble des parties prenantes.

## **La RSE au cœur de notre projet d'entreprise**

Dès 2005 nous avons inscrit la RSE au cœur de notre stratégie de développement afin de structurer l'ensemble de nos actions et leur donner plus de cohérence et d'efficacité. Le projet d'entreprise "Unis'vers 2016" est venu conforter notre démarche RSE. Ainsi, les axes stratégiques qui structurent notre projet répondent prioritairement aux enjeux inhérents à l'habitat social : équilibre social, responsabilité économique, préservation de l'environnement, développement des ressources humaines et amélioration de la gouvernance.

## **Agir avec les parties prenantes**

Nous avons veillé à ce que notre projet d'entreprise soit intimement lié au développement économique et social des territoires en Isère. Notre métier ne s'apparente évidemment pas à une "course en solitaire". De façon naturelle, notre action s'inscrit dans un entrelacs d'interdépendances qui donne lieu à un dialogue permanent avec les parties prenantes de l'habitat, au premier rang desquelles figurent les collectivités locales. C'est dans ce rapport de partenariat que nous pouvons proposer des logements abordables aux ménages qui peinent à se loger au prix du marché, produire une offre diversifiée en adéquation avec les besoins, améliorer la qualité de vie des locataires, réduire la consommation énergétique du parc existant et développer l'innovation (résidences intergénérationnelles, adaptation de l'habitat aux personnes à mobilité réduite, éco-quartiers, biodiversité, ...). Évidemment, cette culture du dialogue ne se décrète pas. Elle est un long et patient travail de collaboration qui réclame, de chacun, une réelle volonté de coproduction dans une relation "gagnant/gagnant".

## **Vous rendre compte**

La SDH publie son rapport responsable pour la septième année consécutive. Articulé autour des cinq grandes thématiques RSE, il vous rend compte de nos objectifs et de nos résultats de façon factuelle et chiffrée. Conçu dans un souci de transparence et de sincérité, ce document de référence nous permet de partager nos réussites ("tops") et nos points d'amélioration ("flops"). Cette publication est à l'image des relations que nous souhaitons entretenir avec les parties prenantes de l'habitat. Une relation mature, responsable et soucieuse de l'intérêt général.





# LA SDH, UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE EN ISÈRE

## Notre mission

La Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH) a été fondée en 1948 par des industriels locaux qui se sont mobilisés pour offrir aux salariés des logements décents à loyers modérés. Fidèle à son histoire et à sa mission d'intérêt général, la SDH construit et gère des logements locatifs sociaux pour les ménages qui peinent à se loger au prix du marché. Avec un patrimoine de plus de 18 000 logements implantés dans 134 communes, elle est aujourd'hui la plus importante SA d'HLM de l'Isère. Son projet d'entreprise "Unis'vers 2016" s'articule autour de six axes stratégiques qui participent directement au développement économique et social des territoires :

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

## Nos valeurs

### SOLIDARITÉ

- Offrir un habitat de qualité accessible au plus grand nombre.
- Accompagner les locataires en difficulté et lutter contre l'exclusion.
- Soutenir l'économie locale et l'emploi.
- Participer aux projets structurants portés par les parties prenantes de l'habitat social.

### RESPECT

- Privilégier le dialogue et l'écoute quels que soient la position sociale, la culture et les intérêts de chacun.
- Respecter les générations futures en limitant l'impact de nos activités sur l'environnement.
- Respecter les engagements pris vis-à-vis des parties prenantes de l'habitat.

### PROFESSIONNALISME

- Cultiver notre expertise au travers de la politique de recrutement et de formation.
- Améliorer en continu la qualité de nos produits et de nos services.
- Favoriser l'innovation et la créativité en interne comme chez nos partenaires.
- Développer des partenariats fondés sur la confiance et la fiabilité des savoir-faire.

### AMBITION



- Développer l'exigence d'exemplarité de nos collaborateurs et des parties prenantes de l'habitat.
- Rempporter la préférence et être reconnu comme le bailleur social de référence dans le département de l'Isère.

---

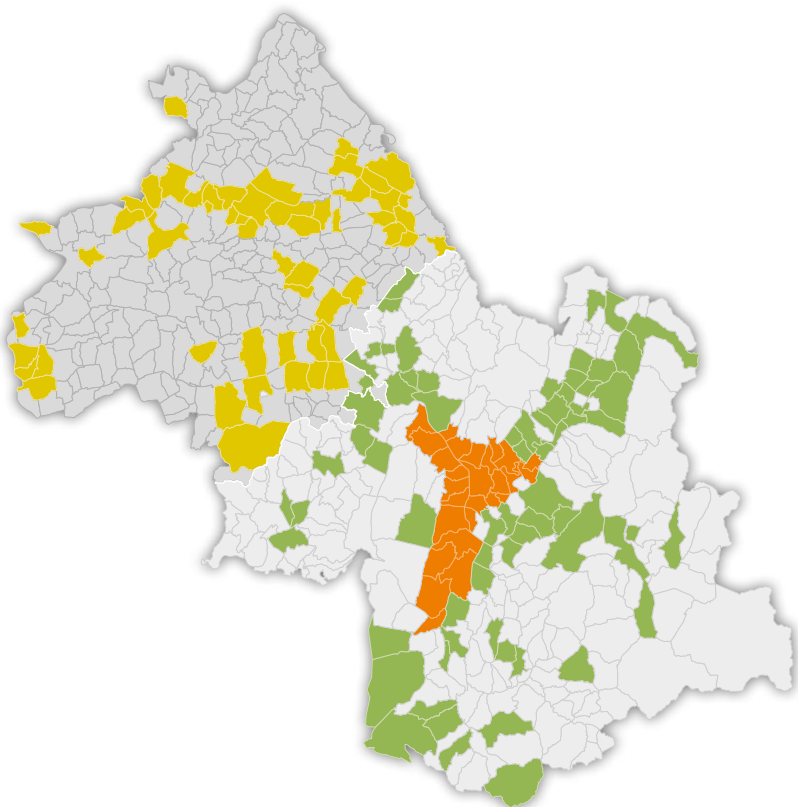
## Le patrimoine de la SDH en Isère

---

### Implantation du patrimoine de la SDH au 31/12/2013 (hors équivalents logements\*)

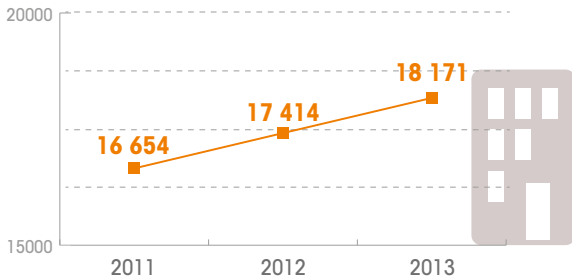
-  Département Nord-Isère : 3 373 logements
-  Département Sud-Isère : 4 148 logements
-  Territoire de la METRO : 9 514 logements  
dont : 5 253 (METRO Nord)  
4 261 (METRO Sud)

\* 1 136 équivalents logements en 2013 (résidences étudiantes, EHPAD, FJT, ...)



# CHIFFRES CLÉS 2013

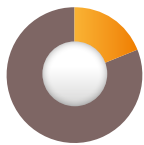
## Logements ▶ familiaux et équivalents-logements



▶ **86,5 M€**  
chiffre d'affaires

2012 : 81,5 M€  
2011 : 76,8 M€

**71,8 M€**  
chiffre d'affaires  
issu des logements locatifs



**19%**  
des locataires  
sont des familles  
monoparentales



**51,5%**  
des locataires  
sont bénéficiaires  
d'aides au logement



**2 239**  
ATTRIBUTIONS

2012 : 2 806  
2011 : 2 227



▶ **209**  
salarifié(e)s\*

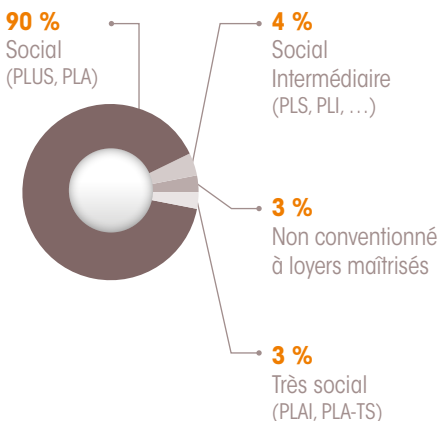
2012 : 205  
2011 : 197

\*équivalents temps plein

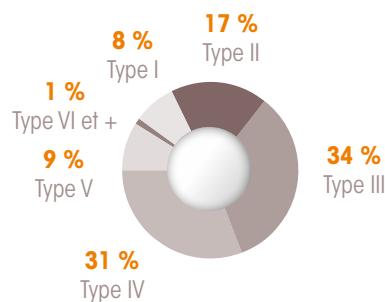


▶ **23,6%**  
des logements situés  
en zones urbaines  
prioritaires

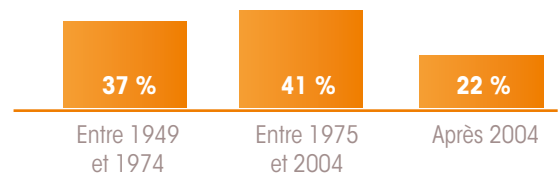
## Répartition du patrimoine par catégorie de financement



## par typologie



## par période de construction (dates de livraison)



▶ **93,2%**  
de logements  
collectifs

# NOTRE ORGANISATION

## Cinq secteurs d'activités

### Maîtrise d'ouvrage

Cette activité rassemble les opérations de construction neuve, les programmes de réhabilitation, d'aménagement, de renouvellement urbain et d'habitat thématique. Les professionnels de la SDH interviennent dans les différentes phases de déroulement des projets : faisabilité, budget et modes de financement, autorisations administratives, respect du cahier des charges, validation des phases d'études, lancement des appels d'offres, passation des marchés, suivi des opérations techniques et des dépenses, réception des ouvrages...

### Maintenance du patrimoine

Cette activité s'emploie à renforcer l'attractivité du parc existant et veille à sa sécurité. À cette fin, les professionnels de la SDH programment et réalisent les travaux d'entretien et d'amélioration. Ils vérifient et contrôlent les interventions et négocient les contrats de maintenance avec les prestataires.

### Gestion locative

Cette activité réalise l'ensemble des actes de gestion locative : demande de logement, préparation des commissions d'attributions, application et suivi des décisions, facturation et encaissement des loyers et des charges, gestion des conventions APL, gestion des commerces...

### Relation clientèle et gestion de proximité

Cette activité s'emploie à offrir des services personnalisés et de qualité aux locataires. Les professionnels en contact avec la clientèle interviennent sur le terrain, dans les espaces d'accueil, à la plateforme téléphonique et sur l'Extranet locataires. Ils assurent la gestion de la demande, l'accompagnement social, la médiation, la présence sur le terrain, l'entretien des parties communes, le conseil à la clientèle, l'accueil, l'enregistrement, le traitement et le suivi des demandes et des réclamations.

### Services supports et experts

Ressources humaines, finances et fiscalité, comptabilité, informatique, contrôle de gestion, marchés, dommage ouvrage et multirisques, gestion du foncier, syndic, qualité, contrôle interne, vente HLM, vente des commerces et des lots, communication interne et externe.

## PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

Depuis 1948, la SDH a conforté son ancrage territorial sur le département de l'Isère. Cette proximité avec les territoires se traduit par une organisation fortement incarnée. Les dirigeants et le personnel sont connus des parties prenantes. Leur disponibilité et leur présence sur le terrain permettent de privilégier la réactivité et la personnalisation dans les relations avec les élus et les services des collectivités locales et territoriales. Toutes les décisions se prennent au niveau local.

## 4 OPÉRATEURS DE RÉFÉRENCE POUR UNE OFFRE GLOBALE

La SDH, la Safilaf, Isère Habitat et Perform'Habitat font cause commune pour accompagner les territoires dans le développement d'une offre diversifiée à destination des différentes catégories d'habitants. Bien que disposant de statuts juridiques très différents (SA d'HLM, coopérative, société anonyme), ces opérateurs locaux ont en commun un modèle économique original. Aucun ne reverse de dividendes à ses actionnaires. Les résultats sont totalement réinvestis dans l'activité de maîtrise d'ouvrage.

- **SDH** : Locatif social
- **SAFILAF** : Accession libre à la propriété
- **PERFORM'HABITAT** : Assistance à maîtrise d'ouvrage
- **ISÈRE HABITAT** : Accession sociale sécurisée



# NOTRE DÉMARCHE RSE

## Les enjeux

Pour appliquer le développement durable à son organisation, la SDH s'efforce 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 logements et services proposés par l'entreprise, mais également dans les pratiques, les moyens et le management mis en œuvre pour y parvenir.

## Notre stratégie

En 2005, la SDH décidait de s'engager de façon volontaire dans une démarche structurée de RSE. Il s'agissait de hisser progressivement la RSE au plus haut niveau stratégique. En 2010, les enjeux et objectifs RSE ont directement impacté le processus d'élaboration du projet d'entreprise "Unis'vers 2016". La RSE en constitue le fondement et la trame. Ainsi, les six axes stratégiques du projet d'entreprise reprennent pour une large part les thématiques du référentiel EURHO-GR®, lui-même basé sur la norme ISO 26 000.

« Une démarche volontaire et structurée »

## Notre performance

En décembre 2013, AFNOR Certification a évalué pour la troisième fois la pertinence et le niveau de maturité de la démarche RSE de la SDH. Cette évaluation a donné lieu à un examen attentif de ses pratiques managériales et opérationnelles. Elle s'est traduite par des entretiens avec les parties prenantes internes et externes de l'entreprise (élus, fournisseurs, représentants des locataires, instances représentatives du personnel...).

## Ce rapport répond aux exigences du niveau 3 d'EURHO-GR® :

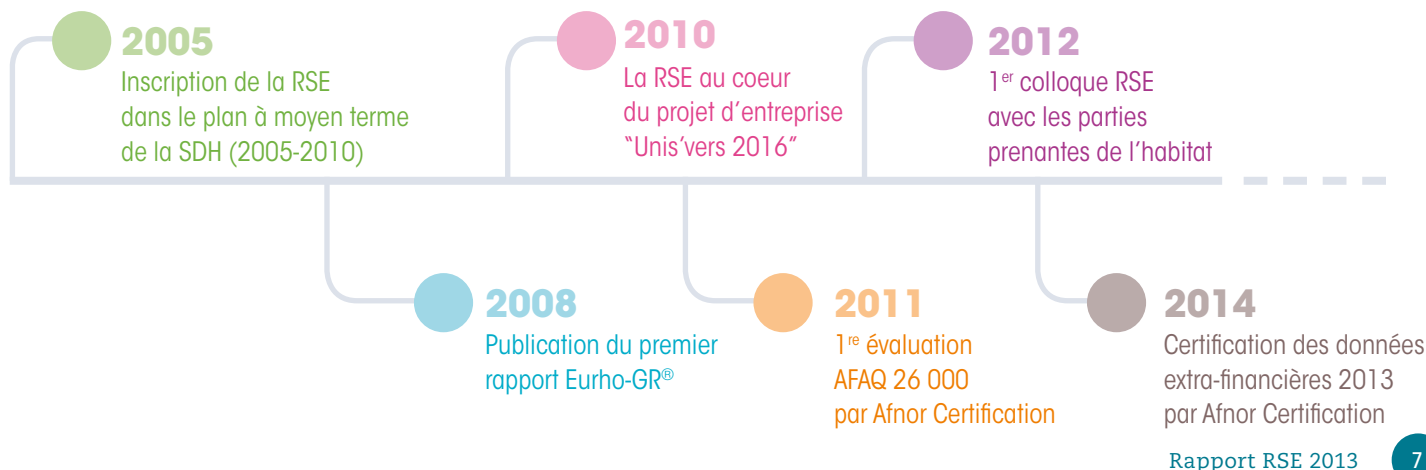
1. L'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting.
2. Les données fournies ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence par DELPHIS.
3. Le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®.
4. Sur les 57 indicateurs, 20 ont fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant (voir rapport en p. 38). Ces indicateurs sont signalés par le symbole ✓.



L'évaluation a attribué à la SDH une note de 649 sur 1 000 (604 en 2012). AFNOR Certification a ainsi considéré que l'engagement sociétal de la SDH se situait au niveau "Confirmé". Objectif : atteindre le niveau "Exemplarité" fin 2016.

L'évolution de la note obtenue lors de ces évaluations est l'un des critères de calcul de l'intéressement du personnel de la SDH.

## La RSE à la SDH depuis 2005





# LE RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

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

En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées.

\*Eurhonet est un réseau européen de recherche-développement et d'échanges d'expérience regroupant des bailleurs sociaux privés et publics en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.



Aujourd'hui, EURHO-GR® est utilisé en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.

## Société Promouvoir l'équilibre des territoires

- SOC 1. Contribution à l'offre de logement et au cadre de vie des territoires
- SOC 2. Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants
- SOC 3. Contribution à la mixité et au développement social des territoires

**SOC**  
voir p. 14

## Environnement Préserver l'environnement

- ENV 1. Limitation des impacts environnementaux du parc et de son occupation
- ENV 2. Limitation des impacts des modes de production et fonctionnement de l'organisme

**ENV**  
voir p. 20

## Gouvernance Gouvernance et relations aux parties prenantes

- GOV 1. Instances de décision et systèmes de management
- GOV 2. Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

**GOV**  
voir p. 34

## Ressources humaines Valoriser les ressources humaines

- HR 1. Équité d'accès et conditions d'emploi
- HR 2. Employabilité et évolution professionnelle
- HR 3. Santé et bien-être des salariés

**RH**  
voir p. 30

## Économique Contribuer à une économie durable

- ECO 1. Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine
- ECO 2. Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

**ECO**  
voir p. 25

**EURHO-GR**

Pour un habitat responsable

Les 7 questions centrales de l'ISO 26 000

EURHO-GR®

Communautés et développement local	SOC
Questions relatives aux consommateurs	
Environnement	ENV
Loyauté des pratiques	ECO
Gouvernance	GOV
Droits de l'Homme	HR
Relations et conditions de travail	





# NOS OBJECTIFS RSE

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.



## Promouvoir l'équilibre social des territoires

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



## Préserver l'environnement

- Amener, d'ici 2016, les consommations énergétiques de 20 % du parc à un niveau A, B ou C.
- Labelliser 5 % du parc existant en "BBC rénovation" d'ici 2016.
- Inciter 1/3 des salariés à utiliser des modes de transport alternatifs à la voiture.

- À démarrer
- ◐ Démarrage
- Non atteint
- ◑ En cours
- ◒ Avancé
- Réalisé



## Contribuer à une économie durable

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



## Valoriser les ressources humaines

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



## Gouvernance et relations aux parties prenantes

- Atteindre un niveau de satisfaction globale des locataires supérieur à 80 %.
- Mieux intégrer les parties prenantes de l'habitat dans la mise en œuvre du projet d'entreprise "Unis'vers 2016".
- Concevoir, produire et mettre en œuvre une charte de déontologie.
- Organiser au moins 4 Conseils de Concertation Locative (CCL) chaque année.
- Amener 30 % des locataires à créer un compte sur la plateforme de services Internet de la SDH d'ici 2016.



# PARTIES PRENANTES

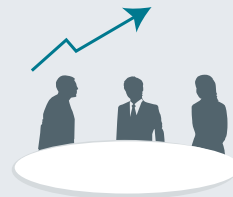
## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



voir p. 34  
et p. 35

## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- développement de la performance professionnelle et de la productivité
- conditions d'emploi
- qualité de vie au travail
- employabilité et développement professionnel
- compétences adaptées aux besoins
- pouvoir d'achat
- promotion de la créativité

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- baromètre social
- convention du personnel
- lettres d'information
- référentiel de management
- "trophées de l'innovation"



voir p. 32  
et p. 33



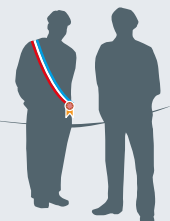
## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- offre de logements abordables adaptée aux besoins
- cohésion sociale
- mixité sociale
- attractivité et développement durable des territoires
- renforcement de l'ancrage territorial

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

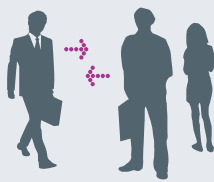
- conventions de partenariat
- newsletter "Partenaires"
- rapport d'activité responsable
- concertation
- colloque RSE
- étude d'image et de notoriété



voir p. 12  
et p. 34

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de fonctionnement et de nos interactions avec les personnes et organisations pour qui et avec qui nous oeuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. Il s'agit aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces "parties prenantes", dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.

## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS



### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions de partenariat
- événements socio-culturels
- conseil de concertation locative

### PRINCIPAUX ENJEUX

- accès au logement
- cohésion et lien social
- soutien à l'insertion économique
- soutien aux initiatives socio-culturelles...

voir p.14  
et p.22

## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES



### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

voir p.20  
et p.27

## RÉSIDENTS & DEMANDEURS



### DIALOGUE ET COOPÉRATION

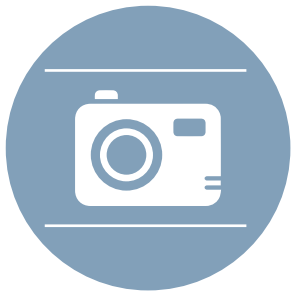
- proximité
- service relations clients
- Extranet locataires
- enquêtes de satisfaction
- accompagnement social

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

voir p.14  
à p.16

Société  
Dauphinoise  
pour l'Habitat



# LES TEMPS FORTS 2013

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

La SDH inaugure une nouvelle antenne de proximité dans



le quartier "Le Gâtinais" à Échirolles

22 janvier



"Talents confirmés", dispositif pour l'emploi des séniors de la Ville de Grenoble

17 mai : la SDH participe à la 3<sup>e</sup> édition de ce dispositif.

Janvier



Première pierre de la Résidence intergénérationnelle "Chopin" à Saint-Martin-d'Hères

20 mars : cette résidence comprend 12 logements labellisés "Habitat Senior Services®" destinés aux séniors sur un total de 24 logements locatifs.

Tordre le cou aux idées reçues sur l'habitat social



15 juin : dans le cadre de la "Semaine nationale du logement social", la SDH et les bailleurs sociaux de l'Isère (Absise) organisent une série d'événements : flash mob, faux tournage de film dans les rues de Grenoble, interviews des passants, quizz, remise de tee-shirts...



## Deuxième Colloque RSE



**25 juin** : la SDH réunit les parties prenantes de l'habitat (élus, fournisseurs, financeurs, associations, IRP, salariés...) pour échanger sur 3 questions centrales : quelle est la création de valeur des organismes HLM sur les territoires ?

Pourquoi et comment interagir avec les parties prenantes de l'habitat ?

Comment répondre à la dépendance des personnes âgées ?



## 35 logements passifs

**10 octobre** : la SDH lance la construction du premier programme passif d'envergure en site urbain sur le département de l'Isère (Échirolles). La performance énergétique des logements devrait se situer entre 21 et 24 kwh/Ep/m<sup>2</sup>/an.

Décembre



## Remise du Label "Habitat Senior Services®"

**25 juin** : en clôture de son colloque RSE, la SDH reçoit le label "Habitat Senior Services®". Cette distinction récompense une politique d'habitat innovante à destination des personnes âgées non dépendantes.

## Les lauréats des "Trophées de l'innovation"

**1<sup>er</sup> octobre** : la SDH met à l'honneur les lauréats de la 2<sup>e</sup> édition des "Trophées de l'innovation". Le 1<sup>er</sup> prix est décerné à Nadine ANTONIK, gardienne, pour son projet d'installation de containers de récupération textile dans certains ensembles immobiliers de la SDH, en partenariat avec l'association "Le Relais" (10 containers installés permettent la création d'un emploi).



**Cécile DUFLOT, Ministre du Logement et de l'Égalité des Territoires, visite la résidence intergénérationnelle, "La Cotinière", inaugurée un mois plus tôt, à Crolles.**

**25 novembre**



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

## Notre stratégie



**La mixité  
d'occupation  
est facteur  
de cohésion  
sociale**

La SDH revendique son rôle de généraliste de l'habitat garant de sa mission d'intérêt général. Tout en assumant totalement sa responsabilité d'accueil des ménages en grande difficulté, elle considère que sa vocation première consiste à proposer des logements à tous ceux qui peinent à se loger dans les conditions du marché (familles, salariés, jeunes ménages, retraités à revenus modestes,...). Cette mixité d'occupation est facteur de cohésion sociale et générationnelle dans les quartiers et dans les villes. La SDH traduit concrètement ces enjeux sociétaux dans sa stratégie de développement, dans sa politique tarifaire et dans les processus d'attributions.

## Les enjeux



► **400  
logements  
familiaux  
livrés**

Les organismes HLM font le constat d'un appauvrissement continu des locataires qui résident dans leur parc immobilier. 50 % d'entre eux disposent de ressources inférieures aux plafonds PLAI et un locataire sur cinq se situe en deçà de 20 % des plafonds de ressources PLUS (niveau voisin du seuil de pauvreté). Les emménagés récents sont davantage fragilisés, avec des ressources inférieures aux plafonds PLAI pour 67 % d'entre eux.

La monoparentalité demeure une caractéristique du parc locatif social (19 %

et le vieillissement de la population se confirme (les locataires de plus de 65 ans représentent presque un ménage sur quatre (16,9 %) et ceux de plus de 75 ans plus d'un ménage sur 10 (12 %). Les jeunes de moins de 30 ans étant sous-représentés<sup>1</sup>.

## Notre performance

### Un niveau de production élevé

En 2013, la SDH a livré 26 opérations neuves, représentant 400 logements familiaux, auxquelles s'ajoutent un EHPAD de 84 chambres (42 PLS) et une résidence étudiante de 394 logements. 22 % des logements familiaux ont été financés en PLAI. Plus de 53 % de la production est localisée sur l'agglomération grenobloise.

Cette même année, 291 logements ont été mis en chantier et 315 ont été financés.

### Maîtriser le couple "loyers/charges"

Dans plus de 50 % de ses logements (8 465 logements), la SDH pratique des loyers inférieurs ou égaux à ceux des PLAI (5,58 €/m<sup>2</sup>/mois)<sup>2</sup>. Ce prix est à comparer à la moyenne des loyers pratiqués en Isère qui s'établit à 11,30 €/m<sup>2</sup>/mois (Source : Clameur 2013). Les loyers de la SDH ont été revalorisés de 2,15 % au 1<sup>er</sup> janvier 2013. Cette même année, le montant du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) réclamé aux locataires dont les revenus excèdent les plafonds de ressources exigés pour l'attribution d'un logement social, s'élevait à 333 K€ contre 415 K€ en 2012. 453 ménages y sont assujettis, soit 5 % des locataires de la SDH. 366 SLS ont été facturés pour non réponse à l'enquête.

Dans un contexte de diminution des revenus des locataires et de renchérissement des coûts de l'énergie et de certains services, la maîtrise des charges locatives est une priorité pour la SDH. Sa mobilisation se traduit concrètement par la production de logements très performants sur le plan énergétique, par un plan de réhabilitation thermique de 40 millions d'euros et l'optimisation des contrats d'entretien (robinetterie, nettoyage, chaudières, ascenseurs,...).

1. Source : ARRA HLM

2. Plafond PLAI zone 2 calculé en surface utile.

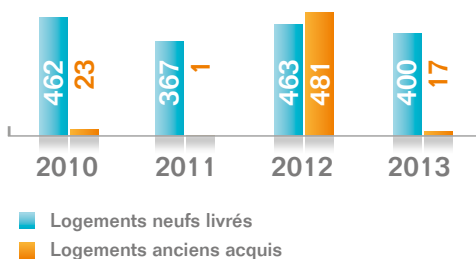
► **50%** des logements de la SDH ont des loyers inférieurs ou égaux au PLAI

## Attributions

En 2013, les commissions d'attribution des logements de la SDH ont examiné 6 467 dossiers. 2 239 contrats de location ont été signés, dont 380 mutations. Le taux de refus de la commission a été de 7,8 %, pour les motifs suivants : taux d'effort trop important (33%), dette de loyer non régularisée (19%), dépassement de plafond (13%), demande inadaptée au logement disponible (35%).

1 481 dossiers très sociaux (1409 en 2012) ont été acceptés et 631 se sont traduits par la signature d'un bail. La SDH a effectué 17 relogements DALO. Elle a été sollicitée pour 90 dossiers considérés comme prioritaires et urgents par la commission médiation. La commission d'attribution de la SDH en a refusé 26, les demandeurs ont refusé 39 propositions et 8 dossiers étaient en cours de proposition au 31 décembre.

## Évolution de la production de logements familiaux



Le Crozet : programme neuf livré en 2013 à Villard-Bonnot (33 logements locatifs sociaux).



## Les demandeurs de logements passent à l'action

La SDH et les bailleurs sociaux de l'Isère (Absise) expérimentent depuis décembre 2013 un dispositif innovant de location active sur la Ville de Grenoble et la Communauté d'agglomération du Pays Voironnais. Cette initiative s'inscrit dans une démarche volontaire de lutte contre les discriminations dans l'accès au logement social. La location active est largement inspirée du Choice Based Lettings utilisé depuis plusieurs décennies aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Ce modèle d'attribution permet au demandeur de se positionner sur le logement de son choix. Il implique une lisibilité des offres disponibles (sur les sites Internet des bailleurs) et une totale transparence sur le processus d'attribution. L'expérimentation donnera lieu à une évaluation partagée avec les différentes parties prenantes en 2014. La cotation de la demande est envisagée dans un second temps.



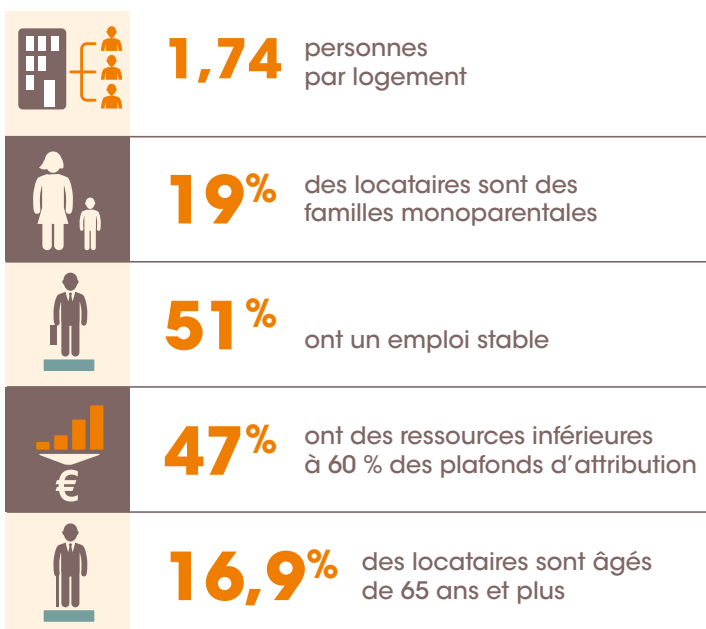
## Les impayés de loyers atteignent un niveau inquiétant

La forte poussée des impayés de loyers est un marqueur de la fragilisation des ménages. À la SDH, ils ont progressé de 82 % depuis la survenue de la crise (2008) ! Le coût des impayés s'élève à 3 497 K€ pour les locataires présents et 4 523 K€ si on y ajoute les locataires partis. Au prix de lourdes actions de prévention et d'efforts dans l'accompagnement personnalisé des ménages, la SDH parvient à contenir les expulsions exécutées par la force publique : en 2013, sur 46 octrois de la force publique, 18 expulsions ont été réalisées (24 en 2008). Cette même année 2013, 32 084 lettres de relances ont été envoyées, 1 100 plans d'apurement amiables ont été signés, 153 protocoles de cohésion sociale ont été contractualisés avec des locataires dont l'expulsion avait été prononcée par la justice. Pour contenir les impayés, la SDH vient de prendre de nouvelles initiatives : alertes des ménages en impayés par SMS et par téléphone, information sur l'accès aux aides sociales, promotion du prélèvement automatique et du paiement en ligne... Toutefois, la SDH ne peut pas mener seule cette bataille. L'obligation de signaler à la CAF tout impayé de plus de deux mois conduit à la suspension de l'aide au logement (APL). Les bailleurs sont alors les seuls à supporter la charge. Comme l'a récemment indiqué Jean-Louis DUMONT, Président de l'USH : « Sauf à considérer que les HLM sont gratuits, il faudrait que le montant de l'APL soit versé au bailleur ». Une demande d'autant plus fondée que la loi ALUR ne considère pas l'absence de versement de l'APL comme un défaut de paiement du locataire.

## Accompagnement social

En mars 2011, la SDH a renforcé son ingénierie sociale en créant un poste supplémentaire de CESF (Conseiller en économie sociale et familiale). Rattaché au service recouvrement, ce professionnel assure le suivi personnalisé des ménages en phase contentieuse et des locataires dont le bail a été résilié. En 2013, le CESF a traité 305 dossiers (314 en 2012), dont 153 protocoles de cohésion sociale qui ont permis des rappels APL pour environ 200 K€.

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



Sources : enquête d'occupation sociale 2013 et base de données Clients SDH.

## TÉMOIGNAGE



**Séverine  
VIVANCOS**

Responsable médiation,  
tranquillité et sécurité  
à la SDH

### La prévention situationnelle

« La tranquillité et la sécurité des habitants dans les lieux de la vie quotidienne relèvent d'une responsabilité collective. Depuis de nombreuses années la SDH a mis en œuvre une politique de Médiation-Tranquillité-Sécurité aux côtés des pouvoirs publics et des parties prenantes des quartiers (prévention de l'agressivité sur le terrain et dans les espaces d'accueil, traitement des troubles de voisinage...). Plus récemment, nous avons décidé de compléter ce dispositif par des actions de prévention situationnelle. L'objectif consiste à décourager les auteurs d'actes de malveillance ou d'incivilité en intervenant le plus en amont possible sur l'aménagement et les équipements des bâtiments (vidéo protection, contrôle d'accès, réaménagement des halls d'entrée, sécurisation des accès communs aux sous-sols,...). La prévention situationnelle s'inscrit dans une logique de sécurité de proximité et s'appuie sur une analyse pragmatique et ciblée de la délinquance en lien direct avec la Police Nationale ou la Gendarmerie. Elle est systématiquement mise en œuvre dans les programmes de renouvellement urbain en sites sensibles et dans certaines opérations de réhabilitation lourde après une phase de diagnostic. Ce dispositif a été expérimenté en 2013 dans certains bâtiments à Échirolles (retournement de hall, vidéo surveillance dans le hall et les sous-sols, parkings...). Une convention signée avec la Ville d'Échirolles et la Préfecture de l'Isère organise les modalités du dépôt d'images au Centre de Supervision Urbain (CSU) de la police municipale d'Échirolles. Les premiers retours sont très encourageants. Toutefois, compte tenu de l'aspect multidimensionnel des formes d'insécurité, la prévention situationnelle ne saurait être qu'une réponse partielle. »



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. Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Ils renvoient également aux Questions centrales "Questions relatives aux consommateurs" et "Communautés et Développement local" de la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

SOC 1	Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				

SOC 1.1	Croissance de l'offre				
	Logements locatifs	1,58 %	4,74 %	1,74 %	
	Offre en structures collectives	-8,87 %	0,45 %	69,30 %*	
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	367 logements	436 logements	400 logements	
	Nombre de logements anciens acquis	1 logement	481 logements	17 logements	

\*En 2013 la SDH a livré une résidence étudiante au CROUS (394 logements).

SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>	nombre	m <sup>2</sup>
	TI	41	30	107	32	2	33
	TII	137	49	213	49	121	48
	TIII	122	66	323	66	217	65
	TIV	57	80	209	81	70	82
	TV	10	95	60	97	6	122
	TVI et plus	1	150	5	104	1	132
<b>Répartition par catégorie<sup>1</sup> (en nombre de logements)</b>							
	"Très social"		41		85		89*
	"Social"		326		751		311
	"Social Intermédiaire"		0		6		0
	"Intermédiaire"		0		73		0
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés		1		2		17

\*Bien qu'en progression, la production de PLAI s'élève à 22 % en 2013 (objectif 30 %).

SOC 1.3	Production en accession sociale				
	Logements neufs livrés	na	na	na	na
	Logements neufs livrés en location-accession	na	na	na	na

En 2013, le partenaire de la SDH, ISERE HABITAT (Coopérative) a commercialisé 98 logements en accession sociale.

SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées				
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	-	-	5,99 %	
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,99 %	1,30 %	1,56 %	
	Labels / certifications concernés	HSS : Habitat Senior Services®			
	<b>Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement</b>	0,12 %	0,12 %	0,12 %	
	Caractéristiques des logements concernés	Douche à l'italienne, barre de maintien dans les sanitaires, rehausse des plans de travail, ...			

En 2013 la SDH a obtenu la certification de son label Habitat Senior Services ® +.

SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)				
<b>N</b>	Étudiants (rés. universitaires)	258	258	652	
	Personnes âgées autonomes	285	285	285	
	Personnes âgées dépendantes	425	425	509	
	Personnes handicapées	177	177	177	
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	57	67	141	
	Travailleurs (FJT, FTM)	208	181	181	
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	26	43	143	
	<b>Total</b>	1436	1436	2088	

En livrant en 2013 une résidence étudiante, un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et une résidence sociale, la SDH dépasse son objectif de livrer une résidence tous les 6 ans.

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

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
<b>SOC 2.1</b>	<b>Niveau moyen des loyers (en € / m<sup>2</sup> / hab. / mois)</b>			
✓	<b>Ensemble du parc</b>			
	Parc "Très social"	5,39	4,76	4,90
	Parc "Social"	3,66	3,64	3,76
	Parc "Social intermédiaire"	5,21	7,26	7,33
	Parc "Intermédiaire"	4,75	5,34	5,41
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	4,02	4,15	4,18
	<b>Logements neufs livrés ou acquis dans l'année</b>			
	Parc "Très social"	5,27	5,25	5,41
	Parc "Social"	5,70	4,47	5,97
	Parc "Social intermédiaire"	na	7,91	na
	Parc "Intermédiaire"	na	4,90	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	6,04
<b>SOC 2.2</b>	<b>Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)</b>			
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	-	-	-
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	-	-	-
<b>SOC 2.3</b>	<b>Évolution globale du montant des loyers<sup>2</sup></b>	1,10 %	1,50 %	2,15 %
<b>SOC 2.4</b>	<b>Évolution du montant des charges récupérables (en € / m<sup>2</sup> / hab. / an)</b>	1,59	-0,54*	-
N ✓	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	1,28	-0,82*	-
*Cet indicateur ne signale pas une baisse du montant des charges mais montre que le patrimoine croît plus vite que le coût des charges.				
<b>SOC 2.5</b>	<b>Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup>:</b>			
	Médiateur(rice)	0,8 ETP	0,8 ETP	0,8 ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	3,8 ETP	4,8 ETP	4,8 ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de recouvrement	6 ETP	6 ETP	6 ETP
	Autre :	na	na	na
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)		na	
La SDH maintient son effort d'accompagnement social des locataires.				
<b>SOC 2.6</b>	<b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre</b>	3	10	202
<b>SOC 2.7</b>	<b>Taux de mutation interne TOTAL</b>	19 %	18 %	17 %
✓	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0	0	0
<b>SOC 2.8</b>	<b>Soutien à l'accès à la propriété</b>			
	Logements existants vendus à des particuliers	30	38	40
	dont : Logements vendus à des locataires de l'organisme	22	24	23
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	30	38	40
En 2013, 58 % des ventes ont été réalisées au bénéfice des locataires de la SDH, dont 78 % aux locataires occupants.				

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

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

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social des territoires	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat.				
<b>SOC 3.1</b> ✓	Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année) Âge du titulaire du bail	Informations temporairement non collectées		
	- de 25 ans	-	-	-
	25-39 ans	-	-	-
	40-59 ans	-	-	-
	60-74 ans	-	-	-
	75 ans et +	-	-	-
	<b>Ressources des ménages</b>			
	< 60 % du plafond de ressources	-	-	-
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	-	-	-
	> 100 % du plafond de ressources	-	-	-
	<b>Composition des ménages</b>			
	Personne seule	-	-	-
	Famille monoparentale	-	-	-
	Couple sans enfant	-	-	-
	Couple avec enfant(s)	-	-	-
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	-	-	-
<b>SOC 3.2</b> N	Soutien financier aux projets locaux (en €)			
	portés par les associations de locataires	67 980	70 984	74 461
	portés par d'autres associations	10 950	16 400	13 200
<b>SOC 3.3</b>	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	0	0	0
	Autres associations	168	174	178

La SDH accompagne la réinsertion par le logement à travers la réalisation de baux glissants avec des associations d'insertion (L'Oiseau bleu, Relais Ozanam, ...)

### SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Les 4 Conseillers en économie sociale et familiale rattachés aux territoires de proximité assurent le suivi individuel de 1 039 ménages (717 en 2012) et ont ouvert 412 nouveaux dossiers (257 en 2012). 625 situations sont suivies avec les partenaires sociaux (CCAS, CGI, associations...), contre 406 en 2012. Ils travaillent aussi au bon fonctionnement social des quartiers dans le cadre d'animations collectives. Par ailleurs, la SDH participe au Conseil d'Administration de "L'Oiseau Bleu" et du "Relais Ozanam", les deux principales associations iséroises d'hébergement et de réinsertion sociale.

#### Raisons d'omission

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

#### N Nouveaux indicateurs

- ✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant

### SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

La SDH gère 2 conventions avec :

- Grenoble Village Olympique (2 chargés de secteur, 3 gardiens en lien avec l'association des locataires) et Villeneuve-Arlequin (2 chargés de secteur, 1 gardien, 1 chargé de mission Relogement transitoire sur le projet de renouvellement urbain).
- Échirolles GUSP-quartier des Essarts (2 chargés de secteur, 5 gardiens en partenariat avec l'AGIL\* pour un dispositif de veille technique associant les habitants et coordonnant les différents intervenants).

\*AGIL : Association pour la Gestion des Initiatives Locales

### SOC C / Santé et sécurité des locataires

En 2013 le projet "Tranquillité Sécurité" de la SDH prend de l'ampleur :

- organisation d'un séminaire avec le Cabinet Icade Suretis sur les grands principes de la prévention situationnelle. 48 préconisations ont été retenues et intégrées au cahier des recommandations pour les programmes neufs et de réhabilitation.
- démarrage de 3 projets de restructuration de halls et de sécurisation passive avec de la vidéo surveillance.



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## Notre stratégie

La politique environnementale de la SDH s'inscrit dans le cadre des objectifs du Grenelle de l'environnement. Au travers de sa charte environnementale, la SDH s'engage à développer un habitat respectueux de l'environnement, performant au niveau énergétique et sobre en consommation d'eau. Son action s'articule autour de 3 axes stratégiques :

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.

## Les enjeux

Le secteur du bâtiment est le plus gros consommateur d'énergie en France. Il consomme environ 68 millions de tonnes d'équivalent pétrole, soit 42,5 % de la consommation totale d'énergie. Il génère 123 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>, soit 23 % des émissions nationales. À cet enjeu environnemental s'ajoute un défi social et économique. L'augmentation continue du prix des énergies (+3 %/an hors inflation selon l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat), conjuguée à une situation de crise de l'emploi, conduit à une dégradation continue du pouvoir d'achat et de la qualité de vie des ménages les plus modestes, pouvant aboutir à une situation de "précarité énergétique".

Selon l'Observatoire des inégalités, les familles modestes consacrent 15 % de leur budget à la facture énergétique, contre 6 % pour les plus aisées.

● ● ●  
**95 % des logements livrés ont une certification environnementale**

## Notre performance

**Plus de 65 %**  
des logements livrés en 2013 ont été réalisés dans le cadre d'un chantier à faibles nuisances\*

### Production neuve

- L'association CERQUAL a confirmé en juin 2013 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 SDH en matière de réalisation de programmes de performance environnementale élevée.

- En 2013, la SDH a livré 8 programmes BBC, soit 142 logements, auxquels s'ajoutent, en VEFA (vente en l'état futur d'achèvement) 56 logements BBC/BBC EFFINERGIE et 20 logements en RT 2012.
- En 2013, la SDH a démarré la mise en chantier de :
  - 5 opérations BBC/BBC EFFINERGIE (146 logements)
  - 1 opération THPE (29 logements)
  - 1 opération RT 2012 (25 logements).
- Cette même année, la SDH a lancé sa première opération passive ("L'Orange Bleue" à Échirolles). La performance énergétique des 35 logements de cette réalisation devrait se situer entre 21 et 24 kWh/Ep/m<sup>2</sup>/an. À comparer à la consommation moyenne du parc immobilier français (tous logements confondus) qui s'établit à près de 270 kWh/Ep/m<sup>2</sup>/an.

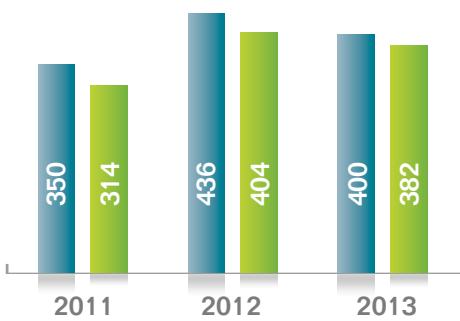
### Réhabilitation

La SDH investit 40 millions d'euros dans son programme pluriannuel de réhabilitation thermique (2011/2020). En 2013, elle a traité 25 bâtiments "énergivores", soit 1 158 logements.

\*Selon les critères "Habitat & Environnement" (bruit, poussière, pollution, ...)



## Performance de la production 2013



- Total des logements neufs livrés
- Nb. de logements neufs ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

TOP



### Compostage domestique en pied d'immeuble

En 2013, la SDH a aménagé un nouveau site de compostage domestique collectif dans son patrimoine. Initié par Marielle BROCHE, la gardienne de la Résidence "Les Roseaux" à Vizille, ce projet a donné lieu à un partenariat exemplaire avec l'association "Trièves Compostage & Environnement" et la communauté de communes du Sud Grenoblois qui a financé l'opération. Cet équipement est destiné à valoriser les biodéchets domestiques par compostage de proximité. À ce jour, la SDH a créé 12 sites de compostage domestique.

TOP



### L'éco-disque, une idée qui vient du terrain

Comment amener les habitants à mieux maîtriser leur consommation d'énergie et d'eau et à respecter l'environnement ? Plutôt que d'utiliser l'un des nombreux supports de communication existant sur le marché, Alexandra DELBARE, assistante de Territoire, a préféré créer un outil sur mesure à partir de l'expérience acquise sur le terrain. Fabriqué de façon très artisanale, l'éco-disque proposait 6 gestes simples associés à une économie valorisée en euros. Forte du succès rencontré par cet outil pédagogique, la SDH a proposé à Alexandra de le développer sur une plus grande échelle. En respectant scrupuleusement les indications de sa conceptrice, l'éco-disque a été retravaillé graphiquement et a fait l'objet d'une validation par l'ALEC et l'AGEDEN. Produit à 2 000 exemplaires, cet outil est désormais remis à tous les nouveaux locataires, décliné sur le site Internet de la SDH dans une version dynamique. Une belle idée de terrain qui a fait son chemin.

### Amiante

L'amiante a longtemps été considéré comme un produit "miracle" pour sa faible conductivité thermique, acoustique et électrique. Jusqu'en 1997, date à laquelle son utilisation a été interdite dans les constructions, l'amiante a été utilisé dans de nombreuses réalisations : logements privés ou sociaux, bureaux, infrastructures sportives et culturelles, écoles, universités. En France, plus de 15 millions de logements sont potentiellement concernés par sa présence, dont 3 millions de logements HLM. Cette question dépasse donc très largement le cadre du logement social. La SDH entend toutefois respecter ses obligations réglementaires. Elle a ainsi pris un certain nombre d'initiatives afin d'assurer au mieux la sécurité de son personnel, des locataires et des prestataires extérieurs qui interviennent sur les chantiers. Un plan de formation sera mis en œuvre pour les salariés susceptibles d'être en contact avec de l'amiante. Toutes les procédures concernant les chantiers de réhabilitation et de démolition seront révisées et de nouvelles procédures seront établies pour les interventions d'entretien courant dans les logements et les parties communes. Ce travail est réalisé avec l'assistance d'un expert externe et donnera lieu à des échanges avec les professionnels du bâtiment (FBTP, CAPEB).

FLOP

## Accompagnement des locataires

- La SDH poursuit son partenariat avec l'ALEC (Association Locale de l'Énergie et du Climat) et l'AGEDEN (Association pour la GEstion Durable de l'Énergie), dans le cadre d'une nouvelle convention pluriannuelle 2013-2015. Les actions menées comprennent, pour plusieurs opérations, l'assistance à la conception de projets neufs et de réhabilitations thermiques, une assistance à la livraison des opérations et plus particulièrement le suivi énergétique.
- Poursuivant son objectif d'une bonne maîtrise des charges, la SDH fait installer de manière systématique des ampoules basse consommation dans les parties communes.

- Une sensibilisation aux bonnes pratiques et à l'utilisation des équipements est réalisée auprès des locataires par les personnels de proximité lors de l'entrée dans les lieux. Par ailleurs, un suivi des consommations effectives est prévu durant les 2 années qui suivent la réception des bâtiments.



Animation d'un logement pédagogique par Éric AUFORT, chargé de secteur à la SDH.



### TÉMOIGNAGE

Séverine FRANÇOIS

Directrice de la CNL Isère

#### Retour d'expérience partagé sur le BBC "Nova" à Échirolles

« L'objectif du projet "Retour d'expérience" consistait à la fois à dresser un bilan de la performance énergétique du programme "Le Nova" 2 ans après sa livraison mais aussi à faire un retour par les habitants sur les problèmes rencontrés dans leur logement. Il s'agissait du premier Bâtiment Basse Consommation (BBC) réalisé par la SDH. Co-piloté par la SDH et la CNL Isère, le projet a été conduit en partenariat avec la Ville d'Échirolles, la Compagnie de chauffage de l'agglomération grenobloise et l'Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC). Le retour d'expérience a été réalisé sur la base de visites de logements par les locataires, de réunions bilan "la parole aux habitants" et de restitutions et perspectives. Cela a permis de dégager 3 thèmes majeurs pour les habitants : le chauffage et l'énergie, la sécurité, le confort et l'aménagement. Pour chacun de ces thèmes la SDH a apporté des réponses en distinguant ce qui était de l'ordre des reprises immédiates (levées des réserves), ce qui pouvait être traité dans le cadre de projets à moyen terme ("Projet de gestion de site") et ce qui pouvait venir enrichir son "cahier de recommandations" pour les prochains BBC. Cette démarche partagée a permis d'avancer sur les problématiques inhérentes à la mise en route d'un bâtiment neuf et a obligé la SDH (service patrimoine et service de proximité), l'architecte, le prestataire de chauffage et les habitants à travailler ensemble ».

Les indicateurs ci-dessous 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 l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1	Limitation des impacts du parc et de son occupation		2011	2012	2013
<b>Corr. Art. R.225-105-1 : Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau</b>					
<b>ENV 1.1</b>	<b>Classement énergétique du patrimoine*</b>				
✓		A bâti très performant	0,34 %	1,04 %	1,29 %
		B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	6,01 %	6,59 %	7,21 %
		C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	21,65 %	21,79 %	21,50 %
		D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an	32,77 %	32,47 %	32,36 %
		E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	22,83 %	21,91 %	21,37 %
		F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	8,94 %	8,48 %	8,18 %
		G bâti énergivore	2,91 %	2,74 %	2,61 %
		Données non disponibles	4,54 %	4,98 %	5,49 %
	<b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*</b>				
		< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,35 %	0,35 %	0,39 %
		6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	4,20 %	4,92 %	5,16 %
		11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	28,56 %	28,26 %	28,61 %
		21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	30,93 %	29,68 %	29,05 %
		36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	24,27 %	23,80 %	23,45 %
		56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	5,57 %	6,18 %	6,05 %
		> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,58 %	1,83 %	1,80 %
		Données non disponibles	4,54 %	4,98 %	5,49 %
	<b>Logements récents (&lt; 5 ans)</b>				
		Performance énergétique* Moyenne	89,60	108,49	95,95
		(en kWh/m <sup>2</sup> /an) Médiane	81,00	99,95	89,00
		Emissions de gaz à effet de serre* Moyenne	13	22	20
		(en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an) Médiane	12	15	15
	<b>Patrimoine locatif total</b>				
		Performance énergétique* Moyenne	206,82	205,75	201,00
		(en kWh/m <sup>2</sup> /an) Médiane	198,00	198,00	197,00
		Emissions de gaz à effet de serre* Moyenne	28	30	30
		(en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an) Médiane	28	28	28
La SDH investit 40 millions d'euros dans son programme pluriannuel de réhabilitation thermique (2011/2020).					
<b>ENV 1.2</b>	<b>Part des logements alimentés en énergies renouvelables<sup>1</sup> (tout ou partie)</b>				
		Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	-	-	-
		Logements reliés à un chauffage urbain	30,24 %	31,45 %	31,48 %
		Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	na	na	na
<b>ENV 1.3</b>	<b>Consommations d'eau sur le patrimoine<sup>2</sup></b>		1,13 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,03 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	-
		Part du parc couvert par la mesure des consommations d'eau	2,86 %	2,86 %	2,86 %
<b>ENV 1.4</b>	<b>Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés<sup>2</sup></b>		-	-	-
✓		Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	0	0	0

\* Source : diagnostics de performance énergétique

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

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

ENV 2	Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1 : Politique générale en matière environnementale ; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre				
ENV 2.1	Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale			
N ✓				
	Logements neufs	89,71 %	92,66 %	95,50 %
	Nom des labels/certifications	HPE, THPE, THPE ENR, BBC, BBC EFFINERGIE, BBC RENOVATION + Certification H&E		
	Logements réhabilités	0	0	0
	Nom des labels/certifications	aucun		
La SDH fait certifier "Habitat & Environnement" ses opérations neuves de plus de 10 logements (hors VEFA).				
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	47,61 %	44,83 %	42,85 %
N				
Le critère "Chantier à faibles nuisances" est obligatoire pour la certification "Habitat & Environnement". Si le nombre d'opérations diminue, la proportion de logements concernés connaît pour sa part une augmentation régulière (voir p. 21).				
ENV 2.3	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens <sup>3</sup>	na	51,27 t.	48,91 t.
✓	Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société	na	109 g./km	112 g./km
Ces données n'intègrent pas les émissions de CO <sub>2</sub> produites par les véhicules personnels utilisés à des fins professionnelles.				
ENV 2.4	Sites fonctionnels			
	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	59	52	75
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	12	10,5	14,5
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège Échirrolles		
En 2012, la SDH a renforcé le chauffage du hall d'accueil de son siège pour améliorer le confort de ses visiteurs et collaborateurs, ce qui explique la hausse de la consommation en 2013.				

### ENV A / Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

Consommation d'énergie et d'eau, tri et recyclage des déchets sont autant de thèmes abordés avec les locataires par les services de proximité de la SDH lors de rencontres en porte-à-porte ou en pied d'immeuble, lors de petits déjeuners pour les livraisons de nouvelles résidences, ... Les conseils sont généralement élaborés en collaboration avec l'ALEC ou l'AGEDEN et ciblent prioritairement les nouveaux entrants.

### ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

- Une convention signée avec l'Agence locale pour l'énergie et le climat (ALEC) et l'Association pour une gestion durable de l'Énergie en Isère (AGEDEN) prévoit notamment des actions de formation aux "gestes éco citoyens" des personnels de proximité pour sensibiliser les locataires entrants.
- S'agissant des logements neufs, une fiche de sensibilisation des fournisseurs est annexée aux marchés de travaux et une charte Chantier propre/Chantier à faibles nuisances est mise en œuvre.

### ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

La SDH vient d'initier un partenariat avec la "Fédération Rhône-Alpes de Protection de la Nature" (FRAPNA) portant notamment sur la formation du personnel aux enjeux de la biodiversité et l'intégration concrète de cette problématique dans le "cahier de recommandations".

#### Raisons d'omission

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

#### N Nouveaux indicateurs

- ✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant

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

# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



► **1 logement construit** représente **1,5 à 2 emplois non délocalisables**

## Notre stratégie

La SDH génère des retombées essentielles pour l'économie locale et la création d'emplois. Cette responsabilité dans la dynamisation des territoires se traduit par une vigilance de tous les instants sur ses fondamentaux économiques. Elle s'attache ainsi à bien maîtriser ses coûts de fonctionnement et à générer l'autofinancement nécessaire pour financer son développement. Dans son projet d'entreprise, elle cible les objectifs stratégiques suivants : accroître et consolider ses ressources financières en améliorant ses résultats et en stimulant son ingénierie financière, réduire la vacance en développant des pratiques commerciales innovantes, réduire les impayés par une optimisation de l'organisation et la mobilisation des collectivités partenaires.

## Les enjeux

L'habitat social contribue pour une part significative au secteur du logement qui représente, à lui seul, 23 % du PIB. Les très nombreuses activités liées à la construction, à l'amélioration et à l'entretien du parc existant sont, pour l'essentiel, non délocalisables : un logement construit représente entre 1,5 et 2 emplois (source : USH). L'habitat social joue, par ailleurs, un rôle majeur dans l'attractivité et la compétitivité des territoires (loyers modérés, qualité de vie, cohésion sociale, accessibilité,...) qui dépendent de plus en plus de la relation domicile-travail.

## Notre performance

### Un acteur économique local de premier plan

À la fois employeur, investisseur, constructeur et bailleur, la SDH est un acteur économique important en Isère. En 2013, elle a généré 128,5 M€ de revenus pour ses parties prenantes internes et externes, redistribués pour l'essentiel aux fournisseurs et prestataires du département. Elle contribue ainsi à soutenir l'économie locale et l'emploi, notamment dans le secteur du BTP. Par ailleurs, la SDH a versé 12,8 M€ à l'État et aux collectivités locales sous forme de taxes et d'impôts.

### Des résultats totalement réinvestis

En 2013, la capacité d'autofinancement de la SDH atteint 9,96 M€ (8,5 en 2012). Cette progression signifi-

cative (+ 17 %) est essentiellement liée à la livraison de 400 logements familiaux neufs. Le résultat net comptable est équivalent à celui de l'année précédente : 11,1 M€. Ces résultats ne font pas l'objet de distribution de dividendes mais contribuent au financement des dépenses de réhabilitation du parc et à la construction de nouveaux logements. Cela permet à la SDH de constituer, dans la durée, un patrimoine pérenne et de proposer des logements à loyers modérés.

### Renforcer l'attractivité du parc existant

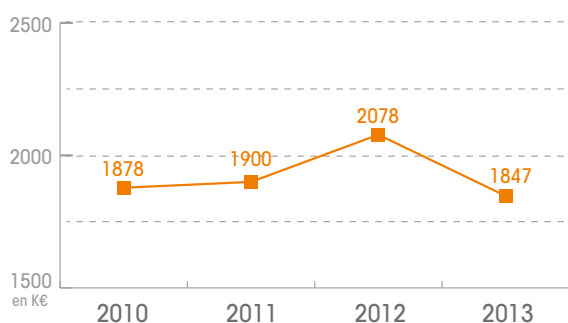
Les travaux engagés en 2013 sur le parc existant s'élèvent à 22,5 M€, soit 1 394 € en moyenne par logement. Les réhabilitations thermiques représentent une part importante de ces travaux (12 réhabilitations thermiques concernant 352 logements). Elles permettent d'améliorer la performance énergétique des résidences et une meilleure maîtrise des charges des locataires. Des travaux ont aussi été réalisés pour améliorer l'attractivité des résidences et la commercialisation des logements : amélioration des halls, sécurité, confort des logements... Enfin, la SDH met à profit les opérations de réhabilitation pour répondre au vieillissement d'une part croissante de la population : amélioration de l'accessibilité des bâtiments, travaux d'adaptation... En 2013, 42 logements ont été labellisés "Habitat Senior Services®" dans le parc existant.



## Amélioration de la vacance

Au 31 décembre 2013, 245 logements étaient vacants depuis moins de trois mois (contre 467 en 2012). Le coût de la vacance s'élève à 1 847 K€, soit 2,47 % des loyers quittancés en 2013. Sur ce même exercice, le taux de rotation hors étudiants était quasiment identique à celui de l'année précédente (10,49 %) avec une amplitude importante selon les territoires (de 8,6 % à 12,49 %).

## Coût de la vacance



## Stabilisation des impayés

Le montant des impayés pour les logements et les garages (logements étudiants inclus) s'élève à 3,5 M€, soit une augmentation de 640 000 € par rapport à l'année précédente. Les actions conduites aux niveaux contentieux et social ont permis de limiter le nombre d'expulsions locatives.

## Vente HLM

En 2013, la SDH a réalisé 40 ventes (38 en 2012). 58 % des ventes ont été effectuées au bénéfice des locataires de la SDH, dont 78 % aux locataires occupants. Ces ventes ont permis de dégager une plus-value brute comptable de 4,3 M€ totalement réinvestie dans la reconstitution de l'offre locative et la réhabilitation du parc existant. En moyenne la vente d'un logement permet de générer les fonds propres nécessaires à la construction de 4 à 6 logements neufs. Sur les 40 acquéreurs, 75 % ont souscrit "l'assurance revente" qui figure dans la "Charte d'engagement et de sécurisation financière des accédants" de la SDH.

## Sage's, le syndic à vocation sociale



La vocation du syndic SAGE'S consiste à accompagner les copropriétés générées par la vente de logements à leurs occupants et à gérer certaines copropriétés spécifiques issues de montages d'opérations (ex : commerces en pied d'immeuble). Il prend également en charge la gestion des copropriétés issues de l'accession sociale. En 2013, le syndic à vocation sociale de la SDH a assuré la gestion de 80 copropriétés représentant 2 272 logements, 1 177 garages et 157 commerces, soit un total de 3 606 lots. Les honoraires de syndic perçus par SAGE'S se sont élevés à 199 805 €. La gestion des copropriétés issues des mises en commercialisation des nouveaux ensembles immobiliers est assurée principalement par SAGE'S.

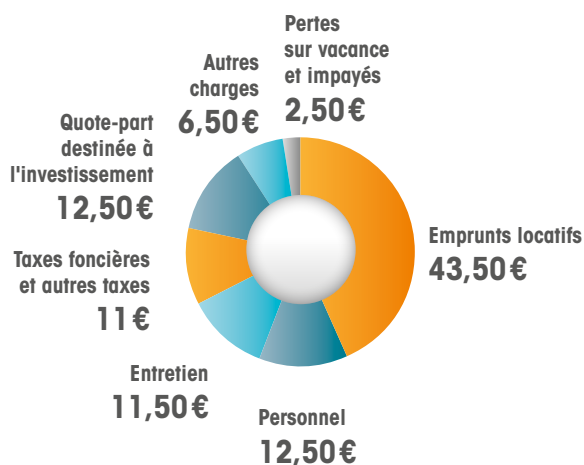
## CHIFFRES CLÉS 2013

- 86,5 M€ de chiffre d'affaires
- 71,8 M€ de loyers
- 19 M€ de charges récupérables (2012)
- 11,1 M€ de résultat net comptable
- 22,5 M€ de travaux engagés sur le parc
- 34,8 M€ de travaux de construction
- 400 logements neufs réceptionnés
- 291 logements mis en chantier

## DÉTAIL TRAVAUX SUR LE PARC

- 14,5 M€  
Améliorations/Réhabilitations
  - 6,9 K M€  
Gros entretien/Grosses réparations
  - 1, 1 M€  
Entretien courant
- 
- 22,5 M€ de travaux sur le parc

## Principaux postes couverts par les loyers (pour 100 € de loyer)



## Revenus distribués aux parties prenantes (en K€)

	2011	2012	2013
Fournisseurs et prestataires	102 219	103 403	88 579
Banques	14 528	16 592	15 574
Administrations fiscales	11 577	12 776	12 829
Salariés	10 173	10 293	11 226
Associations et organismes professionnels	287	286	335
Actionnaires	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>138 784</b>	<b>143 350</b>	<b>128 543</b>

TOP

### Rénovation urbaine du village 2 (Échirolles)

Fortement engagée aux côtés des collectivités locales dans les programmes de rénovation urbaine, la SDH contribue au renouvellement des quartiers. Le programme ANRU du "Village 2" à Échirolles, qui s'est conclu en 2013, en est une bonne illustration. Quatre ans de travaux auront été nécessaires pour mener à terme le volet habitat de cette vaste opération : 642 logements réhabilités, 211 démolis, 94 logements neufs construits et 174 ménages relogés. Montant total des investissements liés à l'habitat : 47 M€. Dans une enquête post-réhabilitation, 88,1 % des habitants se sont déclarés satisfaits des travaux, 84,6 % satisfaits du nouveau mode de chauffage collectif et 93,7 % satisfaits de l'amélioration des halls d'entrée. Ce programme de renouvellement urbain a généré 110 clauses emplois, soit 70 600 heures de travail pour des personnes en insertion, dont plus de 55 % habitent un quartier prioritaire (source : Grenoble Alpes Métropole).

TOP

### Dégager de nouvelles marges de manœuvre

Profitant de taux de marché et de Livret A très bas, la SDH a effectué auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations un réaménagement de sa dette afin de sécuriser son encours par le lissage de ses annuités et la transformation de quelques emprunts indexés sur le Livret A par des emprunts à taux fixe. Cette opération a permis de dégager de nouvelles marges de manœuvre orientées sur l'activité de maîtrise d'ouvrage. Au total ce sont 7,2 M€ sur 5 ans, soit 1,4 M€ de fonds propres supplémentaires par an, qui vont permettre à la SDH de soutenir un rythme de production élevé, la réhabilitation thermique ainsi que l'adaptation du bâti pour le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

FLOP

### Achats responsables

En 2013, les achats réalisés par la SDH représentaient plus de 88,5 millions d'euros (travaux neufs, rénovation, entretien, informatique...). Les fournisseurs ont généralement été retenus au regard des critères de "prix" et de "qualité de la prestation". Si cette approche est partagée par la plupart des entreprises, elle ne répond pas en revanche à l'engagement RSE de la SDH. Forte de ce constat, elle a décidé de lancer un projet "Achats responsables" en lien avec "Rhône-Alpes Energie et Environnement". Ce projet permettra de définir, pour chaque typologie d'achats, les critères légaux tenant compte des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques. Des expérimentations seront effectuées dès 2014 sur tous types d'achats. Cette démarche sera mise en œuvre de façon progressive et donnera lieu à un accompagnement des fournisseurs.

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales "Loyauté des pratiques" et "Communautés et le Développement local" de la norme ISO 26 000, 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). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ECO 1	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2011	2012	2013
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	11,48 %	10,76 %	12,14 %
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	73 €/log.	72 €/log.	72 €/log.
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2007-2011	2008-2012	2009-2013
N	<b>Croissance du parc</b>			
	Investissement annuel moyen	-	-	50 438 158 €
	Par logement neuf livré	-	-	101 968 €/log.
	<b>Amélioration du parc (dont gros entretien)</b>			
	Investissement annuel moyen	-	-	21 946 669 €
	Par logement concerné	-	-	-
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations			
N	<b>Croissance du parc</b>			
	Fonds propres	6,92 %	10,14 %	13,53 %
	Emprunts	68,30 %	73,58 %	71,76 %
	Subventions	24,78 %	16,28 %	14,71 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	7 508 €/log.	13 103 €/log.	17 548 €/log.
	<b>Amélioration du parc</b>			
	Fonds propres	11,10 %	9,95 %	19,60 %
	Emprunts	61,17 %	61,34 %	80,40 %
	Subventions	27,72 %	28,71 %	0 %
La SDH accroît de façon significative son apport en fonds propres pour pallier la baisse des subventions.				
ECO 1.5	Taux de vacance*	TOTAL		
✓	dont :			
	Moins de 3 mois en exploitation	1,33 %	1,34 %	1,37 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1,34 %	1,24 %	1,04 %
	Taux de vacance technique*	0,92 %	0,96 %	1,26 %
	dont taux de logements neutralisés définitivement	0,00 %	0,00 %	0,00 %

\*Vacance technique : logements "hors exploitation", soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition ("logements neutralisés définitivement").

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2011	2012	2013
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.				
<b>ECO 2.1</b>	<b>Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes</b>			
	Salariés	10 350 k€	10 719 k€	11 226 k€
	en % du CA	13,47 %	13,15 %	12,98 %
	Fournisseurs et prestataires	102 219 k€	103 403 k€	88 579 k€*
	en % du CA	133,05 %	126,87 %	102,39 %
	Administrations fiscales	11 671 k€	12 350 k€	12 829 k€
	en % du CA	15,19 %	15,15 %	14,83 %
	Banques	14 528 k€	16 592 k€	15 574 k€
	en % du CA	18,91 %	20,36 %	18,00 %
	Actionnaires	0 k€	0 k€	0 k€
	en % du CA	0 %	0 %	0 %
	État (Cotisations à des fins redistributives)	288 k€	286 k€	335 k€
	en % du CA	0,37 %	0,35 %	0,39 %
*En 2013, la SDH a signé moins d'ordres de service pour les opérations de constructions neuves.				
<b>ECO 2.2</b>	<b>Heures d'insertion générées par l'activité économique</b>	-	-	49 355 h
Au global cela représente environ 20 Équivalents Temps Plein/an sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole (source : Métro).				
<b>ECO 2.3</b>	<b>Nombre et typologie des partenaires économiques</b>			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 430	1 368	1 384
	Part d'entreprises locales*	42,03 %	43,27 %	44,15 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située en Isère 38.				
<b>ECO 2.4</b>	<b>Délai de paiement moyen des fournisseurs</b>	-	-	-

## ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

Pour mettre en œuvre une politique d'achats volontaire et respectueuse de ses fournisseurs, la SDH a lancé en décembre 2013 le projet "Achats responsables". Cette action s'inscrit dans la droite lignée de précédentes initiatives telles que la certification SMEO pour le neuf avec chantier propre, la mise en place d'un Extranet fournisseurs avec évaluation et suivi des fournisseurs, la charte d'engagements réciproques, ...

### Raisons d'omission

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

### N Nouveaux indicateurs

- ✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

## Notre stratégie

Une entreprise performante est avant tout une entreprise où chacun des collaborateurs se sent bien. Cette exigence est inscrite au cœur du projet d'entreprise de la SDH et se traduit notamment par la poursuite de quatre objectifs stratégiques :

- Développer la performance professionnelle des collaborateurs
- Favoriser le bien-être et améliorer les conditions de travail
- Encourager les dynamiques collectives et le "agir ensemble"
- Stimuler et encourager la créativité et l'innovation



**50 % des postes en CDI ont été pourvus en interne en 2013**

## Les enjeux

L'accomplissement personnel dans l'entreprise, la conciliation entre vie privée et vie professionnelle ou encore la qualité des relations sociales sont des enjeux majeurs pour favoriser une bonne qualité de vie au travail.

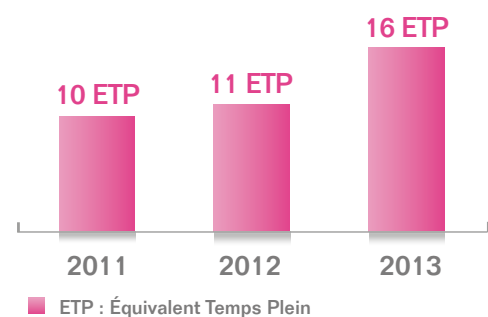
### Pour relever ces défis, la SDH :

- Met en œuvre une politique de mobilité interne visant à fournir des opportunités professionnelles intéressantes et stimulantes ainsi qu'une organisation de travail facilitante pour ses salariés.
- Offre aux salariés des opportunités de développement de leurs compétences via une politique de formation dynamique et ambitieuse.
- Agit sur les sources de stress dans l'environnement de travail au travers notamment de formations, d'analyse des pratiques professionnelles, de l'amélioration des locaux...
- Crée un environnement de travail positif et définit clairement le rôle et les attentes de chacun.
- Soutient les personnes ayant des problèmes de santé (mi-temps thérapeutique, aménagement de postes...)
- Encourage la participation des salariés, l'équité dans la vie de l'entreprise et combat la discrimination sur les lieux de travail.
- Promeut la participation des salariés aux décisions les concernant via des groupes de travail, les entretiens annuels, l'évaluation 360°, etc.
- Reconnaît le rôle clé des managers dans le soutien du personnel (référentiel de management...).

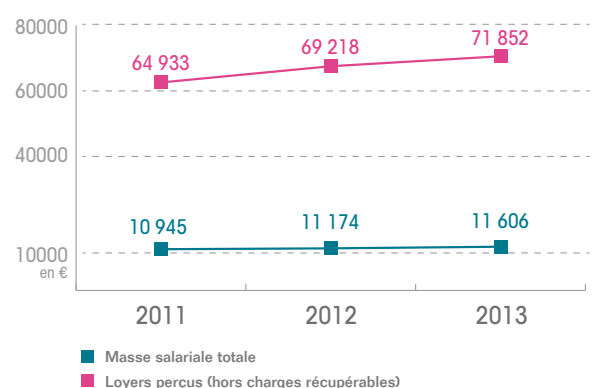
## Notre performance

**92 %** des salariés de la SDH ont suivi au moins une formation au cours des deux dernières années

### Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année



### Évolution de la masse salariale







## TÉMOIGNAGE

**Christine  
MARTIN-COCHER**

Chargée de mission ARAVIS\*

### Comment faire pour que les salariés restent performants et en bonne santé jusqu'à l'âge de la retraite ?

« L'allongement de la vie professionnelle devient un enjeu majeur pour les entreprises mais peu de dirigeants ont conscience de ses impacts : pour les salariés (santé, employabilité, parcours professionnels...) et pour les entreprises (absentéisme, transfert des compétences, relations sociales...). Suite à l'appel de l'assureur Malakoff Médéric, six entreprises ont cependant décidé d'engager une action pour prévenir l'usure au travail. C'est le cas de la SDH que j'accompagne depuis le mois de mai 2013. J'ai bénéficié du soutien et de l'appui du directeur général, de la DRH et de la représentante du CHSCT. Un groupe de travail (salariés, managers) a été constitué sur la base du volontariat pour établir un diagnostic partagé sur les facteurs d'usure au travail. Il a été approuvé en décembre 2013 par le Comité d'Entreprise. Les hypothèses ont été enrichies lors d'entretiens avec différents groupes de salariés réunissant une trentaine de salariés au total. L'accueil positif des différentes parties prenantes me semble très encourageant. Le groupe de travail doit maintenant bâtir un plan d'actions qui portera sur la prévention des problèmes de santé, des risques d'usure, et sur les parcours professionnels. Des propositions concrètes doivent être finalisées dans le premier semestre 2014 et soumises aux partenaires sociaux. J'espère que ce projet enrichira durablement les pratiques de l'entreprise et que la voie ouverte par la SDH inspirera d'autres entreprises. »

\*Agence Rhône-Alpes pour la Valorisation de l'Innovation Sociale et l'amélioration des conditions de travail

TOP



### Challenge Mobilité, une formidable mobilisation !

La SDH a participé pour la 3<sup>e</sup> année consécutive au challenge multimodal "Au travail, j'y vais autrement". Organisée par l'ADEME, la Région Rhône Alpes et l'ADTC (Association pour le Développement des Transports en Commun), cette manifestation a l'ambition de convaincre un maximum de salariés de venir au travail autrement qu'en voiture. L'édition 2013 a mobilisé plus de 11 000 participants dans 92 établissements de la région urbaine grenobloise. À la SDH, 55 challengers ont relevé le défi (sur 193 salariés présents ce jour-là) en totalisant 755 kilomètres alternatifs à leur compteur ! Les participants se sont ensuite retrouvés autour d'un couscous géant. Un tirage au sort a permis à une salariée de gagner un vélo pliant.

TOP

### Évaluation 360° des managers

La SDH poursuit ses efforts pour renforcer sa culture managériale. Dans le droit fil du "référentiel de management" élaboré en 2012, elle a déployé un dispositif d'évaluation 360° auprès de l'ensemble de ses cadres. Cette démarche n'est pas centrée sur les résultats mais sur la confrontation des perceptions portant sur les pratiques managériales : celles du manager (auto-évaluation) et celles de son supérieur hiérarchique, de ses pairs et de ses collaborateurs. L'envoi des questionnaires 360° a eu lieu entre décembre 2013 et fin mars 2014. Avant cela, la démarche a fait l'objet d'une présentation à l'ensemble des salariés. Les résultats de l'évaluation ont été remis de façon confidentielle à chacun des cadres lors d'un entretien d'environ 2 heures mené par l'organisme de formation Elveor. L'évaluation 360° permet de déterminer les priorités d'action pour faire évoluer de façon significative la pratique managériale du manager évalué. Un coaching individuel est proposé à chacun.

Les indicateurs ci-dessous 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 26 000 sur les "Droits de l'Homme" et les "Relations et conditions de travail". Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation 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.

HR 1	Équité d'accès et conditions d'emploi	2011	2012	2013			
<b>Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes ; handicap)</b>							
<b>HR 1.1</b>	<b>Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)</b>						
	CDI	97,59 %	97,53 %	98,86 %			
	CDD (Hors CDD de remplacement)	2,41 %	2,47 %	1,27 %			
	Intérim	0,00 %	0,00 %	0,00 %			
	<b>Contrats spécifiques</b>						
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	6 salariés	2 salariés	2 salariés			
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	5 salariés	7 salariés	8 salariés			
	Stagiaires	32 stagiaires	27 stagiaires	20 stagiaires			
<b>HR 1.2</b>	<b>Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>
✓	Nombre de salariés en CDI	90	119	90	127	87	127
	<b>Âge</b>						
	< 25 ans	0,96 %	0,96 %	0,92 %	0,00 %	1,87 %	0,00 %
	25-55 ans	31,10 %	47,37 %	33,64 %	51,61 %	30,84 %	52,34 %
	> 55 ans	11,00 %	8,61 %	6,91 %	6,91 %	7,94 %	7,01 %
	<b>Catégories</b>						
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	14,35 %	7,18 %	13,82 %	6,91 %	13,08 %	7,01 %
	Employés administratifs	3,35 %	17,70 %	3,69 %	16,13 %	3,74 %	15,89 %
	Agents de maîtrise	17,22 %	23,92 %	16,13 %	27,65 %	15,89 %	28,04 %
	Cadres	5,26 %	8,13 %	5,53 %	7,83 %	5,61 %	7,94 %
	Directeurs et cadres dirigeants	2,87 %	0,00 %	2,30 %	0,00 %	2,34 %	0,47 %
<b>HR 1.3</b>	<b>Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap</b>						
✓	Travailleurs handicapés employés durant l'année		13		13		18
	Équivalent en ETP		10,09		11,23		15,96
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		31 570 €		44 015 €		32 980 €
	Compensation versée à l'AGEFIPH*		0 €		0 €		0 €
	<i>*Si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus</i>						
<b>HR 1.4</b>	<b>Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie* (en k€)</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	24,20	25,25	23,26	24,46	23,61	24,93
	Employés administratifs	26,21	24,56	27,67	24,33	27,32	25,78
	Agents de maîtrise	29,29	30,25	30,44	29,74	30,91	30,26
	Cadres	48,58	43,05	50,51	48,44	50,11	49,06
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	87,22	na	82,17	na	84,27	#
<b>HR 1.5</b>	<b>Écart de rémunérations*</b>						
	Rémunération médiane		28 222 K€		27 343 K€		27 199 K€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		4,3		4,06		4,42
<b>HR 1.6</b>	<b>Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)</b>		-		-		-
N							

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

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2011	2012	2013			
Corr Art. R.225-105-1 : Formation (politique ; nombre d'heures)							
HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
✓							
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	21	903	39	1504	29	1725
	Employés administratifs	29	500	28	655	35	816
	Agents de maîtrise	68	1589	80	2811	85	3303
	Cadres	28	914	20	707	26	820
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	7	307	5	130	4	88
HR 2.2	Accès à la formation	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	77,78 %	83,19 %	88,89 %	91,34 %	88,51 %	93,70 %
HR 2.3	Mobilité interne						
✓							
	Nombre de mobilités internes dans l'année		9		8		7
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année		na		na		na
	Total de postes pourvus dans l'année		34		26		14
HR 3	Santé et bien-être des salarié(e)s						
Corr Art. R.225-105-1 : Santé et sécurité ; absentéisme							
HR 3.1	Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)						
✓							
	Taux d'absentéisme global		5,75 %		7,52 %		7,71 %
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP*		0,91 %		1,03 %		0,90 %
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année		16		18		15
	*AT : accident du travail MP : maladie professionnelle						
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)		0,73 %		0,73 %		0,73 %
N							

### HR A / Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

Depuis mars 2013, un groupe de travail constitué de salariés de la SDH, accompagnés par ARAVIS (ARACT régionale) assure le repérage des signes et des facteurs d'usure dans les différentes activités. Ce travail se poursuit en 2014 avec des enquêtes de terrain et l'objectif d'élaborer un plan d'action qui pourrait englober, d'une manière plus générale, la qualité de vie au travail (voir p. 31).

### HR B / Organisation du temps de travail

Une grande majorité des salariés de la SDH dispose des horaires variables et peut organiser son temps de travail en fonction des contraintes professionnelles, tout en assurant un équilibre avec sa vie privée.

La SDH compte 20 % de temps partiels (pour la plupart choisis par les salariés pour convenance personnelle).

Un grand nombre de salariés bénéficie de 15 jours RTT et tous ont 12 jours fériés "automatiques" ainsi que jusqu'à 6 journées d'absence maladie sans justificatif médical dans l'année.

#### Raisons d'omission

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

#### N Nouveaux indicateurs

- ✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant



# GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## Notre stratégie

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

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

## Les enjeux

Les bailleurs sociaux sont au cœur des problématiques de cohésion sociale, de performance environnementale, de développement et d'attractivité des territoires. Un positionnement central qui les conduit naturellement à développer des relations avec de très nombreux acteurs (habitants, collectivités locales, financeurs, entreprises, salariés, associations, etc.). Cette grande diversité de parties prenantes se caractérise parfois par des attentes contradictoires qui amènent les bailleurs sociaux à faire face à des situations de négociation, voire de conflits. L'enjeu pour eux consiste à inscrire leur action dans une démarche de bonne gouvernance et à établir une relation de confiance dans la durée avec les parties prenantes (gérer la complexité, innover, anticiper, évaluer sa performance, rendre compte de ses décisions et de ses actions). La chose n'est pas simple car elle interroge les processus de décision et de dialogue.

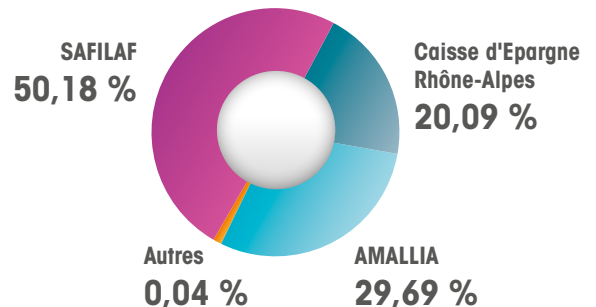
## Nos résultats

### Le Conseil d'Administration

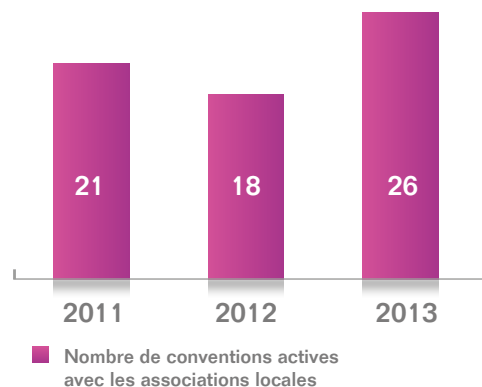
Le Conseil d'Administration de la SDH compte de nombreuses parties prenantes de l'habitat : des élus locaux (Grenoble Alpes Métropole, la Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais, le Conseil Général de l'Isère, les Villes d'Échirolles et de Saint-Martin-d'Hères), des représentants élus par les locataires et des représentants du comité d'entreprise. Cette instance définit la politique de l'entreprise, veille à sa mise en œuvre et contrôle sa gestion. En 2013, le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois.

## Capital Social de la SDH

Participation des actionnaires au capital social au 31 décembre 2013



## Partenariats avec le tissu associatif local





## TÉMOIGNAGE

**Pierre STREIFF**

Président de la Fédération  
du BTP Isère

### Une convention socialement responsable

« Plusieurs mois de négociation auront été nécessaires à la SDH et à la Fédération du BTP Isère pour établir cette Convention de partenariat signée en début d'année. C'est une démarche socialement responsable qui nous a animés dans la rédaction de cet accord. Il s'agissait de privilégier, dans la durée, la qualité des investissements et les impératifs économiques, sociaux et environnementaux inhérents à la production, l'amélioration et l'exploitation de logements sociaux. La Convention prévoit notamment l'attribution des marchés aux entreprises qui présentent les offres les plus avantageuses. Un système de pondération est prévu pour sélectionner la proposition la "mieux-disante" et détecter les offres anormalement basses. Un délai de paiement de 45 jours est prévu au lieu des 60 jours réglementaires. Il s'agit également de lutter contre le travail dissimulé en promouvant le port sur les chantiers de la carte d'identification personnelle (CIP), d'améliorer les conditions de travail au travers d'actions de sensibilisation à l'hygiène et à la sécurité. L'accord porte aussi sur le respect de l'environnement en promouvant l'implication des entreprises dans la propreté des chantiers et la diminution des nuisances en général. Il s'agit également de favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi dans des opérations ciblées ».

TOP

### 84 % de satisfaction globale locataires et 97 % de notoriété auprès des élus et décideurs isérois

84 % des locataires se déclarent globalement satisfaits de la SDH. Ils sont autant à se dire prêts à recommander l'entreprise (enquête réalisée en janvier 2014 par INIT-Marketing auprès de 1 800 locataires). Avec 97 % de notoriété, la SDH arrive en tête des bailleurs sociaux isérois auprès des décideurs locaux (INIT-Marketing a réalisé une centaine d'entretiens avec des élus locaux, des services de l'État, des partenaires économiques et financiers, des associations de locataires et des entreprises locales du bâtiment). Elle bénéficie d'une bonne image grâce notamment à son ancrage territorial, à la diversité de son offre, à sa capacité d'investissement et à des interlocuteurs bien identifiés et stables.

### Les fournisseurs à l'honneur !

Une soixantaine d'entreprises locales interviennent chaque jour dans l'entretien des parties communes (nettoyage) et le règlement des mille et un petits tracas techniques auxquels sont confrontés les locataires (plomberie, électricité, menuiserie, serrurerie, pose de sols...). Chaque année, elles réalisent pour le compte de la SDH plus de 20 000 interventions (4 millions d'euros). Au-delà de la simple relation contractuelle, la SDH s'emploie à établir un rapport "gagnant/gagnant" avec ses fournisseurs. À cette fin, elle a développé un espace collaboratif sur son site Internet en intégrant les besoins et attentes des différentes parties prenantes. Cet Extranet met en relation le personnel technique de la SDH, les fournisseurs et les locataires. Il porte sur l'ensemble du processus lié aux interventions, depuis l'émission du bon de commande jusqu'au règlement de la facture au prestataire (dématérialisation des factures). Les locataires ont une visibilité totale sur les interventions les concernant. L'espace collaboratif comprend un dispositif d'évaluation et de suivi des prestataires. Selon une enquête réalisée en janvier 2014, plus de 77 % des fournisseurs estiment que cet outil a eu un impact positif sur leur organisation et 86 % indiquent qu'il a permis d'améliorer le suivi des bons de commande. Une fois par an, les fournisseurs les mieux notés se voient remettre un "Trophée" et sont mis à l'honneur.

FLOP

### Traitement des réclamations

Selon la dernière enquête de satisfaction, moins de 46 % des locataires de la SDH sont satisfaits du traitement de leurs réclamations techniques. Parmi les motifs d'insatisfaction : la réactivité, la résolution du problème et l'information sur l'avancement du traitement de la réclamation. Les améliorations définies comme prioritaires en 2014 devraient permettre de corriger ce mauvais résultat : une plus grande rigueur dans la passation des commandes, le suivi des demandes, l'amélioration de l'information des locataires et un contrôle accru des travaux. Ces initiatives devraient venir conforter les efforts déjà engagés par la SDH : le suivi des réclamations en ligne sur l'Extranet locataires, un service relation clients permettant de répondre à 90 % des appels, un partenariat avec les fournisseurs matérialisé par une charte d'engagements réciproques, plus de quarante chargés de secteurs et gardiens répartis sur les territoires au plus près des habitants.

Source : Enquête réalisée en janvier 2014 par INIT-Marketing auprès de 1 800 locataires.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la "Gouvernance" et "L'implication des parties prenantes" des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale "Gouvernance" de la norme ISO 26 000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est 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.

GOV 1	Instances de décisions et systèmes de management	2011	2012	2013
<b>GOV 1.1</b>	<b>Évaluations/Certifications des systèmes de management</b>			
<b>N</b>	<b>Certification / évaluation 1</b>			
	Champ	Responsabilité Sociétale (Economique - Sociale - Environnementale)		
	Nom de la certification / de l'évaluation	AFAQ 26000		
	Périmètre	Ensemble de la SDH		
	Année d'obtention du dernier renouvellement	2013		
	<b>Certification / évaluation 2</b>			
	Champ	Construction neuve/Environnement		
	Type	SMEO (Système de management environnemental des opérations)		
	Périmètre	Maîtrise d'ouvrage de la SDH		
	Année d'obtention du dernier renouvellement	2013		
	<b>Certification / évaluation 3</b>			
	Champ	Sociétal		
	Type	Habitat Senior Services HSS®		
	Périmètre	Ensemble de la SDH		
	Année d'obtention de l'évaluation	2013		
<b>GOV 1.2</b>	<b>Parité dans les instances dirigeantes</b>			
<b>✓</b>	Part de femmes en comité de direction	0,00 %	0,00 %	14,29 %
	Part de femmes dans le Directoire	na	na	na
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	11,11 %	11,11 %	11,11 %
<b>GOV 2</b>	<b>Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts</b>			
	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 ; Relations sociales.			
<b>GOV 2.1</b>	<b>Satisfaction des locataires</b>			
<b>✓</b>	Date des trois dernières enquêtes	2007	2010	2013
	Taux de satisfaction globale*	72,90 %	78,80 %	83,80 %
	*D'après les réponses à la question : « Quelle est votre opinion générale sur la SDH ? »			
	Enquête triennale réalisée par un tiers.			
<b>GOV 2.2</b>	<b>Satisfaction des salariés</b>			
	Date des trois dernières enquêtes	na	na	2011
	Taux de satisfaction globale*	na	na	83,90 %
	*D'après les réponses à la question : « Vous sentez-vous bien dans votre travail ? »			
	Baromètre social réalisé par un tiers.			
<b>GOV 2.3</b>	<b>Nombre de conventions actives avec les associations locales</b>	21	18	26
<b>✓</b>				

#### Raisons d'omission

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

#### **N** Nouveaux indicateurs

- ✓ Indicateur ayant fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant

**GOV A / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme**

Publié en 2013, le code de déontologie de la SDH énonce les principes directeurs qui doivent guider le personnel et les membres du Conseil d'Administration dans l'exercice de leurs fonctions. Les principes déontologiques du code résultent de l'application des règles de droit élémentaires et des valeurs de l'entreprise. Ils sont orientés sur les trois grandes parties prenantes que constituent les salariés et administrateurs, les clients locataires et les fournisseurs. Parmi les thématiques développées : la discrimination, le harcèlement, le respect de la vie privée, les conflits d'intérêt, les cadeaux et autres avantages, la corruption, le respect des droits et intérêts des clients... Le code de déontologie a été diffusé à l'ensemble du personnel et du Conseil d'Administration de la SDH.

**GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance**

Depuis 2002, la SDH déploie un dispositif de contrôle interne qui s'appuie sur une analyse des risques (financier, technique, sécurité, juridique, commercial, managérial, environnemental, social) et des audits internes menés par un auditeur spécialisé. Tous les processus internes sont couverts.

**GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales**

La SDH participe à la définition des PLH au travers notamment de sa représentation au sein de l'association des bailleurs sociaux de l'Isère (Absise). Elle est par ailleurs engagée dans le "Plan air-climat" de Grenoble Alpes Métropole. La SDH intègre ainsi la politique des territoires dans sa stratégie de développement et d'amélioration du parc (cf. le Plan Stratégique de Patrimoine). La SDH rend compte de son activité à travers la publication de son "rapport responsable" et du reporting inhérent aux différentes conventions établies avec les collectivités locales. L'information aux collectivités se traduit également par la publication d'une newsletter (Partenaires) et d'un espace dédié dans le site Internet.

**GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants**

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, expriment leurs attentes et formulent des propositions d'amélioration du cadre de vie. En 2013, la SDH a animé 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 de satisfaction des locataires et la sensibilisation des habitants aux gestes éco-citoyens. Il a également été imaginé en son sein, un Extranet dédié aux associations du CCL proposant le même niveau de service que l'Extranet locataires. En 2013 la contribution de la SDH au fonctionnement des 4 associations de locataires siégeant au CCL s'élève à 74 461,2 €.

**GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés**

La politique RH relative aux Instances Représentatives du Personnel vise à soutenir un dialogue social constructif et durable, favoriser la négociation et la contractualisation et mettre en œuvre une information adaptée et partagée.

La SDH dispose d'un baromètre social permettant de "prendre le pouls" de l'entreprise et d'établir un diagnostic précis des éventuels problèmes sociaux et managériaux.

La SDH déploie également un dispositif 360° en interrogeant chaque collaborateur sur le degré d'appropriation par son responsable des principes de management (référentiel de management).



# RAPPORT DE VÉRIFICATION DES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

afnor  
CERTIFICATION

## Objectifs de la mission

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant de la Société Dauphinoise pour l'Habitat, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées au titre de l'exercice clos le 31/12/2013 établies conformément au référentiel EURHO-GR utilisé par la Société Dauphinoise pour l'Habitat et disponible auprès de la Direction, présentées dans le Rapport 2013 Activité Responsable.

## Nature et portée de la vérification

La mission d'AFNOR Certification a consisté à :

- vérifier la mise en place par la Société d'un processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations mentionnées dans le rapport et d'identifier les irrégularités,
- vérifier la fiabilité des indicateurs sélectionnés listés ci-après :
  - 0.1 Patrimoine
  - 0.5 Effectifs
  - 0.6 Locataires bénéficiant d'une aide au logement
  - Eco 1.5 Taux de vacance
  - Env 1.1 Performance énergétique et émissions de gaz à effet de serre du patrimoine
  - Env 1.4 Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques
  - Env 2.1 Part des opérations livrées ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification envi.
  - Env 2.3 Émissions de CO<sub>2</sub> résultant des déplacements professionnels quotidiens
  - Gov 1.2 Parité dans les instances dirigeantes
  - Gov 2.1 Fréquence et résultats des enquêtes de satisfaction des locataires
  - Gov 2.3 Nombres de conventions actives avec les associations
  - HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe
  - HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap
  - HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés
  - HR 2.3 Mobilité interne
  - HR 3.1 Taux d'absentéisme global
  - Soc 2.1 Niveau moyen des loyers
  - Soc 2.4 Évolution du montant des charges récupérables
  - Soc 2.7 Taux de mutation interne dans les attributions de l'année
  - Soc 3.1 Profil socioéconomique des nouveaux locataires
- Analyser l'intégration des parties prenantes dans le processus de reporting RSE.

## Diligences

Afnor Certification a conduit sa mission en menant des entretiens auprès des responsables de la Société Dauphinoise pour l'Habitat concernés par la collecte et la validation des données quantitatives et des informations qualitatives.

Les vérifications se sont déroulées sur le site du siège.

Afnor Certification a revu la fiabilité des procédures de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant l'exhaustivité et la cohérence des informations, auprès des services concernés.

Pour les données chiffrées, Afnor Certification a procédé par sondage, vérification des formules de calcul et rapprochement des données avec les pièces justificatives sur les 20 indicateurs du référentiel EURHO-GR sélectionnés au regard de leur fiabilité, leur neutralité et leur exhaustivité.

Des contrôles aléatoires ont par ailleurs été réalisés sur les données quantitatives et qualitatives en phase finale de consolidation.

Une relecture du Rapport 2013 Activité Responsable pour s'assurer de la cohérence et de la qualité des informations transmises aux parties prenantes relatives aux indicateurs contrôlés a été effectuée.

Un vérificateur a été affecté à cette mission de vérification qui s'est déroulée du 15 au 18 avril 2014.

Afnor Certification a conduit des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications auprès des responsables de la Société Dauphinoise pour l'Habitat, soit 19 personnes.

## Conclusion

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

- Pour 14 indicateurs, nous déclarons n'avoir pas relevé d'anomalie significative de nature à mettre en cause leur fiabilité. Il s'agit des indicateurs suivants :
  - › 0.1, 0.6, ENV1.1, ENV2.1, ENV2.3, GOV1.2, GOV2.1, GOV2.3, HR1.3, HR2.1, HR2.3, HR3.1, SOC2.1, SOC2.7
- Pour 4 indicateurs, la sincérité des informations présentées appelle de notre part des réserves de nature à mettre en cause leur fiabilité. Les indicateurs concernés sont :
  - › 0.5 : Nécessité d'avoir recours à un retraitement de l'extraction "système" pour une vérification dans un fichier Xls,
  - › ECO1.5 : Le processus de requête n'est pas stable (plusieurs requêtes existantes avec des résultats différents),
  - › HR1.2 : Nécessité d'avoir recours à un retraitement de l'extraction "système" pour une vérification dans un fichier Xls,
  - › SOC2.4 : les données utilisées ne répondent pas à la définition de la fiche indicateur du référentiel EURHO-GR®.
- Pour 2 indicateurs, nous ne pouvons pas nous prononcer sur la fiabilité des données :
  - › ENV 1.4 : les données ne sont pas disponibles,
  - › SOC 3.1 : le processus de requête n'est pas stable.

AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint Denis

Signature

# GLOSSAIRE



## **AGEFIPH**

Association de GEstion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées

## **ALUR**

Loi d'Accès au Logement et Urbanisme Rénové

## **ADTC**

Association pour le Développement des Transports en Commun

## **AGEDEN**

Association pour une GEstion Durable de l'Énergie

## **ALEC**

Agence Locale de l'Énergie et du Climat

## **ANRU**

Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

## **APL**

Aide Personnalisée au Logement

## **ARRA**

Association Régionale Rhône-Alpes HLM

## **BBC**

Bâtiment Basse Consommation

## **CADA**

Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile

## **CAPEB**

Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment

## **CCL**

Conseil de Concertation Locative

## **CESF**

Conseiller en Économie Sociale et Familiale

## **CHRS**

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

## **CHSCT**

Comité d'Hygiène, de Sécurité, et des Conditions de Travail

## **CIP**

Carte d'Identification Personnelle

## **CLCV**

Consommation Logement Cadre de Vie (Association de représentants de locataires)

## **CNL**

Confédération Nationale du Logement (Association de représentants de locataires)

## **CROUS**

Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires

## **CSF**

Confédération Syndicale des Familles (Association de représentants de locataires)

## **CSU**

Centre de Supervision Urbain : réseau de vidéo-protection et de télésurveillance de la ville

## **CUI-CAE**

Contrat Unique d'Insertion - Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi

## **CUS**

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

## **DALO**

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

## **ETP**

Equivalent Temps Plein

## **FBTP**

Fédération du Bâtiment et des Travaux Publics

## **FJT**

Foyer de Jeunes Travailleurs

## **FTM**

Foyer de Travailleurs Migrants

## **GRI**

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

## **HSS®**

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

## **INDECOSA CGT**

INformation DEfense des COnsommateurs Salariés de la CGT (Association de représentants de locataires)

## **IRP**

Instances Représentatives du Personnel

## **PACT**

Le Mouvement PACT est le 1<sup>er</sup> opérateur national engagé dans l'amélioration des conditions d'habitat des personnes en situation de handicap. Le Pact de l'Isère est un partenaire historique de la SDH.

## **RSE**

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

## **RT**

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

## **SLS**

Supplément de Loyer de Solidarité

## **SMEO**

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

## **THPE**

Très Haute Performance Énergétique

## **USH**

Union Sociale pour l'Habitat

## **VEFA**

Vente en l'Etat Futur d'Achèvement

## **ZUS**

Zone Urbaine Sensible

**absise**

les bailleurs sociaux  
de l'Isère



**DELPHIS**  
HABITAT & INNOVATION



## SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT

[www.sdh.fr](http://www.sdh.fr)

34, avenue de Grugliasco BP 128  
38431 Échirolles Cedex  
Tél : 04 76 68 39 39

Vous voulez en savoir plus  
sur l'engagement RSE de la SDH :  
[rse@sdh.fr](mailto:rse@sdh.fr)

Visionnez la vidéo  
"La RSE selon  
Madame Achélaime"

