

SOCIÉTÉ
DAUPHINOISE
POUR L'HABITAT



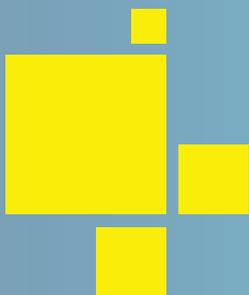
RAPPORT 2011



ACTIVITÉ
RESPONSABLE

www.sdh.fr





SOMMAIRE

LES TEMPS FORTS 2011	P. 4-5
UN ENGAGEMENT RESPONSABLE	P. 6
LES OBJECTIFS RSE DE LA SDH	P. 7
LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ	P. 8-9
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P. 10-15
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P. 16-20
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P. 22-25
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P. 26-29
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P. 30-34

AVERTISSEMENT

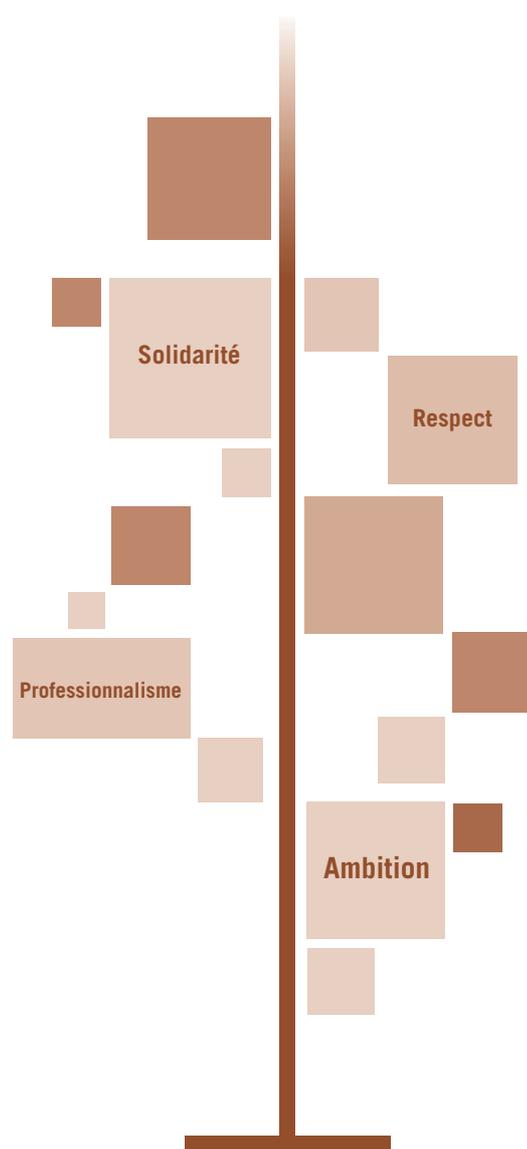
Le présent rapport d'activité s'articule autour des cinq thématiques du référentiel EURHO-GR® inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE :

- Promouvoir l'équilibre social des territoires
- Préserver l'environnement
- Assumer sa responsabilité économique
- Animer et améliorer la gouvernance
- Développer les ressources humaines

Le référentiel EURHO-GR® permet à la SDH de rendre compte de sa performance sociale, économique et environnementale, et de répondre ainsi aux exigences de la responsabilité sociétale dans laquelle elle s'est engagée.



NOS VALEURS





ÉDITO

responsabilité et interdépendances

Nous sommes au carrefour d'enjeux sociétaux majeurs

Dans un contexte économique difficile, la SDH est plus que jamais au carrefour d'enjeux sociétaux majeurs : loger les familles à revenus modestes précarisées par la crise ; accompagner les ménages les plus vulnérables ; apporter des réponses adaptées à la diversité des situations (jeunes, personnes âgées et handicapées, difficultés sociales, problèmes de santé mentale...) ; concourir au développement économique des territoires et à la préservation des emplois ; réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc immobilier ; renforcer les partenariats et les synergies avec les acteurs locaux de l'habitat...

Un projet d'entreprise qui engage notre responsabilité sociétale

Ces enjeux sont au cœur du projet d'entreprise « UNIS'VERS 2016 » que nous avons lancé en 2011. Objectif : conforter l'ancrage territorial de la SDH pour en faire le bailleur social de référence du département de l'Isère. Cette volonté d'exemplarité repose sur les fondamentaux de la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). La RSE nous permet d'intégrer dans la stratégie de développement de la SDH, les enjeux et les impacts sociaux, environnementaux et économiques liés à son activité. Nous avons ainsi la conviction que la démarche RSE donne plus de force, de cohérence et d'efficacité à l'exercice de notre mission d'intérêt général.

Prendre en compte les intérêts et les attentes des parties prenantes

Le projet d'entreprise et la démarche RSE participent ainsi à renouveler totalement la vision stratégique de la SDH et à modifier ses modalités de décision et d'intervention. C'est un lent processus d'acculturation qui permet de mieux prendre en compte les intérêts et les attentes des « parties prenantes de l'habitat » (élus, locataires et leurs représentants, fournisseurs, salariés...). L'objectif étant de construire un rapport d'interdépendance responsable « gagnant-gagnant » facteur durable d'efficience.

Une transparence accrue

Le présent rapport d'activité rend compte des actions et des performances sociétales de la SDH sur l'exercice 2011. Il est d'abord destiné aux « parties prenantes de l'habitat » en Isère. Cet effort de communication répond à une volonté de transparence accrue. Ce rapport est essentiellement constitué de données factuelles qui objectivent l'activité (76 indicateurs de performance). Il ne s'agit pas d'afficher une image expurgée de toute aspérité.

La SDH a fait le choix de laisser apparaître ses limites et insuffisances comme autant de pistes d'amélioration. Chacune de ces pistes est un challenge en terme de management. Elles participent pour les collaborateurs de l'entreprise à une dynamique globale de motivation et de progrès.



*Gérard PONCET,
Président*



*Frédéric ROLLAND,
Directeur Général*

LES TEMPS FORTS 2011



Janvier

- Fin du relogement opérationnel des familles dans le cadre du programme de renouvellement urbain du Village 2 à Échirolles.

Avril

Signature de la Convention de partenariat ALEC/AGEDEM/SDH.



Pose de la première pierre de l'éco-quartier de la Giraudière à Varcès, où la SDH réalise 44 logements locatifs.

Juin

Rencontre des bailleurs sociaux de l'Isère (Absise) : « Discriminations dans le logement social ? Du constat partagé à l'action collective ».



Pose de la 1ère Pierre d'un programme immobilier mixte à Meylan, comprenant 75 logements en accession libre (SAFILAF) et 41 logements locatifs sociaux (SDH).

Mars

La SDH reçoit une délégation de bailleurs sociaux européens (Suède, Allemagne, Italie et France) dans le cadre d'Eurhonet pour débattre de la problématique « Tranquillité et sécurité dans les quartiers d'habitat social »

- Pose de la 1^{er} pierre du programme « Le Coq Hardi » à Domène : 18 logements locatifs sociaux et 3 locaux commerciaux.

Mai

- Participation à la manifestation « 90 ans de l'Habitat public grenoblois ».

Septembre



Inauguration de 65 logements Basse Consommation (BBC), « Rumba » et « Nova » à Échirolles.

Septembre

La SDH rejoint le cercle très restreint des bailleurs sociaux engagés dans le contrat SMEO (Système de management environnemental des opérations Habitat et Environnement).



Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

Septembre

Signature avec le CCAS de la Ville de Moirans, de la convention Habitat Senior Services® concernant le foyer pour personnes âgées « Le Gratien ».

Septembre



Inauguration de la maison relais « Issue de Secours » à Grenoble.



Frédéric Rolland succède à André Indigo et prend ses fonctions de Directeur général de la SDH.

Octobre

Inauguration du « Pôle Habitat Social de Grenoble », chargé d'assurer un accueil personnalisé des demandeurs de logements sociaux sur la ville.

Participation au congrès des Maires et Adjointes de l'Isère à Beaurepaire.

Inauguration du programme « Les Soleils » à Échirolles : 78 logements locatifs destinés à faciliter l'accès des jeunes à un logement autonome.

Décembre



La SDH est le premier organisme HLM évalué AFAQ 26000 par AFNOR Certification. L'engagement sociétal (RSE) et sa contribution au développement durable ont été jugés « matures ».

Novembre



Inauguration de la fin de la réhabilitation et de l'extension de l'EPHAD « La Ramée » à Alleverd (60 chambres).

1

UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

une démarche responsable et européenne

Dès 2005, la SDH s'engage de façon volontaire dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE). Ce nouveau paradigme lui permet d'inscrire son action dans des perspectives sociales, environnementales et économiques.

Notre performance en 2011

En décembre 2011, AFNOR Certification a évalué la pertinence et le niveau de maturité de la démarche RSE de la SDH. L'évaluation s'est traduite par des entretiens avec les différents partenaires internes et externes de l'entreprise et un examen attentif de ses pratiques managériales et opérationnelles sur le plan social, environnemental et économique.

Le bilan global de l'évaluation AFAQ 26000 de la SDH, a été sanctionné par une note de 566 points sur 1000. AFNOR Certification a ainsi considéré que l'engagement sociétal de la SDH et sa contribution au développement durable étaient « Matures ».

L'objectif de l'entreprise est d'atteindre en 2016, au terme de son projet d'entreprise, le plus haut degré RSE (« Exemplarité »), selon les standards d'évaluation d'AFNOR Certification.

ÉVALUATION AFNOR CERTIFICATION

AFAQ 26000 évalue d'une part la maturité des pratiques stratégiques, managériales et opérationnelles, d'autre part la capacité d'une entreprise à identifier et à piloter des indicateurs pertinents dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques.

AFNOR Certification attribue à l'entreprise un score sur 1 000 points.

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

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

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

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

Note obtenue par la SDH : **566 points**



« Le niveau atteint par la SDH caractérise globalement des entreprises qui ont dépassé le simple stade du discours, de l'affichage, de la prise de conscience. Comme la SDH elles sont déjà dans

un déploiement d'actions/principes tangibles sur les trois axes du développement durable : Social, Économique et Environnemental.

Il est représentatif d'une maturité confirmant l'ancrage de la RSE, de l'existence de bonnes pratiques dans certains domaines de la RSE mais également d'une intégration encore non aboutie du sujet dans la totalité des process et des pratiques de l'entreprise. (...) De plus, les entretiens avec les parties prenantes et les acteurs internes, démontrent que la RSE est réellement dans les « gènes » de l'entreprise. Les principaux acteurs, à tous les niveaux, sont en ligne avec la vision et les valeurs.

L'ensemble étant chapeauté par un projet d'entreprise (UNIS' VERS 2016) dont le déploiement est parfaitement en phase avec l'arrivée d'une nouvelle direction. L'objectif poursuivi étant une réelle acculturation dans une logique de temps réaliste avec l'approche d'une démarche RSE. L'objectif est clairement de ne pas faire de l'image sans fond ("green washing").

AFNOR, Extrait de l'évaluation AFAQ 26000 de la SDH - Décembre 2011

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

Les objectifs RSE de la SDH sont fortement contributifs du projet d'entreprise « UNIS'VERS 2016 ». Ils mobilisent l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Promouvoir l'équilibre des territoires

- > Accroître le patrimoine locatif de plus de 2 % par an.
- > Construire chaque année entre 20 et 30 % de logements très sociaux (PLAI).
- > Adapter d'ici 2016, 30 % du patrimoine pour les personnes âgées ou handicapées.
- > Consacrer chaque année 20 % des investissements d'amélioration et de rénovation aux quartiers prioritaires (ZUS).
- > Maintenir à 25 % le rapport entre les charges récupérables et les loyers.
- > Plafonner à 35 % le taux d'effort des ménages entrants (loyer + charges).
- > Développer la vente aux locataires occupants.
- > Atteindre un niveau de satisfaction des locataires de 80 % en matière de tranquillité.
- > Intégrer les TIC dans la gestion de la relation client.

Préserver l'environnement

- > Construire 100 % des opérations neuves (supérieures à 10 logements) selon la certification « Habitat & Environnement ».
- > Appliquer un management environnemental sur 100 % des chantiers.
- > Amener d'ici 2020 les consommations énergétiques de 50 % du parc à un niveau A, B ou C.
- > Amener 20 % des salariés à utiliser des modes de transports alternatifs à la voiture (trajet domicile/travail).
- > Amener 10 % du parc existant en BBC rénovation d'ici 2020.

Assumer sa responsabilité économique

- > Réhabiliter 2 % du parc ancien chaque année.
- > Limiter le taux de vacance à 1,7 %.
- > Assurer un autofinancement net rapporté aux loyers de 6 % minimum.
- > Participer au projet de « recherche-action » sur la création de valeurs par les organismes HLM. Action soutenue et financée par la Caisse des Dépôts, l'USH et Delphis.

Animer et améliorer la gouvernance

- > Formaliser la politique de gouvernance de la SDH.
- > Mieux intégrer les parties prenantes de l'habitat dans la mise en œuvre du projet d'entreprise « UNIS'VERS 2016 »*.
- > Identifier la sphère d'influence de la SDH et ses leviers d'actions*.
- > Mettre en ligne les indicateurs internes avec la politique RSE en intégrant l'ensemble des préoccupations ISO 26000*.
- > Mettre en place un guide définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs.
- > Développer une « Charte de déontologie » à destination des administrateurs.
- > Atteindre un niveau de satisfaction globale des locataires de 80 %.
- > Organiser au moins 4 Conseils de concertation locative par an.

* Nouvel objectif faisant suite à l'évaluation AFAQ 26000 de décembre 2011.

Développer les ressources humaines

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

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

*Le rapport de la SDH
répond aux exigences du
niveau 2 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'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®

La démarche EURHO-GR®

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

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

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

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

Une démarche européenne

Le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS.

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

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

UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

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

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

3

CARTE D'IDENTITÉ



qui sommes nous ?

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

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

SDH, membre d'eurhonet

La SDH est membre du réseau EURHONET (the European Housing Network), regroupant **26 organismes** de France, Suède, Italie et Allemagne, partageant une vision commune de leur métier : **le logement social ou public**. Créée en 2008, cette plateforme européenne promeut partage d'expériences et innovation, dans une recherche permanente d'excellence et de créativité. Pour en savoir plus : www.eurhonet.eu.

NOTRE OFFRE

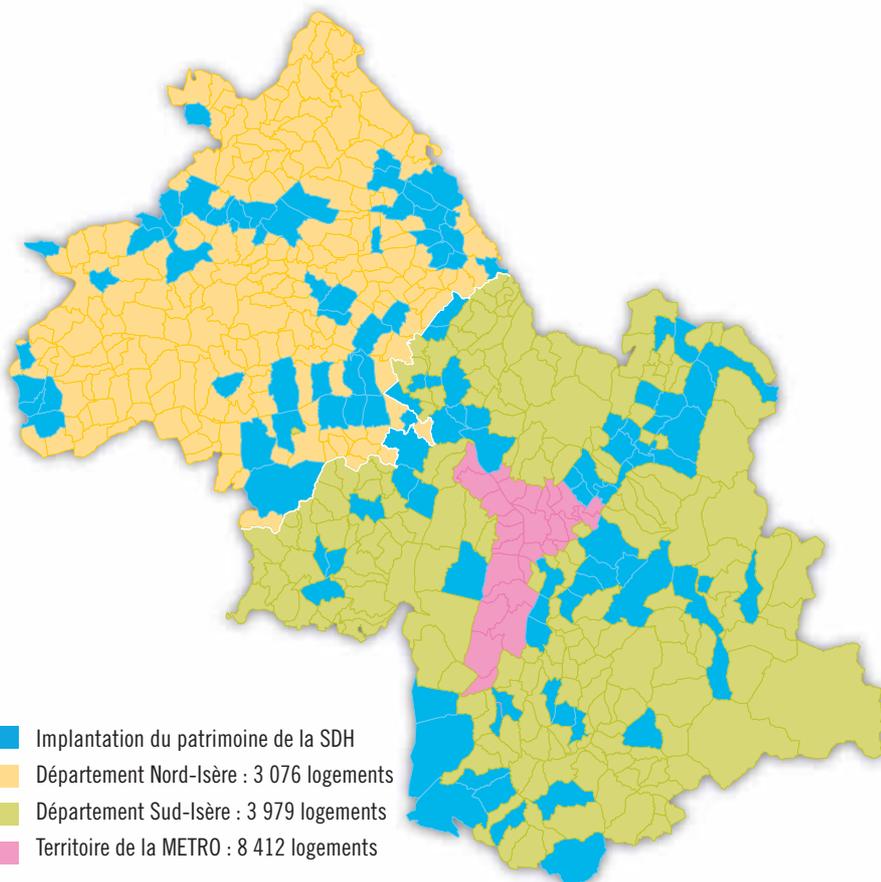
> **16 654** logements et équivalents sur plus de 130 communes en Isère, dont notamment :

- **15 986 logements familiaux** dont :
 - » 519 logements étudiants (gestion SDH)
 - » 167 logements en résidences intergénérationnelles (dont 124 adaptés Habitat Senior Service®)
- **668 équivalents logements** dont :
 - » 338 logements en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
 - » 136 logements en résidences sociales pour jeunes travailleurs.
 - » 25 logements en maison-relais.

> **201** professionnels de l'habitat (ETP).

> Des antennes et permanences sur l'ensemble du territoire de l'Isère, 1 agence dans le Nord-Isère et 1 service relations clients.

Le patrimoine de la SDH en isère



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



Les enjeux

La SDH détient environ 17 % du parc social locatif isérois. 26 000 ménages sont en attente d'un logement social sur le département (13 000 sur l'agglomération grenobloise). En 2010, les bailleurs sociaux de l'Isère ont livré un peu moins de 1 500 nouveaux logements et réalisé 8 082 attributions. Ce déséquilibre important entre l'offre et la demande souligne l'enjeu majeur que constitue la production de logements économiquement abordables sur le territoire... même s'il convient de remarquer que beaucoup de demandeurs sont déjà logés (sur l'agglomération grenobloise, les demandes de mutation représenteraient 40 % de l'ensemble des demandes de logements sociaux*). Par ailleurs, selon une récente étude**, « *Le parc locatif privé est inaccessible aux ménages qui perçoivent moins de 1,5 fois le SMIC* » et « *même les PLAI restent hors de portée pour une partie des ménages au RSA socle ou les revenus se situent au seuil de pauvreté (948 € pour un isolé)* ».

* Source : Etoile.org / Metro 2010

** « Le coût du logement, facteur d'exclusion », extrait du Conseil social de l'habitat – Novembre 2011

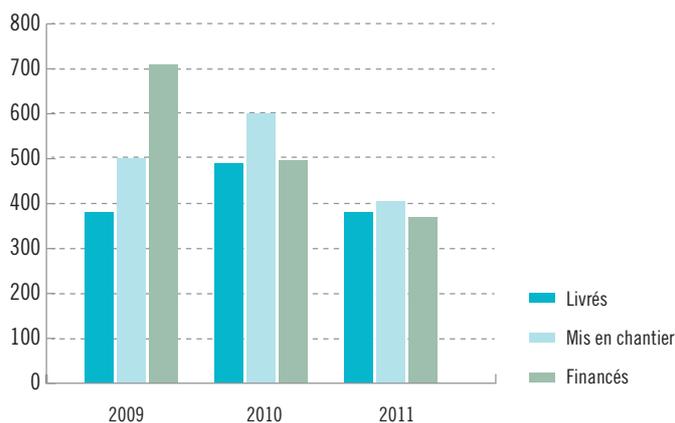
21 % :
c'est la part
des logements
financés en
PLAI en 2011

notre stratégie

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

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

Évolution de la production



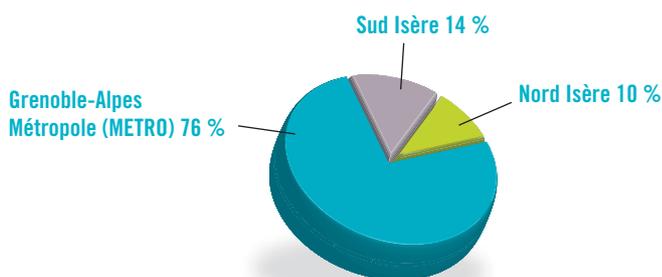
notre performance

Une production élevée

En 2011, la SDH a livré 21 opérations, soit 350 logements ou équivalents. 76 % de la production est localisée sur l'agglomération grenobloise. 89 logements ont été démolis dans le cadre du programme de renouvellement urbain du Village 2 à Échirolles et 30 ont été vendus aux locataires. Au final, la croissance de son parc locatif au 31/12/11 est de 1,58 %.



Répartition par territoires des logements livrés en 2011



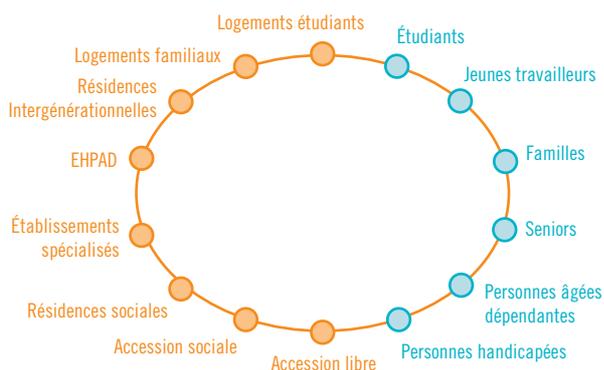
Maîtriser les loyers et contenir les charges locatives

Les loyers de la SDH sont globalement en dessous des loyers plafonds maximums des conventions : 5,97 €/m² de surface habitable en moyenne.

Pratiquement la moitié des logements de la SDH (47,7 %, soit 7 377 logements) ont en moyenne des loyers inférieurs aux PLAI (5,04 €/m²/an). À comparer à la moyenne des loyers pratiqués en Isère qui s'établit à 10,9 €/m² (Source : Clameur 2011).

Une offre adaptée à la diversité des ménages

Plus de 15 % de la production 2011 combinait des logements en locatif social (SDH) et en accession sociale à la propriété (coopérative *ISÈRE HABITAT*) ou libre (promoteur *SAFILAF*). S'agissant du locatif social, la SDH développe une offre spécifique pour les seniors, les personnes âgées dépendantes et les personnes handicapées, les étudiants, les jeunes travailleurs... En 2011, elle a réalisé 3 résidences intergénérationnelles totalisant 39 logements labellisés *Habitat Senior Service*[®].



Inspiré d'une expérience bordelaise, ce concept innovant est destiné à favoriser l'intégration de personnes traumatisées crâniennes et cérébro-lésées dans un environnement ordinaire. Saisissant l'opportunité de la construction d'un programme immobilier de 38 logements sociaux à Sassenage (« Les Australes » livrés en janvier 2012), l'AFTC 38*, la Ville et la SDH ont coproduit l'aménagement d'un appartement de 150 m² permettant d'accueillir 4 co-locataires. Le fonctionnement de ce logement repose sur trois principes : la mutualisation entre les 4 locataires des aides humaines quotidiennes et des frais

BONNES PRATIQUES

Une alternative au placement en établissement de personnes victimes de lésions cérébrales

alimentaires, la mobilisation bénévole de l'AFTC 38 qui assure la gestion locative, et la construction d'un partenariat entre les différentes structures mobilisées (AAPPUI, équipes mobiles, SAVS...). Chaque locataire paye son loyer et ses charges. Cette solution de logement correspond à un vrai projet de vie des personnes et à un libre choix de leur part. Elle assure une meilleure capacité de participation sociale et de citoyenneté pour les personnes handicapées ; et offre une vraie alternative au placement en établissement.

*AFTC 38 : Association de Familles de Traumatés crâniens et Cérébro-lésés de l'Isère

Près de 50 %
des locataires de
la SDH bénéficient
de l'APL

Attributions

1 976 baux ont été signés (1 956 en 2010), dont 370 mutations (19 %).

La SDH a proposé des logements à 1 137 ménages en grande difficulté (personnes sans domicile fixe et expulsées, sans relogement, mal logées, ou encore sorties d'hébergement, foyers, et CHRS...).

En 2011 la SDH a été sollicitée pour le relogement de 71 ménages considérés comme prioritaires et urgents par la Commission de Médiation du Droit au Logement Opposable (DALO). La commission d'attribution de la SDH a refusé 11 demandes, les demandeurs ont refusé 21 propositions et 31 ménages relevant du DALO ont été relogés (49 en 2010).

L'administration n'avait pas consolidé les données des relogements DALO en Isère au moment de la publication du présent rapport.

Favoriser le parcours résidentiel

Les mutations internes : 19 % des attributions 2011 ont concerné des familles déjà locataires de la SDH.
Vente HLM : En 2011, la SDH a vendu 30 logements dans son parc, dont 73 % à ses locataires.

Médiation, tranquillité et sécurité : une approche globale et partenariale

La SDH travaille en partenariat étroit avec les collectivités locales et l'ensemble des parties prenantes concernées (services sociaux, police, justice, éducation...) pour assurer la tranquillité des locataires dans leur lieu d'habitation. Son dispositif de médiation, tranquillité et sécurité porte notamment sur la résolution des troubles de voisinage, la prévention de l'agressivité dans les espaces d'accueil de l'entreprise, des actions concertées en matière de tranquillité et sécurité dans les montées (rassemblements abusifs, troubles de voisinage...).

En 2011, cette activité s'est traduite par 46 rendez-vous au siège et 63 à domicile, 9 protocoles de médiation signés, 18 réunions avec des locataires pour des problématiques de rassemblements abusifs dans les parties communes (réunions en pied d'immeuble ou à la SDH en lien avec les territoires et différents partenaires) le suivi de 8 dossiers de mutations sensibles, 6 rencontres de locataires et partenaires concernant des troubles de santé mentale.

Cette même année 2011, la SDH a engagé une réflexion de fond pour redéfinir sa politique de Tranquillité Sécurité au bénéfice de ses salariés et des locataires.

CHIFFRES CLÉS

74% DES NOUVEAUX LOCATAIRES



disposaient de moins de 60 % des plafonds de ressources légaux et 33 % (31% en 2010) d'entre eux de moins de 20 % (allocataires des minima sociaux).

	CONTEXTE	2011
0.1	Patrimoine dont : Logements locatifs (logements étudiants compris) Foyers	16 654 logements 15 986 logements 668 équivalent logements
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine «Très social» (PLAI, PLA-TS...) «Social» (PLUS, PLA) «Intermédiaire» (PLS, PLI...)	Prix moyen 5,04 €/m ² 5,84 €/m ² 7,54 €/m ²
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	0,39 %
0.4	Locataires de plus de 65 ans	22,05 %
0.5	Chiffre d'affaires ¹	74 710 000 €
0.6	Âge moyen du patrimoine	30 ans
0.7	Effectifs	201,43 employés (ETP)
0.8	Locataires aidés (APL et AL)	49,87 %

¹ Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière sociale, en particulier au regard des attentes des locataires et accédants, et des collectivités :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux différents besoins et à leurs évolutions, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité,
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les sou-

tenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté,

- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ces indicateurs renvoient également 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 et aux enjeux de la norme ISO 26 000 sur la Responsabilité Sociétale (Questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Questions relatives aux consommateurs»).

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2009	2010	2011	
SOC 1.1	Surface moyenne des logements livrés ou acquis dans l'année	TI	34,65 m ²	27,17 m ²	29,94 m ²
		TII	49,64 m ²	50,30 m ²	48,91 m ²
		TIII	66,81 m ²	66,04 m ²	65,75 m ²
		TIV	80,70 m ²	83,04 m ²	80,44 m ²
		TV	107,66 m ²	100,22 m ²	94,70 m ²
		TVI et plus	0,00 m ²	0,00 m ²	150,44 m ²
		Afin de maintenir un niveau de loyer abordable, la SDH a diminué la taille de ses logements type TV.			
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	7,10 %	7,47 %	12 %
		«Social» (PLUS, PLUS CD)	88,58 %	66,37 %	88,00 %
		«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	4,32 %	26,15 %	0,00 %
		Voir page 10.			
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative	Patrimoine	0,14 %	2,19 %	1,12 %
		dont Logements locatifs	1,83 %	2,43 %	1,58 %
		Foyers	-27,94 %	-2,66 %	-8,87 %
		La croissance globale de l'offre locative connaît une baisse dû à la cession de 375 logements étudiants CROUS et à la démolition de 90 logements au Village 2 d'Échirolles.			
SOC 1.4	Logements en accession sociale	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,18 %	0,29 %	0,19 %
		Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	0 %	0 %	0 %
		Logements neufs en accession sociale par une filiale	59 Logements	71 Logements	53 Logements
		La production en accession sociale est assurée par la société coopérative <i>Isère Habitat</i> , dont la SDH est actionnaire à hauteur de 47,29 %.			
SOC 1.5	Part des nouveaux ménages accédants couverts par une garantie de rachat et de relogement	Organisme	89,0 %	100 %	100 %
		Filiale	-	-	-
		Raisons d'omission :			

Raisons d'omission :

[-] Information temporairement non collectée ou non consolidée

[na] Information non applicable

[*] L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 2	Loyers et charges	2009	2010	2011
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements (prix moyen)			
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	*	*	5,66 €/m ²
	«Social» (PLUS, PLUS CD)	*	*	6,12 €/m ²
	«Intermédiaire» (PLS, PLI...)	*	*	*
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	-1,83 €/m ²	1,97 €/m ²	0,36 €/m ²
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers	2,0 %	2,0 %	1,10 %
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants ²	*	*	21,0 %

Rapport entre le loyer + les charges, moins les APL sur les ressources des ménages, dont les dossiers ont été examinés par la Commission d'attribution logement en 2011.

SOC 3	Mixité sociale			
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	22 %	19,40 %	19,00 %
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	2,61 %	2,25 %	1,42 %
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires			
	Âge des ménages :			
	- de 25 ans	5,30 %	*	*
	25-39 ans	31,99 %	*	*
	40-59 ans	39,41 %	*	*
	60-74 ans	14,82 %	*	*
	75 ans et +	7,90 %	*	*
	Ressources des ménages :			
	< 60% du plafond de ressources	64,22 %	*	*
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	29,22 %	*	*
	> 100% du plafond de ressources	6,55 %	*	*
	Composition des ménages :			
	Personne seule	31,05 %	*	*
	Famille monoparentale	19,62 %	*	*
	Couple sans enfant	15,70 %	*	*
	Couple avec enfant(s)	27,66 %	*	*
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	*	*	*

La nouvelle enquête d'occupation sociale a été réalisée en 2012.

SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	49 %	45 %	46,41 %
SOC 3.4	Politique d'attribution transparente des logements (Bilan public de CAL)	#	#	#

SOC 4 Actions de cohésion sociale

SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
	Insertion / intégration par le logement	oui	oui	oui

Voir « Bonnes pratiques » en page 23.

	Insertion par l'emploi, la formation	oui	oui	oui
--	--------------------------------------	-----	-----	-----

Voir « Poursuivre l'effort de formation » en page 30.

	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	oui	oui	oui
--	--	-----	-----	-----

Voir « Bonnes pratiques » en page 16 et 28.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 5	Accompagnement social	2009	2010	2011
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social	30,51 €/log	28,15 €/log	31,03 €/log
SOC 5.2	Accompagnement social			
	Nombre de ménages en situation d'impayés accompagnés	*	*	883
	Ménages confrontés à au moins une situation d'impayés	*	*	*
	Nombre de plans d'apurement signés	831 plans	1 154 plans	1 272 plans
	Nombre d'ETP / 1 000 logts entièrement dédiés à l'accompagnement social, dont :			
	Médiateur(rice)	0,05 ETP/ 1 000 log	0,05 ETP/ 1 000 log	0,05 ETP/ 1 000 log
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0,25 ETP/ 1 000 log	0,31 ETP/ 1 000 log	0,31 ETP/ 1 000 log
	Chargé(e) de pré-contentieux	*	*	*
	Chargé(e) de contentieux	*	*	*
	Chargé(e) de recouvrement	0,38 ETP/ 1 000 log	0,38 ETP/ 1 000 log	0,38 ETP/ 1 000 log
	Autre	*	*	*
	Préciser l'intitulé du poste	*	*	*
	Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux	oui	oui	oui

Exemple : Charte de partenariat sur la santé mentale et le logement en Isère.

	Montant total des effacements de dettes à l'initiative du bailleur	5 242 €	4 280 €	6 687 €
	Nombre de ménages bénéficiaires	32	35	33

SOC 6	Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées			
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	0,44 % du C.A	0,22 % du C.A	0,29 % du C.A
SOC 7	Tranquillité des locataires			
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	oui	oui	oui
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	73,40 %	72,90 %	*

Voir page 12 : « Médiation-tranquillité »

SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	non	non	non
---------	---	-----	-----	-----

SOC 8	Politique de la Ville			
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	33,63 %	28,65 %	35,43 %

Voir « Acteurs du renouvellement urbain » en page 23.

SOC 9	Protection des données et de la vie privée			
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	oui	oui	oui

Requête informatique + audit de contrôle interne, voir « Contrôl interne » en page 28.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



construire et réhabiliter dans le respect des exigences environnementales

Les enjeux

Le secteur du bâtiment est responsable de 23 % des émissions de gaz à effet de serre et de 43 % de la consommation totale d'énergie. À cet enjeu environnemental, s'ajoute l'enjeu social que constitue la précarité énergétique. En effet, le poste des charges pèse de plus en plus lourdement sur le budget des locataires du parc HLM. Selon l'INSEE, les ménages les plus pauvres consacrent en moyenne 15 % de leurs revenus aux dépenses énergétiques, contre 6 % pour les plus riches. Or, entre juillet 2010 et juillet 2011 le prix de l'électricité a augmenté de 7 %, 15 % pour le gaz et 23 % pour le fioul*.

* Source : EDF, CFBP, DIREM, Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

notre stratégie

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

1. Préserver les ressources naturelles en réduisant les consommations d'énergies et d'eau.
2. Transmettre une culture environnementale.
3. Entretien du système de management environnemental de l'entreprise.

Ces axes sont déclinés dans une charte environnementale par laquelle la SDH se fixe des objectifs concrets, notamment :

- » Construire 100 % des opérations (supérieures à 10 logements) selon la certification «Habitat & Environnement ».
- » Appliquer un management environnemental sur 100 % des chantiers (neuf et réhabilitation).
- » Amener d'ici 2020 les consommations énergétiques de la totalité du parc à un niveau A, B ou C.

 **15 %** du revenu des ménages les plus pauvres est consacré aux dépenses énergétiques

BONNES PRATIQUES



65 logements BBC

Livrés en 2011, les deux premiers programmes BBC de la SDH sont l'aboutissement d'une démarche coproduite avec la Ville d'Échirolles visant à renouveler l'offre locative sociale dans un quartier en plein renouvellement urbain

(Village 2). La résidence intergénérationnelle « Rumba » (15 PLUS CD et 14 PLUS) a été réalisée par le cabinet ARCANE. Ses caractéristiques : structure béton avec isolation thermique par l'extérieur, production d'eau chaude sanitaire solaire

couplée au chauffage urbain, confort d'été par persiennes fixes et chauffage urbain. Réalisé par le cabinet R2K, le programme « Nova » (24 PLUS CD et 12 PLUS) est un immeuble mixte avec une structure béton et une ossature bois sur-isolée ; la production d'eau chaude sanitaire est assurée par capteurs solaires. La lumière naturelle a été privilégiée avec une double ou triple orientation.

Ces différences de conception permettront à la SDH de procéder à des études comparatives en termes de performance énergétique, de coût de fabrication, de rapidité d'exécution, de pérennité des matériaux et d'appropriation par les habitants.

CHIFFRES CLÉS

40 millions d'euros SUR 10 ANS

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

377 logements ont été traités en 2011 (isolation thermique, toitures, menuiseries, changement du système de chauffage).

notre performance

- » 80 % des logements neufs livrés en 2011 sont labellisés « Habitat & Environnement ».
- » Livraison des deux premiers Bâtiments Basse Consommation (BBC) totalisant 65 logements (*Village 2* à Échirolles, programme ANRU). Ces logements visent une consommation énergétique inférieure à 60 kWh/m².an (chauffage, production d'eau chaude et électricité des communs). À titre de comparaison, la consommation moyenne d'un logement en France est estimée à 240 kWh/m².an (source : ADEME).
- » Livraison de 7 opérations de réhabilitation thermique (377 logements). Lancement de 10 réhabilitations thermiques, dont 2 visent la labellisation « BBC rénovation ».



- » Signature en avril 2011 d'une nouvelle convention triennale d'accompagnement environnemental avec l'ALEC (Association Locale de l'Énergie et du Climat) et l'AGEDEN (Association pour la Gestion Durable de l'Énergie).
- » Poursuite de la participation de la SDH aux Plan Climat de l'agglomération grenobloise.
- » Le premier bâtiment « passif » de la SDH a été financé en 2011. Il sera mis en chantier courant 2012.

« 80 % des logements neufs livrés par la SDH en 2011 sont certifiés :



La SDH obtient en juillet 2011 l'attestation SMEO (Système de Management Environnemental d'Opérations). L'association CERQUAL valide ainsi la maîtrise acquise par la SDH en matière de réalisation de programmes de performances environnementales élevées.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

BONNES PRATIQUES

Prise en main des logements BBC par les habitants



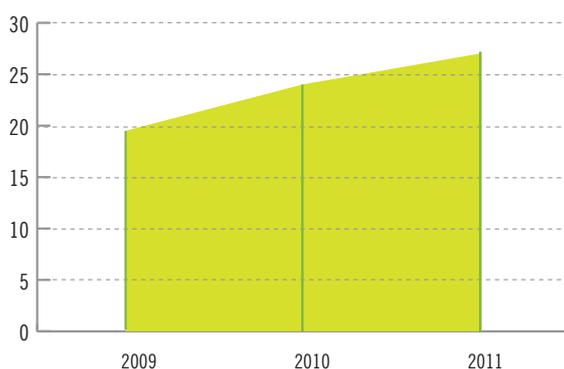
Le comportement de l'utilisateur impacte de 40 % la performance d'un BBC en terme de consommation d'énergie et d'eau (Source : Cabinet UTOPIES). La livraison en 2011 de 65 logements BBC a été l'occasion pour la SDH et la Ville

d'Échirolles d'expérimenter un dispositif global de sensibilisation des locataires aux gestes éco-citoyen. Les actions ont été définies par un groupe de travail piloté par la SDH comprenant la chargée de secteur et la Conseillère en Économie Sociale et Familiale de la SDH, des représentants de la Ville, des conducteurs d'opération, de l'assistant à maître d'ouvrage (Perform'Habitat), de l'association des locataires CNL et de l'Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC). Ce dispositif s'est notamment traduit par : des rencontres

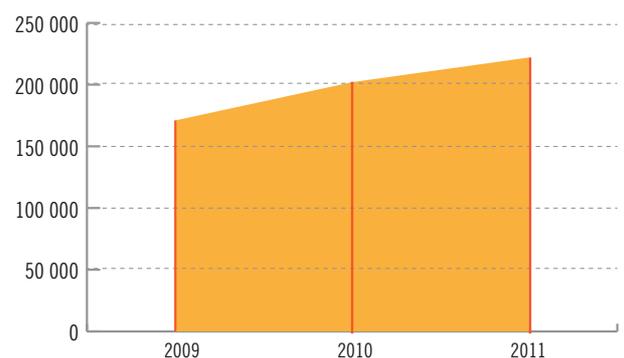
avec les locataires en pied d'immeubles avant entrée dans les lieux pour expliquer le concept BBC et le fonctionnement des équipements, la conception et la diffusion de supports de communication pédagogiques spécifiques, du porte à porte 6 mois après la livraison pour revenir sur les gestes éco-citoyen, un temps festif autour des bâtiments avec l'ensemble des habitants (buffet, jeux et animations sur le tri sélectif et les économies d'énergie), l'identification et la formation d'habitants « référents » pour participer au diagnostic sur la performance énergétique des logements.

Ces derniers participent à des bilans d'étape trimestriels durant lesquels différents thèmes sont traités : régularisation des charges, fonctionnement du chauffage et des équipements (robinets thermostatiques, VMC), mise en place de sondes pour établir un suivi des températures et ajuster la production de chaleur.

Part des logements disposant d'équipements hydro-économes (en %)



Total des économies réalisées par l'installation d'équipements hydro-économes (m³)



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable. En écho aux enjeux-clés du secteur sur la problématique environnementale, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO₂ et la consommation d'eau, qui ont un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages.

Les indicateurs renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI).

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1	Politique environnementale	2009	2010	2011
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	oui	oui	oui
La charte environnementale de la SDH est consultable sur www.sdh.fr				
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	51,61 %	46,81 %	95,44 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	non	non	non
ENV 2	Lutte contre le changement climatique			
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine			
	A. bâti très performant	0,00 %	0,00 %	0,35 %
	B. 51-90 kWh/m ² /an	4,12 %	4,67 %	5,22 %
	C. 91-150 kWh/m ² /an	21,16 %	20,96 %	20,64 %
	D. 151-230kWh/m ² /an	33,44 %	32,82 %	32,59 %
	E. 231-330 kWh/m ² /an	23,92 %	23,58 %	23,28 %
	F. 331-450 kWh/m ² /an	9,80 %	9,56 %	9,42 %
	G. bâti énergivore	2,88 %	2,81 %	2,76 %
	En cours de calcul	4,68 %	5,60 %	5,74 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre			
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,33 %	0,40 %	0,39 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	3,11 %	3,41 %	4,09 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	26,93 %	26,90 %	27,02 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	30,60 %	30,16 %	29,69 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	26,93 %	26,29 %	25,93 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	5,92 %	5,78 %	5,69 %
	> 80kg CO ₂ /m ² /an	1,49 %	1,46 %	1,44 %
	En cours de calcul	4,69 %	5,60 %	5,75 %
	Patrimoine Performance énergétique Moyenne	203,00 kWh/m ² /an	201,00 kWh/m ² /an	199,00 kWh/m ² /an
	Médiane	188,00 kWh/m ² /an	186,00 kWh/m ² /an	179,00 kWh/m ² /an
	Émissions de gaz à effet de serre Médiane	30,76 kg CO ₂ /m ² /an	30,46 kg CO ₂ /m ² /an	30,11 kg CO ₂ /m ² /an
	Logements récents Performance énergétique Moyenne	29,00 kg CO ₂ /m ² /an	29,00 kg CO ₂ /m ² /an	28,00 kg CO ₂ /m ² /an
	Médiane	133,00 kWh/m ² /an	133,00 kWh/m ² /an	122,00 kWh/m ² /an
	Émissions de gaz à effet de serre Médiane	118,00 kWh/m ² /an	119,00 kWh/m ² /an	95,00 kWh/m ² /an
	Sites fonctionnels Performance énergétique Moyenne	23 kg CO ₂ /m ² /an	21 kg CO ₂ /m ² /an	17 kg CO ₂ /m ² /an
	Émissions de gaz à effet de serre Médiane	22 kg CO ₂ /m ² /an	21 kg CO ₂ /m ² /an	17 kg CO ₂ /m ² /an
	Performance énergétique Moyenne	216,00 kWh/m ² /an	225,00 kWh/m ² /an	219,00 kWh/m ² /an
	Émissions de gaz à effet de serre	12,80 kg CO ₂ /m ² /an	13,30 kg CO ₂ /m ² /an	12,90 kg CO ₂ /m ² /an
L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les résultats des diagnostics de performance énergétique (DPE). Site fonctionnel = siège social SDH.				
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables	*	23,50 %	24,40 %
ENV 2.3	Émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens	*	49,01 t. de CO ₂	49,66 t. de CO ₂
	Niveau moyen d'émissions de CO ₂ des véhicules de la société	*	*	117,00 g CO ₂ /km
L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs.				
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail			
	Voiture individuelle	77,20 %	*	*
	Covoiturage	4,40 %	*	*
	Vélo	2,90 %	*	*
	Transport en commun	11,80 %	*	*
	À pied	4,40 %	*	*
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié ¹			
	Voiture individuelle	12,53 km/jour	*	*
	Covoiturage	11,00 km/jour	*	*
	Vélo	3,10 km/jour	*	*
	Transport en commun	11,73 km/jour	*	*
	À pied	1,75 km/jour	*	*

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 3	Gestion de l'eau	2009	2010	2011
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine ²	1,13 m ³ /m ²	1,14 m ³ /m ²	1,16 m ³ /m ²
ENV 3.2	Part de logements disposant : - d'équipements hydro-économes - d'un système de récupération d'eaux pluviales Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économes et récupération d'eaux pluviales	19,77 % 0 % 173 174 m ³	23,22 % 0 % 203 496 m ³	27,23 % 0 % 223 508 m ³
Malgré l'ajout des équipements hydro-économes la consommation reste fortement liée aux comportements des habitants.				
ENV 4	Urbanisme et paysage			
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts	23,58 €/log	24,00 €/log	24,11 €/log
ENV 5	Actions de sensibilisation			
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :			
	Locataires	oui	oui	oui
	Salariés	oui	oui	oui
	Prestataires	oui	oui	oui
Sensibilisation des prestataires lors des réunions de préparation des chantiers.				
ENV 6	Déchets			
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	*	*	*

¹ Les déplacements «quotidiens» comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.

² Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte ; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.

Raisons d'omission :

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



EN 2011, L'ACTIVITÉ DE LA SDH
A GÉNÉRÉ **138,8 MILLIONS D'EUROS** DE REVENUS
À SES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES,
AUX ADMINISTRATIONS FISCALES, À SES SALARIÉS,
AUX BANQUES ET AUX ACTEURS LOCAUX.
(131 MILLIONS D'EUROS EN 2010).

6

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Les enjeux

Selon une enquête du CREDOC*, les entreprises renoncent à se développer où à s'implanter sur les territoires où le logement manque, est trop cher, ou de mauvaise qualité. 500 000 emplois auraient ainsi été refusés en dix ans, du fait d'un problème de logement. Le département de l'Isère n'échappe pas à ce constat.

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

* Note du CREDOC n° 240, juillet 2011 : Le coût du logement pèse sur la mobilité professionnelle.

organisation et la mobilisation des collectivités partenaires.

- Renforcer l'adéquation de nos ressources humaines avec l'évolution de notre environnement et de nos métiers.
- Former nos collaborateurs à l'économie d'entreprise.
- Accroître la notoriété de la SDH et développer son image.

notre performance

Les résultats financiers

En 2011, la capacité d'autofinancement de la SDH atteint 8,6 M€, contre 12,6 en 2010. Cette variation est principalement due à l'augmentation des taux du livret A (taux moyen de la dette en 2010 de 2,4 % et en 2011 de 3,2 %)

La SDH a dégagé un résultat net comptable de 18,8 millions d'euros, équivalent à l'année précédente.

Des résultats totalement réinvestis

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

notre stratégie

Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) de la SDH fixe les grandes orientations en matière d'investissement et de gestion sur le patrimoine existant et sur la production. Les choix stratégiques de l'entreprise sont déclinés en objectifs quantifiés sur 6 ans, préalablement négociés avec les services de l'État, et inscrits dans la Convention d'Utilité Sociale.

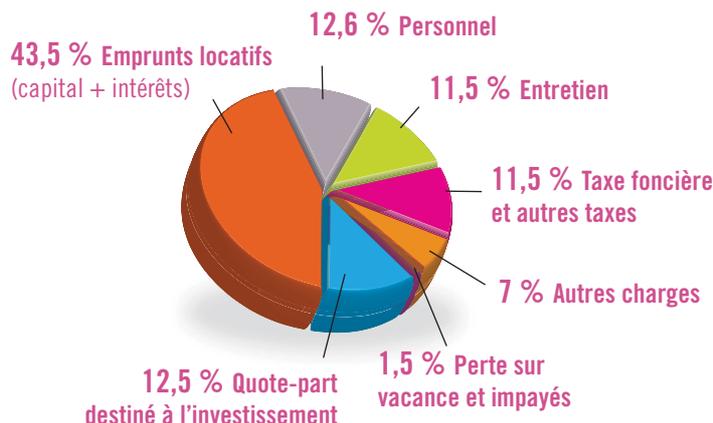
En cohérence avec le PSP, le projet d'entreprise de la SDH cible notamment les objectifs généraux suivants :

- Accroître et consolider nos ressources financières en améliorant nos résultats et en stimulant notre ingénierie financière.
- Réduire la vacance en développant des pratiques commerciales innovantes.
- Réduire les impayés par une optimisation de notre

Un logement construit représente entre 1,5 et 2 emplois. Un logement faisant l'objet d'une réhabilitation lourde représente jusqu'à 1 emploi



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



Renforcer l'attractivité du parc existant

Les travaux engagés en 2011 sur le parc existant s'élèvent à plus de 25 millions d'euros (23,5 millions d'euros en 2010). Cet effort significatif traduit la volonté de la SDH d'adapter, de renforcer l'attractivité de son patrimoine et de préserver sa durabilité.

Les travaux portent sur l'amélioration des parties communes (hall d'entrée...), la sécurité et le confort des logements (sanitaires, électricité...) ainsi que la rénovation des modes de chauffage et l'isolation thermique des bâtiments.

CHIFFRES CLÉS

1 062 K€ Entretien courant

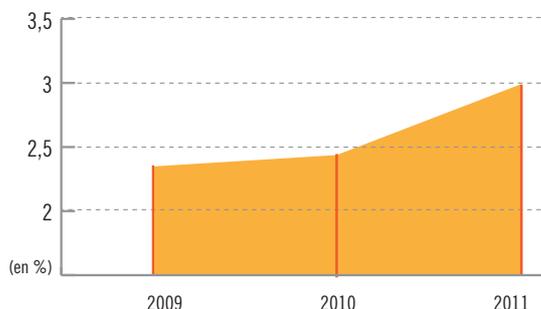
6 137 K€ Gros entretien

17 958 K€ Investissement en amélioration

25 157 K€ Total maintenance

Coût de la vacance

Au 31/12/2011, 512 logements (435 en 2010) étaient vacants depuis plus d'un mois, soit un taux de vacance de 3,21 %, pour un coût de 1,9 M€, soit un taux de 2,77 % (2,79 % en 2010).



Acteur du renouvellement urbain

Fortement engagée aux côtés des collectivités locales dans les programmes de rénovation urbaine, la SDH contribue à transformer durablement les quartiers. Fin 2011, 80 % des 642 logements du Village 2 (Échirolles) ont été réhabilités. Tous les travaux devraient être conclus dans le premier trimestre 2012.

65 logements neufs BBC ont été livrés (89 avaient été démolis en 2011). Au total, 174 familles ont été relogées dans des conditions satisfaisantes entre 2007 et 2010. Un processus complexe réalisé en concertation étroite avec la Ville et les associations de locataires.

BONNES PRATIQUES

Soutenir les entreprises locales d'insertion

La SDH développe depuis de nombreuses années une relation forte avec des entreprises d'insertion par l'économique. Ce partenariat participe généralement à la valorisation du patrimoine et prend des formes variées : nettoyage, peinture, petit entretien dans les parties communes et les espaces verts, débarrasage d'encombrants...

En 2011, le chiffre d'affaires réalisé par les entreprises d'insertion travaillant pour la SDH s'élevait à plus 1,2 M€ (+ 26,6 % par rapport 2010).

6

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



Acteur économique de premier plan Vente HLM

La SDH a généré près de 138,8 M€ de revenus pour les parties prenantes (131 M€ en 2010) redistribués pour l'essentiel aux fournisseurs et prestataires isérois (102,2 M€). Elle contribue ainsi à soutenir l'économie et l'emploi en Isère, notamment dans le secteur du BTP.

Le délai de règlement des factures fournisseurs suite à bon de commande est de 30 jours fin de mois. Le délai de règlement des factures concernant les marchés (investissement/exploitation) est de 60 jours.

En 2011, la SDH a réalisé 30 ventes (45 en 2010), dont 22 au bénéfice des locataires de son parc.

Ces ventes ont permis de dégager une plus value brute comptable de 3,2 M€ (3,45 en 2010), totalement réinvestie dans la reconstitution de l'offre locative. En moyenne, la vente d'un logement permet de générer les fonds propres nécessaires à la construction de 4 logements neufs.

Sur les 30 acquéreurs, 26 ont souscrit « l'assurance revente » qui figure dans la : « Charte d'engagement et de sécurisation financière des accédants » de la SDH.

15 « équivalent temps plein » ont été recrutés en 2011, grâce à la clause d'insertion par l'économique figurant dans certains appels d'offres de la SDH

CHIFFRES CLÉS

94,1 M€ de chiffre d'affaires

74,7 M€ de loyers

17,2 M€ de charges récupérables

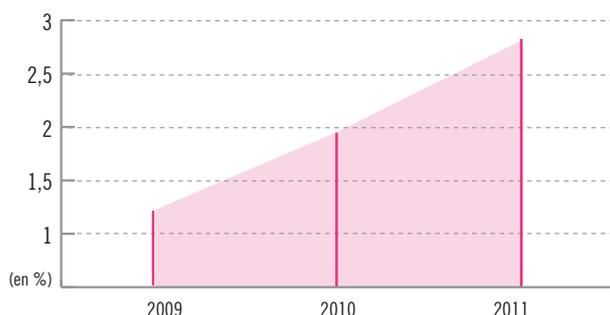
18,8 M€ de résultat net comptable

Expertise sociale et responsabilité économique

Les cinq conseillers en économie sociale et familiale (CESF) de la SDH interviennent au plus près des locataires en difficulté. En 2011, ils ont assuré le suivi direct de 512 dossiers (186 dossiers ouverts en 2011). 720 rendez-vous ont été proposés (64 % des locataires étaient présents), dont 424 pour dette de loyer, 15 pour un suivi d'APL, 59 pour mutations vers des logements moins chers.

516 interventions ont eu lieu en vue d'un suivi avec les partenaires sociaux (contre 578 en 2010).

% du parc réhabilité par année



Revenus distribués aux parties prenantes (En K€)

	2009	2010	2011
Fournisseurs et prestataires	88 285	97 731	102 219
Banques	17 069	13 077	14 528
Administrations fiscales	10 747	10 882	11 577
Salariés	8 860	9 339	10 173
Acteurs sociaux	221	225	287
Actionnaires	0	0	0
Total	125 182	131 254	138 784



BONNES PRATIQUES

SAGE'S, le syndic à vocation sociale

En 2011, le service syndic de la SDH s'est doté d'un nom et d'un logo spécifiques.

SAGE'S assure l'administration des copropriétés, la gestion de l'entretien courant des parties communes...

Cette activité s'opère dans un cadre et à des tarifs en adéquation avec la mission d'intérêt général de la SDH.

Au 31/12/2011, SAGE'S gère 61 copropriétés, soit 2 528 lots (2 352 en 2010) répartis comme suit :

1 549 logements, 832 garages et 147 commerces.

Prévention des impayés de loyers et des expulsions

23 281 relances pour impayés.

1 272 plans d'apurements amiables acceptés (1 154 en 2010), dont 44 % respectés. On note une précarité grandissante des personnes logées qui demandent désormais des plans d'apurement sur des délais supérieurs à 6 mois.

688 saisines CAF, 21 suspensions. 27 rétablissements de droit APL dans le cadre des dispositifs de prévention de l'expulsion.

623 commandements de payer (+147 par rapport à 2010).

300 assignations.

186 jugements.

137 dossiers de surendettement ont été déposés.

89 commandements de quitter les lieux (contre 183 en 2010).

89 réquisitions de la force publique.

85 protocoles proposés, 27 protocoles signés, 20 échecs.

29 renoncements à jugements suite au solde de la dette par le locataire.

16 expulsions effectives sur 54 concours de la force publique octroyés, 15 reprises de logement, 3 logements restitués par le débiteur avant l'expulsion.

Les impayés des logements (et garages) pour les locataires dans les lieux (étudiants inclus) se montent à 2,989 M€ (+ 349 K€).

Les impayés des locataires partis s'élèvent à 672 K€ (+ 32 K€).

La taxe foncière touche plus de 80 % des logements familiaux gérés par la SDH

Elle représente un coût unitaire moyen de 634,72 € hors ZUS et 643,68 € en ZUS

Compte de résultat simplifié 2011 (En K€)

CHARGES	
Aménagement et divers	2 596
Prestations récupérables	17 626
Entretien parc locatif	7 998
Frais généraux	5 548
Impôts	9 233
Frais de personnel	10 312
Dotations aux amortissements et provisions	22 334
Autres charges d'exploitation	805
Charges financières	15 837
Charges exceptionnelles	11 136
Intéressement	358
Résultat	18 812
TOTAL GÉNÉRAL	122 596
PRODUITS	
Aménagement et divers	2 725
Provisions pour charges récupérables	17 261
Loyers	74 710
Prestations de services	123
Reprises sur amortissements et provisions	4 160
Autres produits d'exploitation	1 928
Produits financiers	1 340
Produits exceptionnels	20 350
TOTAL GÉNÉRAL	122 596

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

- l'entretien, la rénovation et l'amélioration du parc, couplés à une gestion responsable, sont les garants de la pérennité de l'organisme et de son développement à moyen et long termes,
- par les revenus qu'il injecte, les relations avec ses partenaires, et sa participation au développement et à la diffusion de l'innovation, l'organisme contribue à l'emploi et au dynamisme

économique (en particulier sur ses territoires d'implantation), en favorisant la dissémination de pratiques responsables.

Ces indicateurs répondent ainsi aux enjeux des questions centrales portant sur la «Loyauté des pratiques» et les «Communautés et le Développement local» de la norme ISO 26000, et à la finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la «Performance économique» et la «Société».

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE				
ECO 1	Gestion du patrimoine	2009	2010	2011
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	1,32 %	1,98 %	2,75 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2005-2009 974,33 €/log	2006-2010 1 123,69 €/log	2007-2011 1 268,88 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance (en % de logements)	2,32 %	2,44 %	3,01 %
	Technique	0,36 %	0,25 %	0,35 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,26 %	1,14 %	1,29 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,70 %	1,05 %	1,37 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	13,72 %	17,25 %	11,48 %
ECO 2	Tissu économique local			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	8 860 K€	9 339 K€	10 173 K€
	en % du CA	12,45 %	12,76 %	14,75 %
	Fournisseurs et prestataires	88 285 K€	97 731 K€	102 219 K€
	en % du CA	124,06 %	133,54 %	148,16 %
	Administrations fiscales	10 747 K€	10 882 K€	11 577 K€
	en % du CA	15,10 %	14,87 %	16,78 %
	Banques	17 069 K€	13 077 K€	14 528 K€
	en % du CA	23,99 %	17,87 %	21,06 %
Actionnaires	0 K€	0 K€	0 K€	
en % du CA	0 %	0 %	0 %	
Acteurs sociaux	221 K€	225 K€	287 K€	
en % du CA	0,31 %	0,31 %	0,42 %	
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	72,10	69,40	72,83
ECO 3	Achats responsables			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	oui	oui	oui
ECO 4	Équité vis-à-vis des fournisseurs			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	oui	oui	oui
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption			
	Information et sensibilisation auprès des collaborateurs	non	non	non
	Nombre de salariés			
	Description pour la dernière année			
	Formation	non	non	non
	Nombre de salariés			
	Description pour la dernière année			
	Procédures formalisées de contrôle régulier	oui	oui	oui
Voir le dispositif de Contrôle interne en page 28.				
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	*	*	*

7

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



Les enjeux

La gouvernance renvoie à l'efficacité, la probité l'indépendance et l'efficacité du conseil d'administration et de ses instances. Elle comprend aussi les relations entre les nombreuses parties prenantes de l'habitat, notamment les salariés, les fournisseurs, les locataires et leurs représentants, les collectivités locales....

notre stratégie

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

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

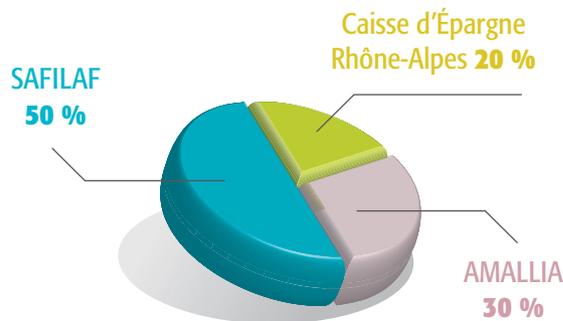
nos résultats

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration définit la politique de l'entreprise, veille à sa mise en œuvre et contrôle la gestion. Il délibère dans les domaines imposés par la loi, les règlements ou les pratiques professionnelles. Il doit exercer régulièrement son contrôle sur l'exercice des pouvoirs délégués au Président et au Directeur général. En 2011, le Conseil d'administration s'est réuni 4 fois.

Capital social de la SDH

Participation des actionnaires au capital social de la SDH (31/12/11).



Composition du Conseil d'Administration de la SDH

SAFILAF (7 sièges),
AMALLIA (3 sièges)
Caisse d'Épargne Rhône-Alpes
(2 sièges)
Grenoble Alpes Métropole (1 siège)
Conseil Général de l'Isère (1 siège)

Communauté d'Agglomération du
Pays Voironnais (1 siège)
Représentants des locataires (3 sièges)
2 commissaires aux comptes
2 représentants du Comité d'Entreprise
4 membres associés

BONNES PRATIQUES

Guide des droits et devoirs des administrateurs



La SDH a réalisé en 2011 un guide à l'attention des membres de son conseil d'administration. Ce support leur permet de mieux appréhender le contexte social, économique et juridique dans lequel s'inscrit l'action de l'entreprise. Il leur permet aussi de mieux cerner leur rôle d'administrateur et leurs responsabilités civiles et pénales.

Remis à chaque nouvel administrateur, le guide est actualisé périodiquement.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

68 000 € :

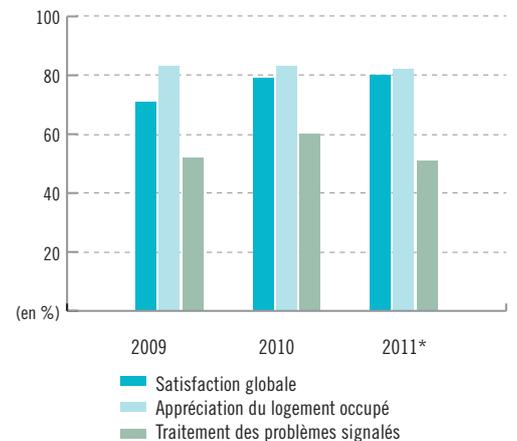
c'est la contribution en 2011 de la SDH au fonctionnement des 4 associations de locataires qui composent le Conseil de Concertation Locative

Contrôle interne

Pour prévenir les risques liés à l'exercice de son activité, la SDH a organisé un dispositif de « contrôle interne ». L'objectif est de vérifier, selon une périodicité définie, la régularité et la conformité effective des opérations, le respect des procédures et leur efficacité. La démarche de Contrôle interne donne lieu à des audits internes et externes qui concernent toutes les activités et les métiers de l'entreprise. En 2011, la SDH a édité son deuxième rapport de contrôle interne. Il couvre les différents processus de l'entreprise selon quatre types de risques identifiés :

- Les risques financiers.
- Les risques techniques sur le patrimoine (neuf et réhabilitation).
- Les risques liés à l'image/la communication.
- Les risques juridiques et pénaux.

Satisfaction des locataires de la SDH



* Enquête réalisée par téléphone (société Aviso) du 17 au 24 janvier 2011 auprès d'un échantillon représentatif de 2008 locataires

BONNES PRATIQUES

Développer les partenariats avec les acteurs locaux

Quelques exemples d'actions conduites en 2011 :

- Signature et mise en place d'une convention d'attribution avec les réservataires sur le groupe d'habitation « les Soleils » visant à favoriser l'accès au logement pour les jeunes en insertion professionnelle.
- Signature et mise en place d'une charte inter-générationnelle avec les partenaires et les locataires sur le groupe d'habitation « Rumba » à Échirolles
- Sur les Iles de mars à Pont-de-Claix, finalisation de la démarche partenariale d'accompagnement des travaux d'amélioration des halls de 4 tours auprès des habitants.
- Signature et mise en place à la Ponatière (Échirolles) de la convention de partenariat « Jardins bonheurs » avec les associations de locataires, le club des retraités, les écoles, la Régie de quartier PROPULS et la Ville. Objectif : développer des espaces co-gérés.
- Mise en œuvre d'un projet d'auto rénovation de logements avec le Conseil général de l'Isère, la CAF, le CCAS de l'Isle d'Abeau, le centre social et 3 autres bailleurs du secteur.
- Action sur la parentalité et l'accompagnement multi partenarial de familles en difficultés sur la commune de Villefontaine.
- Action sur la santé mentale en inter-bailleurs.
- Participation à la semaine de l'énergie avec la maison de quartier de St-Bonnet à Villefontaine.
- Réflexion avec les partenaires pour la réalisation de jardins familiaux aux Peupliers à Saint-Siméon de Bressieux.
- Rencontres avec les communes de Crolles et Villard-Bonnot pour le bilan annuel du label HSS®.

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

En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme. Ils renvoient notamment à la première question centrale de la norme ISO 26000, portant sur la gouvernance, ainsi qu'aux principes de la Responsabilité sociétale exposés dans la norme.

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2009	2010	2011
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme dont Conseils de concertation locative	102 4	110 3	61 4
Seules les rencontres donnant lieu à la rédaction d'un compte-rendu ont été comptabilisées.				
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	73,70 %	78,80 %	79,40 %
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	oui	oui	oui
Poursuite projet Cap'80 portant notamment sur l'amélioration de la satisfaction des locataires, en matière de propreté des parties communes et des réclamations				
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	20	24	26
	Total de la contribution matérielle	55 800 €	58 065 €	75 280 €
	Nombre de locaux mis à disposition	*	*	51
Intègre la contribution de la SDH au fonctionnement des 4 associations de locataires qui siègent au Conseil de Concertation Locative.				
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	non	non	non
Lancement du projet « UNVI'VERS 2016 » en janvier 2011.				
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	oui	oui	oui
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie	non	non	oui
Réalisation de l'évaluation AFAQ 26000 par AFNOR Certification (voir page 26).				
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les Collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités % du patrimoine couvert par le dispositif	non 0 %	non 0 %	non 0 %
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes % de femmes en comité de direction % de femmes dans le Directoire % de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	0 % na 3,80 %	0 % na 7,70 %	0 % na 11,10 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	non	non	oui
Réalisation et diffusion du Guide de l'Administrateur (voir page 27).				
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	oui	oui	oui
Voir « Contrôle interne » en page 28.				

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



Les enjeux

La crise de 2008 a renforcé la défiance des salariés à l'endroit des entreprises. Selon un sondage « IFOP - Le Monde » de juin 2010, 55 % des salariés interrogés ont le sentiment de ne pas être écoutés, 60 % sont insatisfaits des actions menées par leur entreprise pour améliorer le bien-être au travail et 10 % se disent très stressés. Les salariés sont également dans l'attente d'un sens renouvelé de la finalité de l'entreprise, qui aille au-delà de la seule recherche du profit. C'est tout l'enjeu de la contribution de l'entreprise et de ses ressources humaines à la construction de l'intérêt général qui est ainsi posé.

notre stratégie

Le projet « Unis'Vers 2016 », permet de fédérer le personnel de la SDH autour d'un projet collectif et humain, socialement responsable, bien ancré sur le territoire de l'Isère, porté par l'innovation et à l'écoute de ses diverses parties prenantes. La stratégie de la SDH en matière de ressources humaines s'articule ainsi autour de deux principaux axes :

1. Développer la performance professionnelle des collaborateurs.
2. Favoriser leur bien-être et promouvoir la créativité et l'innovation.

notre performance

Accueil des nouveaux salariés

La SDH a mis en place un dispositif d'accueil des nouveaux salariés depuis plusieurs années (AFPOLS). En 2011, 2 journées d'intégration ont permis aux collaborateurs de mieux situer l'entreprise, de se familiariser avec l'organisation, les valeurs de la SDH et la mission de chacun. Cette initiative, qui contribue à renforcer l'esprit d'équipe et à mieux se connaître, a recueilli 100 % de satisfaction auprès des intéressés.

Poursuivre l'effort de formation

Pour 2011, le budget formation était de 3 % de la masse salariale (hors salaires), 4,5 % avec les salaires, comme en 2010. Les dépenses de formation se sont élevées à 200 000 €, (hors salaires et prélèvements obligatoires).

Parmi les actions de formation 2011 :

- Formation sur le logement social dans le cadre de l'accueil des nouveaux salariés dispensés par AFPOLS
- Formation ECLOR à destination des gardiens d'immeubles et leurs encadrants
- Sensibilisation à la lutte contre la discrimination, en lien avec ABSISE et les collectivités locales (formation orientée Ressources humaines et Gestion locative)
- Attributions et Gestion locative : actualisation juridique suite aux réformes
- Commercialisation des logements (suite actions 2007, 2008, 2009, 2010)
- Gestion du stress

CHIFFRES CLÉS

209 salariés CDI au 31/12/2011, dont **122** travaillant directement au contact des locataires (117 en 2010)

Âge moyen des salariés :

- **36,2** ans pour les femmes
- **40,1** ans pour les hommes



Entretiens de rémunération

La SDH a mis en place durant l'été 2011 les entretiens de rémunération. Ils se déroulent juste après la période des entretiens d'évaluation annuels, les négociations obligatoires sur les salaires avec les organisations syndicales et les décisions d'augmentations individuelles prises par les managers. L'objectif étant d'instaurer un temps d'échange entre chaque salarié et son manager sur l'évolution de sa rémunération.

Entretien de seconde partie de carrière

En 2011, la SDH a commencé à proposer des entretiens de seconde partie de carrière aux salariés de plus de 55 ans. Cet entretien est un temps d'échange et de dialogue qui permet de faire le point, au regard de l'évolution des métiers et des perspectives d'emploi dans l'entreprise, sur l'activité, les compétences, les besoins de formation et les projets, des salariés concernés, pour les prochaines années. Les entretiens sont conduits par une personne du service Ressources Humaines ; le salarié pouvant décider de la présence ou non de son responsable hiérarchique. L'année dernière, 29 personnes étaient concernées par ces entretiens. 52 % ont accepté un entretien, 28 % ont refusé et 21 % n'ont pas répondu. Il en ressort que la plupart d'entre eux se sentent bien dans leur travail.

BONNES PRATIQUES

Trophées de l'innovation et de la créativité



La créativité et l'innovation constituent des facteurs clés de l'efficacité et du développement des organisations. Elles sont aussi de puissants leviers de motivation des équipes. C'est pourquoi la SDH a décidé d'encourager et de stimuler la créativité de son personnel (axe n°5 de son projet d'entreprise).

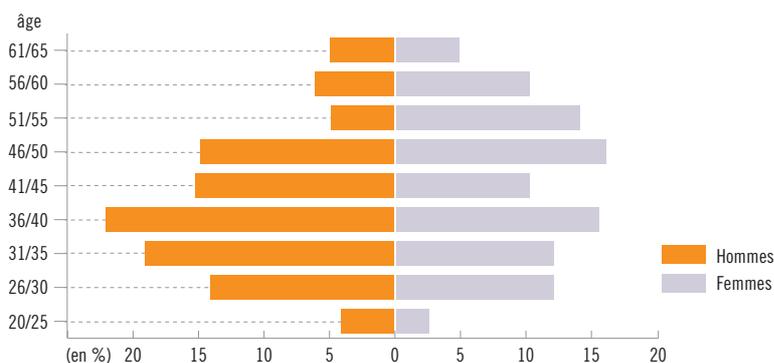
62 idées étaient en compétition pour les Trophées 2011, auxquels ont participé 50 salariés (23 % du personnel). Tous se sont vu remettre un chèque-cadeau par idée proposée. Les lauréats ont été récompensés par un coffret Smartbox.

Quatre idées ont ainsi été distinguées pour leur caractère particulièrement innovant et leur contribution au projet d'entreprise :

1. « Création avec les habitants d'un espace jardin au cœur d'un quartier très urbain ».
2. « Mieux cerner les besoins des personnes handicapées en fauteuil pour améliorer l'adaptation des logements ».
3. « Accompagner vers l'emploi des locataires de la SDH dans la cadre des problématiques de santé mentale ».
4. « Créer un Forum dans l'Intranet de l'entreprise, pour améliorer la visibilité des projets stratégiques par l'ensemble du personnel ».

Ces idées, comme d'autres, seront mises en œuvre dès 2012 et évaluées au fil du temps.

Pyramide des âges du personnel SDH en 2011



DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

BONNES PRATIQUES



Baromètre social

La mise en place de ce baromètre a été souhaitée par la direction et les représentants du personnel.

Ce nouvel outil permet d'apprécier le climat social dans l'entreprise et

d'identifier des pistes d'amélioration, en recueillant l'opinion des salariés sur l'organisation et les conditions de travail, le management, la formation professionnelle et le développement des compétences, la rémunération, les avantages sociaux, la communication dans l'entreprise, l'image et l'attachement à la SDH.

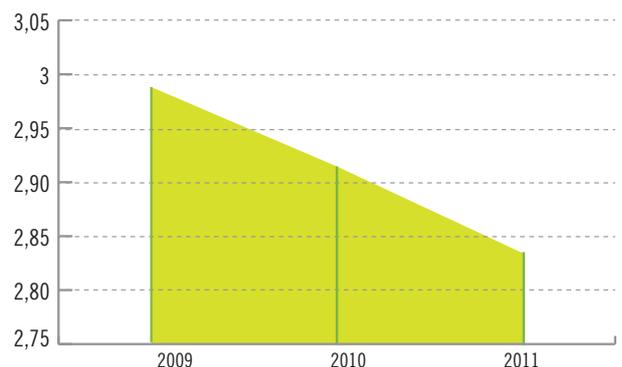
Le questionnaire a été élaboré par un groupe de travail associant étroitement les partenaires sociaux. La première mesure a été réalisée entre le 17 et le 31 mai 2011 par le cabinet d'études AVISO. Taux de participation : 70 %.

89,7 % des salariés se disent attachés à la SDH, et 84,2 % se déclarent fiers d'y travailler. Ils sont 78,6 % à juger satisfaisantes leurs conditions de travail, 84 % à se sentir bien dans leur travail et 90,5 % disent que leur supérieur hiérarchique est compétent. 85,8 % déclarent que la SDH encourage les salariés à se former. En revanche, 51,7 % des salariés disent ne pas disposer du temps nécessaire pour exécuter correctement leur travail, et plus de 59 % estiment que le rapport entre les effectifs et la charge de travail n'est pas équilibré. 73,6 % estiment insatisfaisante leur rémunération comparée à leur niveau de responsabilité.

Sur la base de ces résultats, la direction de la SDH et les partenaires sociaux ont décidé d'agir sur trois axes d'amélioration : les conditions de travail du personnel de proximité, l'amélioration de la satisfaction des salariés ayant une ancienneté supérieure à 15 ans et la place des entretiens annuels en matière de reconnaissance et de rémunération... Les groupes de travail seront constitués début 2012.

78,6 % des salariés de la SDH jugent satisfaisantes leurs conditions de travail.
84 % déclarent se sentir bien dans leur travail

Rapport entre les 10 % des salaires les plus bas et les 10 % des salaires les élevés



La mobilité interne

	2009	2010	2011
Nombre de mobilités internes dans l'année	3	7	9
Nombre de postes pourvus dans l'année	8	16	15

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

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux enjeux de

la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale (questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail»).

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

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2009		2010		2011			
HR 1.1	Ventilation des effectifs par type d'emploi	CDI	89,73 %	91,51 %	96,60 %	CDD	10,27 %	8,49 %	3,40 %
		Interim	0 %	0 %	0 %				
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures		
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na		
	Personnel de proximité	38,0 %	1446,5	23,0 %	649,5	21,0 %	903,0		
	Employés administratifs	30,0 %	777,5	23,0 %	922,0	29,0 %	499,5		
	Agents de maîtrise	54,0 %	2096,5	70,0 %	3454,0	68,0 %	1589,0		
	Cadres	19,0 %	1032,5	20,0 %	873,0	28,0 %	914,0		
	Dirigeants	6,0 %	171	3,0 %	151,0	7,0 %	306,5		
HR 1.3	Mobilité interne		3		7		9		
	dont nombre de promotions		-		-		-		
	sur total de postes pourvus		8		16		15		
HR 2	Amélioration continue des conditions de travail								
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée		non		non		oui		
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés		*		*		81,80 %		
Voir résultats du « Baromètre social » en page 32.									
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles et accidents du travail		11 %		15 %		18 %		
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable		oui		oui		oui		
	Volets de la RSE concernés		SOC		SOC		SOC		
			ECO		ECO		ECO		
			RH		RH		RH		

Raisons d'omission :

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

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 2	Amélioration continue des conditions de travail	2009		2010		2011	
HR 2.6	Rencontres organisées avec les représentants du personnel Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	21 4		22 2		21 2	
HR 3	Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi						
HR 3.1	Ventilation des effectifs par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance	0	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Personnel de proximité	14,36	8,90 %	12,44 %	9,57 %	13,84 %	6,47 %
	Employés administratifs	1,98	13,37 %	2,39 %	15,31 %	2,76 %	16,58 %
	Agents de maîtrise	18,32	28,71 %	18,18 %	28,23 %	14,74 %	29,49 %
	Cadres	4,46	6,93 %	4,31 %	6,70 %	5,53 %	7,83 %
	Dirigeants	2,97	0 %	2,87 %	0 %	2,76 %	0 %
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe						
	Ouvriers de maintenance	0 k€					
	Personnel de proximité	20,16 k€	20,25 k€	20,39 k€	20,68 k€	20,59 k€	20,20 k€
	Employés administratifs	24,42 k€	22,11 k€	24,60 k€	22,54 k€	25,40 k€	21,91 k€
	Agents de maîtrise	25,83 k€	26,07 k€	26,17 k€	25,82 k€	25,44 k€	24,08 k€
	Cadres	38,65 k€	38,96 k€	43,42 k€	41,14 k€	43,59 k€	43,49 k€
	Dirigeants	81,99 k€	0 k€	85,85 k€	0 k€	77,82 k€	0 k€
Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 concernent exclusivement les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.							
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	4,52 %		4,25 %		4,00 %	
	stagiaires	12,67 %		16,61 %		11,59 %	
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés	2,99 %		2,92 %		2,84 %	
Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.							
HR 3.4	Emploi de personnes en situation de handicap	12		12		13	
	Part de l'emploi direct dans le respect de l'obligation légale d'embauche	97,60 %		94,18 %		86,27 %	
	Part de l'emploi indirect dans le respect de l'obligation légale d'embauche	2,40 %		5,82 %		13,73 %	

Raisons d'omission :

[-] Information temporairement non collectée ou non consolidée

[na] Information non applicable

[*] L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

CHANGEZ DE POINT DE VUE,



L'HABITAT SOCIAL A CHANGÉ !



**Un engagement
sociétal responsable.**



Des valeurs fortes.



**Une expertise
reconnue au service
de vos projets.**



**Une offre adaptée
à la diversité
des situations.**



**Une relation de
proximité portée par
l'exigence de qualité.**



Bailleur social de référence en Isère, la SDH mobilise l'ensemble de son personnel au service du développement des territoires.



SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT

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



	<p>FLASHEZ-MOI Retrouvez ce rapport sur www.sdh.fr</p>							