

# PARTENAIRES

Lettre d'information de la **Société Dauphinoise pour l'Habitat**



## édito



Gérard PONCET,  
Président  
de la SDH

### Agir !

Rarement la capacité d'action des bailleurs sociaux n'aura été aussi contrainte. Les aides financières que l'État et les collectivités territoriales consacrent à l'habitat social se réduisent comme peau de chagrin. Et que dire de la hausse de la TVA, des menaces sur le taux du Livret A, de la "taxe additionnelle" de l'État (ponction de 530 000 € en 2011 sur les comptes de la SDH) ou encore de l'appauvrissement des familles que nous logeons ?

Faut-il pour autant renoncer à agir alors même que 26 000 ménages sont en attente d'un logement social sur le département de l'Isère ?

Évidemment non ! La SDH entend continuer à construire, à améliorer l'attractivité de son parc, à renforcer la qualité du service rendu à ses clients...

Continuer aussi à innover dans tous les domaines. Cet engagement volontaire est porté par un projet d'entreprise ambitieux (« UNIS'VERS 2016 »). Il inscrit l'action de la SDH au service des collectivités iséroises dans des perspectives sociales, environnementales et économiques qui font sens.

Plus que jamais, l'intérêt général réclame que les acteurs de l'habitat social en Isère opposent au fatalisme leur volonté et leur capacité d'action.

## actualités

### L'Afnor juge « mature » l'engagement RSE de la SDH



organismes HLM français à avoir été évalués par l'AFNOR pour sa contribution au développement durable.

Au terme d'entretiens avec les parties prenantes de l'entreprise et d'un examen attentif de ses pratiques managériales et opérationnelles sur le plan social, environnemental et économique, AFNOR Certification a ainsi jugé "Mature" l'engagement RSE de la SDH. Cette appréciation correspond au 3<sup>e</sup> échelon de la grille d'évaluation AFAQ 26000, qui compte 4 niveaux au total.

Engagée depuis 2005 dans une démarche globale de Responsabilité Sociétale de l'entreprise (RSE), la SDH figure parmi les tous premiers

### La SDH franchit le seuil des 17 000 logements sociaux

En 2011, le patrimoine immobilier de la SDH s'est accru de 829 logements sociaux supplémentaires. Ce fort développement (+ 5 %), lui permet de franchir le seuil des 17 000 logements (17 299 exactement) au 01/01/12, ce qui correspond à plus de 47 000 personnes logées. Une croissance à mettre à l'actif d'une production soutenue : 350 logements sociaux neufs livrés en 2011 et 418 mis en chantier.

Par ailleurs, la SDH a racheté 479 logements à Alliade Habitat sur les communes de Grenoble, Voiron et Salaise-sur-Sanne. Malgré un contexte de crise économique qui n'épargne aucun secteur d'activité, la SDH entend conforter son ancrage sur le département de l'Isère. À l'horizon 2020, selon ses prévisions de croissance, le patrimoine immobilier de la SDH devrait atteindre 20 000 logements.

20 000  
logements sociaux  
à l'horizon 2020



### Des services personnalisés sur [www.sdh.fr](http://www.sdh.fr)



Le site Internet de la SDH propose désormais des services personnalisés dans un « espace locataires » accessible grâce à un code confidentiel : historique du compte, avis d'échéance (consultables et téléchargeables), coordonnées des entreprises sous contrat pour chaque résidence, liste des interventions programmées dans chaque résidence, possibilité de saisir, de relancer et de suivre les demandes et réclamations...



## UNIS'VERS 2016 : un projet d'entreprise au service des territoires

Dans un secteur d'activité particulièrement contraint, la SDH s'est dotée d'un projet d'entreprise qui définit ses priorités pour les prochaines années et dégage de nouveaux espaces d'actions. Le bailleur social isérois affiche ainsi une ambition forte : figurer parmi les bailleurs sociaux les plus exemplaires du département. Un défi qui mobilise tous ses collaborateurs.

### Une mission d'intérêt général

- Accueillir dans la mixité et la dignité toutes celles et tous ceux qui ne peuvent pas accéder au logement dans les conditions du marché.
- Promouvoir le droit au logement.
- Produire, gérer et adapter des logements de haute qualité technique, architecturale, urbaine et environnementale.
- Œuvrer au service du « Mieux vivre ensemble » dans les villes et les quartiers.

### Des valeurs partagées

La SDH s'est dotée d'un socle de valeurs qui donnent du sens à l'action des collaborateurs et fixent le cadre des relations qu'ils entretiennent au quotidien avec les parties prenantes de l'habitat.

- Solidarité
- Respect
- Professionnalisme
- Ambition

### Une ambition forte

Remporter la préférence et être reconnu par les « parties prenantes de l'habitat » comme le bailleur social de référence en Isère.

- Être exemplaire et viser l'excellence tant au niveau des processus mis en œuvre que des résultats obtenus.
- Être reconnu (notoriété/réputation) pour des performances élevées par rapport à celles des autres acteurs du secteur.
- Comprendre les besoins et les attentes des collectivités et des habitants et les anticiper.
- Affirmer durablement l'ancrage territorial de la SDH.

### Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)

Le projet « Unis'Vers 2016 » repose pour une large part sur la RSE. Cet engagement sociétal est une démarche exigeante et volontaire qui va au-delà des obligations

réglementaires. La RSE vise ainsi à concilier progrès social, efficacité économique, respect de l'environnement, amélioration de la gouvernance et développement des ressources humaines.

## LES 6 AXES DU PROJET D'ENTREPRISE

Le projet « Unis'Vers 2016 » est constitué de 6 axes stratégiques qui donnent lieu, pour chaque activité de l'entreprise, à des objectifs observables et mesurables.

### 1. Développer un service client personnalisé

- Proposer des logements et des services de qualité.
- Adapter les logements et les services à l'évolution des besoins et des attentes des habitants.
- Établir une relation client de qualité basée sur le respect mutuel.

### 2. Participer à l'équilibre social et générationnel des territoires

- Favoriser les parcours résidentiels, la mixité sociale et générationnelle.
- Renforcer l'ancrage territorial de la SDH par une production équilibrée.
- Améliorer l'attractivité du patrimoine existant.

### 3. Développer les partenariats avec les parties prenantes

- Développer des stratégies d'alliance et les synergies.
- Accroître l'étendue et la valeur des actions de l'entreprise.

### 4. Favoriser le bien-être et développer la performance professionnelle des collaborateurs

- Développer et dynamiser les ressources humaines.
- Encourager les dynamiques collectives et le « agir ensemble ».
- Reconnaître les contributions individuelles.

### 5. Promouvoir la créativité et l'innovation

- Stimuler et encourager la créativité et l'innovation dans l'entreprise.
- Produire de nouveaux avantages concurrentiels.
- Accroître la performance sociale, économique et environnementale de la SDH.

### 6. Soutenir une croissance équilibrée et pérenne

- Poursuivre la croissance de la SDH.
- Conforter son assise financière.

## à remarquer

### « Maisons espoir » à Sassenage Une offre adaptée pour personnes victimes de lésions cérébrales

Voilà un concept tout à fait innovant inspiré d'une expérience bordelaise, qui vise à favoriser la possibilité d'une vie dans un environnement totalement ordinaire, pour les personnes traumatisées crâniennes et cérébro-lésées qui le choisissent.

L'AFTC 38\* vient récemment de concrétiser ce projet sur la commune de Sassenage, en mobilisant un large partenariat autour de la Ville et de la SDH. « Maisons espoir » permet d'accueillir 4 co-locataires au sein d'un appartement de 150 m<sup>2</sup> intégré dans un programme immobilier de 38 logements sociaux (« Les Australes ») livrés en janvier dernier.

« Maisons espoir », repose sur trois principes forts : la mutualisation entre les 4 locataires des aides humaines quotidiennes,



et des frais 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, Equipes 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.

\* Association de Familles de Traumatismes crâniens et Cérébro-lésés de l'Isère - aftc.isere@orange.fr

## interview



Frédéric

ROLLAND

Directeur général  
de la SDH,

### “Il nous faut viser l'excellence et l'exemplarité”

Lorsque vous avez pris la Direction générale de la SDH, votre première décision a consisté à lancer un vaste projet d'entreprise. Qu'en attendez-vous ?

L'élaboration d'un projet d'entreprise n'est pas un exercice solitaire. C'est le fruit d'une maturation et d'un processus d'élaboration qui associe de nombreux acteurs en interne et en externe. Il faut savoir être à l'écoute des attentes et des besoins pour mieux les identifier, les accompagner, voire les anticiper. Il faut aussi être porteur d'une ambition. Celle de la SDH n'est pas d'avoir le parc immobilier le plus important. Notre ligne d'horizon, c'est l'excellence et l'exemplarité.

Pour le dire autrement, je souhaite que notre entreprise soit une référence forte et reconnue comme telle en Isère, sur tous les champs constitutifs de notre métier. Qu'il s'agisse du développement de l'offre nouvelle, de l'amélioration du parc existant, du service rendu aux habitants, de la gestion locative... la SDH doit « remporter la préférence ». Au final, notre plus grande récompense, c'est de satisfaire nos clients, les élus, et l'ensemble des acteurs de l'habitat social.

Le projet d'entreprise « Unis'Vers 2016 » permet aussi de donner davantage de vision à la SDH en inscrivant nos activités dans des perspectives sociales, environnementales et économiques. C'est un bon levier de management pour donner du sens au travail des équipes. C'est aussi un formidable aiguillon en matière d'innovation et de créativité.

## initiatives

### Favoriser l'accès à un logement autonome pour les jeunes



Le programme immobilier « Les Soleils » qui vient récemment d'être livré, permet à la Ville d'Échirolles, à Grenoble Alpes Métropole et à la SDH, d'expérimenter un habitat dédié aux jeunes. Dans cette résidence de 78 logements, plus de 7 locataires sur 10 ont moins de 30 ans. Une « Charte de partenariat » permet de fixer les règles d'attribution, en complément des critères habituels du CCH, sans y déroger. Ainsi, l'ensemble des réservataires s'engage à permettre l'attribution de ces logements en

favor de jeunes demandeurs de logements sociaux en situation professionnelle, d'insertion professionnelle ou d'apprentissage, ou qui accèdent pour la première fois au logement locatif social.

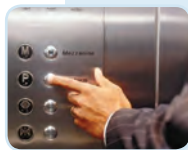
### « Logement d'abord » : une fausse bonne idée ?

10 territoires pilotes expérimentent actuellement le dispositif « Logement d'abord » initié par le ministère du logement en faveur des SDF et des mal-logés. Une initiative à première vue séduisante consistant à proposer des appartements banalisés dans le parc social, plutôt que des places en foyers d'urgence. Concrètement, il s'agit de faire en sorte que les pensionnaires des Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) occupent des logements sociaux.

Il faut toutefois remarquer que l'accompagnement social réalisé actuellement par les travailleurs sociaux des CHRS est une condition essentielle pour que les pensionnaires acquièrent l'autonomie nécessaire à l'occupation d'un logement traditionnel. Dans l'hypothèse où le dispositif « Logement d'abord » serait amené à se généraliser, deux questions se posent : ce transfert de compétence « hébergement » de l'État vers les bailleurs sociaux va-t-il s'accompagner des moyens financiers correspondant ? Et que va-t-il advenir des CHRS, partenaires historiques des organismes ?

## En bref

### 5 millions d'euros investis dans la sécurisation des ascenseurs



Depuis la publication du décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs, la SDH a investi

plus de 5 millions d'euros dans la sécurisation des appareils, entre 2005 et fin 2011. Par ailleurs, les contrats d'entretien des installations ont été revus et modifiés dans le cadre de l'arrêté du 18/11/2004. En 2010, tous les appareils ont été vérifiés par des bureaux habilités à effectuer les contrôles techniques réglementaires (Socotec/Apave/qualiconsult). La SDH compte 252 ascenseurs dans son parc immobilier.

### Le logement social en France : chiffres clés (2010)

**4,3 millions** de logements locatifs, dont 1,1 millions de logements familiaux et 20 000 logements-foyers

**10 millions de personnes** sont logées par les organismes Hlm, dont **60 %** ont des revenus inférieurs à **60 %** des plafonds.

**714 organismes HLM**, dont 274 Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), 274 Offices publics de l'habitat (OPH) et 166 Sociétés coopératives d'Hlm.

**113 000 nouveaux logements sociaux** mis sur le marché en 2010

**1 100 000 logements** ont été réhabilités

Près de **7 000 logements** ont été vendus à leurs locataires

#### Chiffres clés 2009

**17,3 Md€** de loyers

**13 Md€** d'investissements

**2,6 Md€** de dépense d'entretien

**1,7 Md€** de taxe sur le foncier bâti

**102 Md€** de dettes financières

Source : Union sociale pour l'habitat.

Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH)  
34, avenue de Grugliasco - BP 128  
38431 Échirolles Cedex / Tél. 04 76 68 39 39  
Directeur de la publication : Frédéric Rolland  
Rédacteur en chef : Philippe Fracchiolla  
Rédaction : Philippe Fracchiolla  
Graphisme : www.elodieguivarch.com  
Photos : SDH, Fotolia, R2K, Gilles Galoyer  
Impression sur papier PEFC  
Imprimerie Munier.

## innovations

### Échirolles : proposer un accueil familial temporaire de jour et de nuit pour les malades d'Alzheimer ou apparentés

La Ville d'Échirolles, le CCAS et la SDH projettent de créer un logement pour accueillir de façon temporaire des malades d'Alzheimer ou apparentés ; considérant qu'il y a souvent une absence de réponse adaptée dans le cadre familial. Une façon d'offrir un peu de répit aux familles qui vivent au quotidien avec des proches atteints de troubles cognitifs. L'accueil se ferait par une famille autre que la leur sur des durées courtes (1 à 4 semaines).

Cette expérimentation, dont les modalités de mise en œuvre sont encore en débat, sera réalisée dans le cadre d'un projet de résidence intergénérationnelle (22 logements au total), qui sortira de terre rue Joliot Curie à Échirolles à la fin de l'été 2013.

L'appartement de 126 m<sup>2</sup> habitables se situera en rez-de-chaussée du bâtiment et sera agrémenté d'un jardin privatif. Des géiatres sont d'ores et déjà étroitement associés à l'aménagement du logement pour optimiser la sécurité et la sérénité des occupants (sanitaires confortables et adaptés, possibilité de déambulation dans le jardin...).

Plus de 800 000 personnes en France sont touchées par une maladie d'Alzheimer ou apparentée. Cette pathologie évolutive se traduit par des troubles de la mémoire et un déclin des facultés cognitives, le plus souvent associés à des troubles psychologiques et comportementaux, et se caractérise par une perte progressive d'autonomie.

### Trophées de la créativité et de l'innovation

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 du 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 se déplaçant 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 et évaluées au fil de temps.

Remise des trophées 2011, lors de la soirée des vœux aux personnels du 24 janvier 2012.

