

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2019

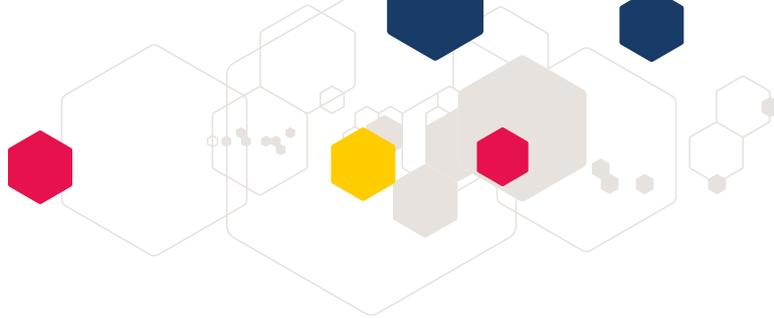


SDH 

Groupe ActionLogement



Sommaire



P. 3

ÉDITO

Édito de la SDH p.3
Le mot des actionnaires p.4&5

P. 6

LA SDH

Nous sommes là parce que vous êtes ici p.6
Notre organisation p.7
Chiffres clés 2019 p.8
Notre engagement RSE p.9
Parties prenantes p.10&11
Temps forts 2019 p.12&13

P. 14

ENVIRONNEMENT

Préserver l'environnement

P. 17

ÉCONOMIE

Contribuer à une économie durable

P. 20

SOCIAL

Promouvoir l'équilibre social
des territoires

P. 23

RESSOURCES HUMAINES

Valoriser les ressources humaines

P. 26

GOVERNANCE

Gouvernance et relations
aux parties prenantes

P. 30

NOS OBJECTIFS RSE 2019

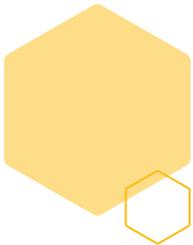
P. 32

ANNEXES

Indicateurs EURHO-GR®



Faire notre métier



**Bertrand
Converso**
Président



**Patricia
Dudonné**
Directeur Général

Au moment où nous remettons à l'imprimeur notre rapport d'activité, la crise planétaire du Covid-19 continue de sévir. Et sans que nous sachions les prédire, il est évident que les conséquences économiques et sociales de cette pandémie seront redoutables.

Une citation d'Albert Camus tirée de *La Peste* reflète notre état d'esprit depuis la survenue de cette crise : « Qu'est-ce que l'honnêteté ? dit Rambert, d'un air soudain sérieux. — Je ne sais pas ce qu'elle est en général. Mais dans mon cas, je sais qu'elle consiste à faire mon métier. »

Faire notre métier, voilà ce qui nous anime. Notre mission d'intérêt général se trouve contenue dans la simplicité d'expression de cet engagement. Faire notre métier, c'est la manifestation concrète de la capacité d'action et de résilience des femmes et des hommes qui travaillent quotidiennement à la SDH. Le présent rapport d'activité leur est dédié.

Ce regard rétrospectif permet de dégager les éléments saillants de l'année 2019. Le premier est assurément l'adossement de la SDH à Action Logement Immobilier.

Un rapprochement facilité par des valeurs et une ambition communes mises au service de l'intérêt général.

Il faut aussi mentionner la bonne intégration, et dans un temps record, des 699 logements de Néolia et des collaborateurs associés à ce patrimoine.

Cette croissance externe, ajoutée à une production de logements élevée (647 logements agréés), nous a fait franchir la barre des 20 000 logements en Isère !

Notre rythme de production restera très élevé pour les trois prochaines années. La SDH approchera rapidement les 25 000 logements, grâce au soutien des collectivités locales, au PIV Production, aux programmes Cœur de Ville, aux opérations de revalorisation du territoire et à notre croissance externe.

La réhabilitation du parc existant, et la rénovation thermique en particulier, n'est pas en reste : près

de 50 millions d'euros de travaux ont été engagés en 2019, et 2 000 logements étaient en chantier.

On signalera aussi la montée en puissance de la vente HLM et de l'accession sociale sous notre marque SD'access, ainsi que la création de notre organisme foncier solidaire (SD'sol) qui nous permettra de programmer, dès 2020, les premières opérations en bail réel solidaire. L'objectif étant de permettre aux plus modestes d'accéder à la propriété pour un coût modéré et en sécurisant leur projet.

Enfin, 2019 aura été marquée par l'atteinte du niveau « Exemplaire » de l'évaluation AFAQ 26000, plaçant la SDH sur la plus haute marche de la performance RSE. Cette distinction, dont nous sommes fiers, témoigne de notre engagement sociétal. Elle est aussi une responsabilité.

Dans le contexte de la crise que nous vivons, notre responsabilité est d'être à la hauteur des enjeux et des grands défis de notre temps. À l'échelle locale, il nous faut apporter des solutions efficaces à la cohésion sociale, à l'économie et au réchauffement climatique. Il nous faut aussi rester fidèles à ce que nous sommes : un acteur de référence en Isère, au service du logement des salariés, de l'emploi et du développement durable des territoires.

*Il nous faut être
à la hauteur des enjeux
et des grands défis
de notre temps*

Le mot des actionnaires

OFFRIR PLUS DE SOLUTIONS LOGEMENTS SUR LES TERRITOIRES

Action Logement Immobilier partage, avec ses 51 filiales entreprises sociales pour l'habitat (ESH) et ses 5 filiales de logements intermédiaires, l'ambition d'offrir encore plus de solutions logements sur les territoires, et tout particulièrement au bénéfice des salariés.

Chacune d'entre elles est mobilisée dans la volonté d'amplifier l'effort de construction et de rénovation afin de proposer aux salariés des logements abordables mieux adaptés à leurs besoins, respectueux de l'environnement, en proximité des bassins d'emploi.

Au terme de l'année 2019, comme en témoigne ce rapport d'activité, les filiales d'Action Logement Immobilier disposent de moyens et d'outils pertinents pour mener à bien cette tâche qui est notre cœur de métier.

Avec plus de 45 000 solutions logement nouvelles créées par des agréments obtenus en 2019, tant pour le logement social que l'intermédiaire, et par des réservations en accession abordable, nous démontrons notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centres-bourgs.

Depuis la réforme initiée en 2016 et dans le prolongement de notre histoire depuis plus de soixante ans, ce sont bien les territoires qui sont notre point de référence absolu et notre point d'entrée. Tous les territoires, c'est-à-dire tous les habitants, sans exception et dans toutes leurs facettes, dans toutes leurs spécificités.

À ce titre, l'ensemble des ESH doit devenir plus significativement l'interlocuteur privilégié des collectivités.

C'est là notre ADN, notre engagement : être en capacité de proposer aux acteurs locaux des solutions qui répondent réellement aux attentes, et imaginer sans relâche des dispositifs opérationnels pour développer ou conforter, selon les cas, l'attractivité de ces territoires qui font la trame de notre pays.

Pour mettre en œuvre cette stratégie de proximité, les ESH peuvent compter sur l'appui financier et stratégique de leur actionnaire, Action Logement Immobilier, et ainsi donner une impulsion concrète à la stratégie portée par le Groupe. C'est ainsi, grâce à chacune des filiales, que nous serons au rendez-vous de nos engagements et que nous serons à la hauteur de notre vocation d'utilité sociale.



© Bourdon

**Pierre
Esparbès**

Président du conseil
d'administration
d'Action Logement
Immobilier

LA SAFILAF, PROMOTEUR ISÉROIS CRÉÉ PAR DES ENTREPRENEURS LOCAUX

Depuis un peu plus d'une année, la Safilaf occupe une place un peu différente dans le pacte d'actionnaires de la SDH. Membre historique de ce pacte d'actionnaires, la Safilaf est garant de l'ADN de la SDH : un acteur local de la production de logements abordables, au service d'un territoire et d'une mission sociale.

Dans ce contexte renouvelé mais aussi stabilisé, la Safilaf tient à poursuivre une relation partenariale rapprochée avec la SDH qui demeure son bailleur de référence. L'offre complémentaire locatif social / accession sociale / accession libre est un atout pour les territoires sur lesquels la Safilaf et la SDH interviennent conjointement.

De son côté, la Safilaf continue à s'affirmer comme un acteur majeur de la promotion immobilière en Isère en maintenant son offre traditionnelle — logements à destination des primo-accédants —, en diversifiant son offre à l'ins-

tar des programmes gérés (résidences senior, résidences de tourisme) ou, de manière plus ponctuelle, l'offre à destination des investisseurs ; autant de produits qui trouvent leur place sur le marché immobilier départemental.

La complémentarité des acteurs locaux, issus d'une même histoire et de l'engagement d'un patronat social, donne plus de force à notre offre croisée, dans le respect des autres membres du pacte, la CERA et Action Logement Immobilier dont on peut saluer, pour un Groupe de ce poids économique, la qualité d'écoute des territoires à travers les filiales ESH dont la SDH fait désormais partie.

Ce dialogue entre les ambitions nationales et les aspirations locales historiques est la clé du fonctionnement de l'actuel pacte d'actionnaires de la SDH, dont la Safilaf souhaite rester un membre d'influence.



**Jean-Michel
Jaffrin**

Président de la Safilaf

DES VALEURS COMMUNES

Banque commerciale régionale et coopérative, la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes partage avec la Société dauphinoise pour l'habitat des valeurs communes : attachement au territoire, proximité, engagement sociétal.

Ces valeurs sont les bases d'une relation durable au service du logement social : actionnaire historique de la Société dauphinoise pour l'habitat, la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes est un partenaire solidaire impliqué dans la gouvernance. Elle accompagne le développement du logement social de la métropole grenobloise et de l'ensemble du territoire isérois.

En tant que **1^{er} acteur bancaire du logement social** sur son territoire, la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes soutient le développement des organismes de logement social grâce à une connaissance fine des enjeux du secteur et des spécificités territoriales. Elle a développé une offre complète, innovante et évolutive, au plus près des besoins des bailleurs sociaux.

Fortement impliquée dans le tissu économique régional, elle contribue activement à la valorisation de son territoire.

CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE-ALPES
Banque de référence
de l'économie locale



Didier Bruno

Membre du directoire
en charge de la Banque
du développement
régional

Nous sommes là parce que vous êtes ici

AU CŒUR DES PROBLÉMATIQUES SOCIALES ET URBAINES

Avec un patrimoine de plus de 20 000 logements, la SDH est un acteur majeur du logement social en Isère. Grâce au soutien et à la confiance des collectivités locales et des EPCI, la SDH est au cœur des problématiques sociales et urbaines actuelles.

DEMEURER FIDÈLE À NOTRE HISTOIRE

En 1948, les capitaines d'industrie du bassin grenoblois décident de créer la SDH. Les principaux « moteurs » économiques du territoire participent à l'aventure : l'entreprise Balthazard père et fils & Cotte, qui exploite les carrières de Sassenage, Merlin Gerin, Neyret Beylier, les Aciéries électriques d'Ugine, Progil, Rhodiacéta, Kuhlmann, Allibert... Pour ces industriels, le logement de leurs salariés est une préoccupation majeure, indissociable du développement économique.

La SDH est restée fidèle à cette mission humaniste qui consiste à fournir aux femmes et aux hommes un toit sous lequel vivre dignement. De la même manière, elle continue à jouer un rôle majeur dans le développement économique local.

NOS VALEURS

Les salariés de la SDH sont fédérés autour de quatre valeurs fortes. Elles donnent du sens à l'action de chacun et définissent une ligne de conduite à adopter en interne comme en externe.



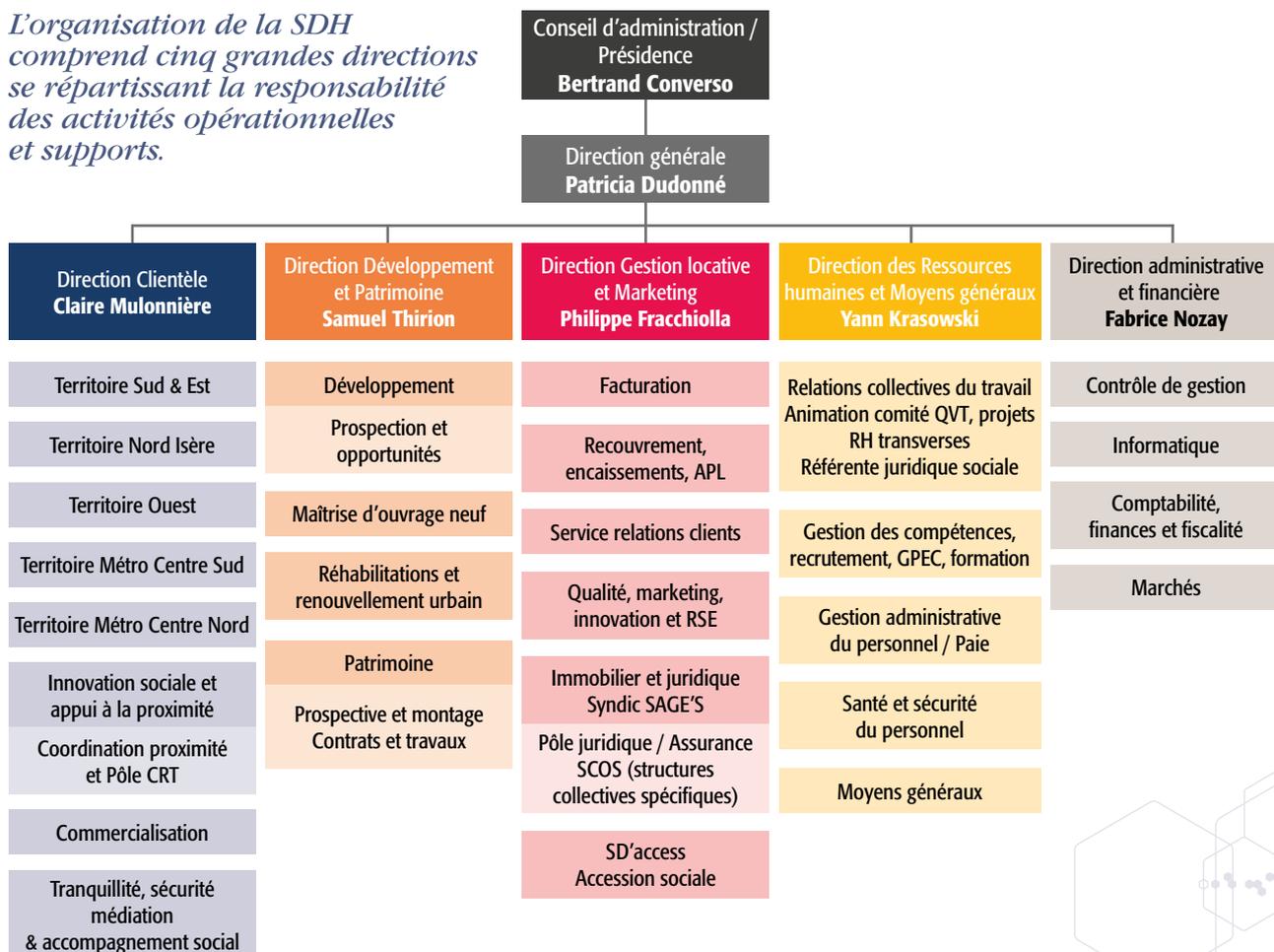
NOTRE PROJET STRATÉGIQUE

Fruit d'une démarche participative, le projet Imag'in 2022 a été lancé en juin 2017. Il s'articule autour de quatre axes stratégiques qui répondent aux impératifs d'une gestion à court terme et d'un pilotage à long terme. Conçu comme un projet vivant, Imag'in 2022 est régulièrement réinterrogé pour s'adapter aux évolutions de l'environnement de l'entreprise.



Notre organisation

L'organisation de la SDH comprend cinq grandes directions se répartissant la responsabilité des activités opérationnelles et supports.

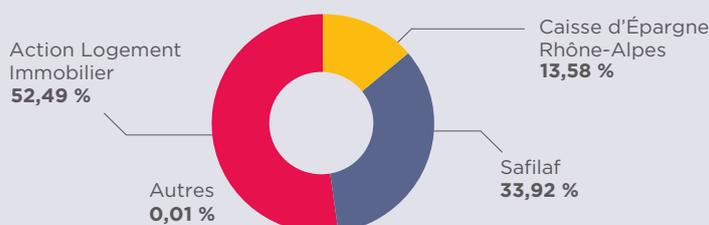


242 PROFESSIONNELS DE L'HABITAT mobilisent quotidiennement leurs compétences et leur savoir-faire pour développer l'offre de logements en locatif et en accession sociale, réhabiliter et entretenir le parc existant, attribuer des logements, assurer aux locataires des services de qualité et un cadre de vie agréable, participer à l'animation de la vie locale.

CONSEIL D'ADMINISTRATION : DES REPRÉSENTANTS 100 % LOCAUX

Depuis le 1^{er} janvier 2019, Action Logement Immobilier est l'actionnaire majoritaire de la SDH au sein du pacte historique d'actionnaires qui réunit la Safilaf et la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes. Les représentants du conseil d'administration sont tous issus de corps intermédiaires locaux. Siègent également au conseil d'administration : le Conseil départemental de l'Isère, Grenoble-Alpes Métropole, le Pays voironnais, trois représentants des locataires et, en qualité de membres associés, la Ville d'Échirolles et la Ville de Saint-Martin-d'Hères.

ACTIONNARIAT



Chiffres clés 2019

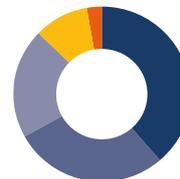
LOGEMENTS



20 472 logements dont
19 172 logements locatifs familiaux
1 300 équivalents logements



COMPOSITION DES MÉNAGES ENTRANTS*



- Personne seule **38,8 %**
- Famille monoparentale **28,3 %**
- Couple avec enfant(s) **20 %**
- Couple sans enfant **10,3 %**
- Autre configuration **2,6 %** (cohabitation, colocation...)

* Hors étudiants.



242

salariés en CDI

(234 ETP en CDI et CDD, hors stagiaires et CDD de remplacement)



629

logements labellisés Habitat Senior Services®



22,3 %

des logements sont situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)



425

logements neufs livrés

+ 703 logements anciens acquis

(699 logements Néolia + 4 logements en diffus)

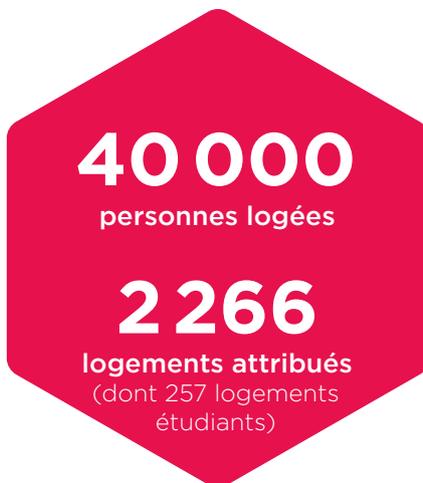


50,3 %

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

21,7 %

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



* Enquête INIT Marketing - Février 2017.

Notre engagement RSE

La démarche de responsabilité sociétale (RSE) de la SDH a atteint en 2019 le niveau « Exemplaire », soit le quatrième et plus haut degré du modèle d'Afnor Certification. Ce niveau de performance situe la SDH parmi les entreprises les mieux évaluées, notamment dans le secteur du logement social.



La SDH s'est engagée volontairement dans une démarche RSE depuis 2005. Elle est désormais constitutive de sa culture d'entreprise et innove son projet Imag'in 2022. À la fois source de progrès et d'innovation, cette démarche ambitieuse permet d'anticiper les attentes de ses parties prenantes mais aussi de prévenir les risques grâce à une analyse heuristique de son activité et la mesure des impacts sur son environnement.



EURHO-GR® et ÉVALUATION AFAQ 26000

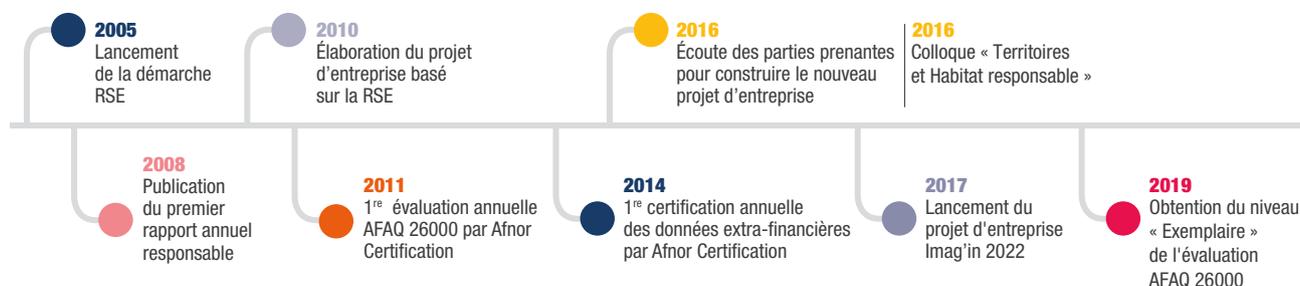
Le référentiel sectoriel adopté par la SDH en 2007 permet d'évaluer et de rendre compte de l'impact global des activités d'un bailleur social (voir p. 32).

UN RAPPORT 100 % CONFORME
Ce rapport répond aux exigences du niveau 3 d'EURHO-GR®

1. L'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de données.
2. Les données ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence par Delphis*.
3. Le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®.
4. Les 57 indicateurs ont fait l'objet d'une vérification par un tiers indépendant sur la période 2017-2019.

Les indicateurs vérifiés en 2020 sont signalés par le symbole ✓ **.
* www.delphis-asso.org
** Voir rapport de vérification Del&Coop' p. 46.

AFAQ 26000 place la SDH sur la plus haute marche de la performance RSE.



Parties prenantes



Groupe ActionLogement

COLLABORATEURS
VOIR P. 23 À 25

PRINCIPAUX ENJEUX

- développement de la performance professionnelle et de la productivité
- qualité de vie au travail
- management responsable
- employabilité et développement professionnel
- compétences adaptées aux besoins
- pouvoir d'achat
- promotion de l'innovation
- dialogue social

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- baromètre social
- convention du personnel
- lettre d'information / intranet
- référentiel de management
- Trophées de l'innovation
- comité QVT
- CSE
- rencontres du personnel (ateliers, « Une heure à 13 h 00 », etc.)
- salle de créativité
- projets collaboratifs

ACTIONNAIRES
VOIR P. 4

PRINCIPAUX ENJEUX

- gestion saine et durable
- développement d'une offre de logements adaptée
- développement des stratégies d'alliance et des synergies
- transparence des décisions
- politique de logement des territoires
- loger les salariés
- entretenir et rénover le parc existant

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conseil d'administration
- commissions
- code de déontologie
- guide de l'administrateur
- séminaire thématique
- visites de patrimoine
- comité d'engagement

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS
VOIR P. 20 À 22

PRINCIPAUX ENJEUX

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions de partenariat
- conseil de concertation locative
- évènements socio-culturels
- concertation avant travaux
- extranet associations de locataires
- aides au développement
- échange de bonnes pratiques

ÉDUCATION & RECHERCHE
VOIR P. 26 À 28

PRINCIPAUX ENJEUX

- favoriser l'innovation
- attirer de nouveaux talents
- veille technologique
- mode de management

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- hackathon
- implication dans le programme de formation
- tutorat

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- conventions de partenariat
- rapport d'activité responsable
- concertation
- colloque RSE
- étude de notoriété et d'image
- rencontres régulières
- aménagement des territoires

PRINCIPAUX ENJEUX

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



COLLECTIVITÉS & ÉTAT
VOIR P. 20 À 22

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- contrats de prestations renouvelables
- extranet fournisseurs
- évaluation et accompagnement des fournisseurs
- chartes de partenariat
- achats responsables
- charte «Chantier à faibles nuisances»

PRINCIPAUX ENJEUX

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



PARTENAIRES ÉCONOMIQUES
VOIR P. 17 À 19

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- proximité
- service Relations clients
- extranet locataires
- enquêtes de satisfaction
- accompagnement social
- service Commercialisation
- médiation

PRINCIPAUX ENJEUX

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



RÉSIDENTS
VOIR P. 20 À 22

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- formation relations presse
- animation colloque
- point presse et communiqués
- publications

PRINCIPAUX ENJEUX

- rendre compte
- communication factuelle et argumentée
- image et notoriété
- gestion de crise



MÉDIAS & PRESSE
VOIR P. 26 À 28

Les temps forts 2019



JANVIER La SDH rejoint le Groupe Action Logement

À 70 ans, la SDH rejoint Action Logement Immobilier, dont elle devient l'unique chef de file en Isère. Un rapprochement conclu sur des valeurs communes et un même engagement au service du développement des territoires.



MARS Première inauguration mixte In'li AURA / SDH

Inauguration par In'li AURA et la SDH, deux filiales d'ALI, de la résidence Le Castel à Grenoble. Nouveau marqueur fort de mixité sociale et intergénérationnelle, ce programme comprend 68 logements : 51 logements intermédiaires (In'li AURA) et 17 logements sociaux (SDH) acquis en VEFA, dont 5 adaptés pour les seniors.



FÉVRIER Ateliers pédagogiques au Village Olympique

Déplacement de la SDH Mobile, le véhicule de proximité de la SDH, au Village Olympique de Grenoble. L'objectif ? Sensibiliser les locataires aux bonnes pratiques d'utilisation des ventilations mécaniques contrôlées (VMC) de leur logement et à la gestion des déchets.



AVRIL La RSE au cœur de la SDH

Quatorze ans après s'être engagée dans une démarche RSE, la SDH a atteint le niveau « Exemplaire » de l'évaluation AFAQ 26000, soit le quatrième et plus haut degré du modèle d'Afnor Certification (voir p. 9).



MAI **Renouvellement urbain : le nouveau programme est lancé !**

Signature de la convention pluriannuelle du renouvellement urbain de la métropole grenobloise. Trois objectifs clés : renforcer l'attractivité des quartiers, favoriser la mixité sociale et améliorer la qualité de vie des habitants.



JUIN **Une nouvelle Maison des Anciens à Échirolles**

Le Groupe ACPPA, la SDH et la Ville d'Échirolles ont inauguré conjointement La Maison des Anciens, à Échirolles, un Ehpad de 111 chambres reconstruit à quelques mètres de l'ancien établissement. Une belle illustration du savoir-faire de la SDH en matière d'habitat spécifique.



SEPTEMBRE **Du sport dans les quartiers**

Sous le regard de leurs parents, plus de 30 enfants de la résidence Les Serpentes, à Villefontaine, ont participé à un tournoi de football en pied d'immeubles. Organisée par les équipes de proximité de l'agence du Nord-Isère, cette manifestation est un vecteur de valeurs, de cohésion sociale et de convivialité.

OCTOBRE **« Petites innovations mais grands effets »**

7^e édition des Trophées de l'innovation : ils étaient une dizaine d'équipes à présenter leurs innovations — concrètes et pratiques — à l'ensemble du personnel.



NOVEMBRE **NF Habitat HQE : niveau de maturité 3 atteint**

Auditée sur le management environnemental des opérations de construction, la SDH a atteint le plus haut niveau de maturité (3) de la certification NF Habitat HQE délivrée par Cerqual (voir p. 28).

Préserver l'environnement

Engagés dans le mouvement de la transition écologique, la SDH participe à améliorer l'empreinte environnementale d'un secteur fortement exposé au défi climatique. Il s'agit à la fois de réduire la consommation d'énergie pour une meilleure maîtrise du budget des familles et d'anticiper la réglementation environnementale.

+5,6
millions
de kWh

ÉCONOMISÉS PAR AN !

RÉHABILITATION DU PARC EXISTANT

En 2019, la SDH a investi 50 millions d'euros dans la réhabilitation du parc existant. Une part significative de cet investissement a porté sur l'amélioration de la performance énergétique de près de 1 150 logements (voir p. 16).

Les seize opérations en ordre de service 2019 représentent à elles seules un gain énergétique de 5,622 millions de kWh/an. Cela représente **416 000 € de consommation d'énergie économisée** pour les locataires, soit un gain moyen pour chaque locataire de **368 €** (approximativement 1 mois de loyer).

NOS ENJEUX

Réduire l'impact des activités sur l'environnement (construction, entretien, gestion courante).

- Réduire la consommation d'énergie.
- Limiter la pollution de l'air intérieur.
- Promouvoir la biodiversité.
- Accompagner la mobilité des salariés.

*Bâtiment passif
Le Menuet - 1^{re} réalisation
de la SDH à Coulevie
(29 logements locatifs
sociaux) - Objectif :
15 kWh/an/m² pour
le chauffage.*



FRANCE NATURE ENVIRONNEMENT

La SDH poursuit son partenariat avec France Nature Environnement (anciennement FRAPNA) sur la gestion différenciée des espaces verts et l'installation et l'animation de jardins partagés au sein des résidences Mazurka et Charles Beylier (St-Martin-d'Hères).

De nouveaux jardins partagés ont été créés à Bon Pasteur, Croix Rouge et Maison Mont (Saint-Martin-d'Hères) et Célestria (Échirolles). En association étroite avec les locataires, ces jardins partagés comprennent la pose de composteurs, de nichoirs à mésanges ou à chauves-souris et d'hôtels à insectes. L'appropriation de ces jardins par les habitants est favorisée par des ateliers de jardinage avec des conseils utiles à la culture et à la consommation.

NF HABITAT HQE À VOIRON



Livré en février 2020, Le Panorama est un collectif de 8 logements situé à Voiron. Cette opération répond aux exigences du nouveau référentiel NF Habitat HQE qui renforce l'approche environnementale (énergie, carbone, eau, déchets, biodiversité), la qualité de vie et la performance économique. Certifiée par Cerqual Qualitel RT-10 %, cette opération est la première à être modélisée en numérique, intégrant ainsi les méthodes du BIM construction.

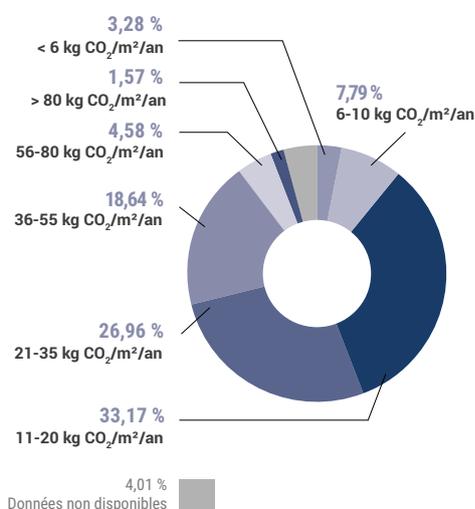
SDH MOBILE : UN OUTIL PÉDAGOGIQUE DE PROXIMITÉ

Au terme d'un important chantier de création de VMC dans les 626 logements du Village Olympique (Grenoble), le personnel de proximité de la SDH a installé son camping-car SDH Mobile en pied d'immeubles pour conduire des actions de sensibilisation.

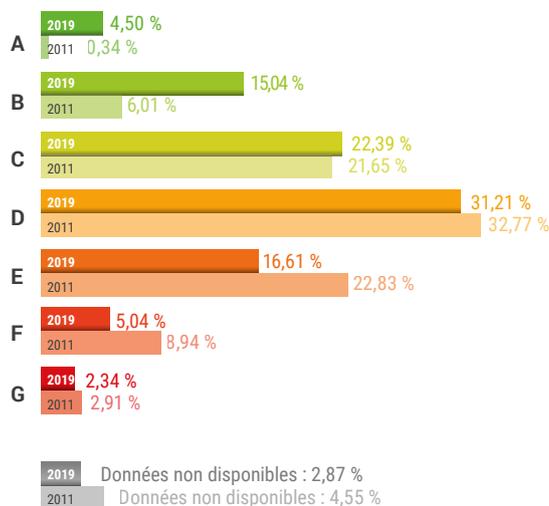


Objectif : expliquer aux locataires l'intérêt de cet équipement et leur donner des consignes d'entretien pour éviter l'apparition de moisissures. Ce dispositif d'animation a de nouveau été utilisé dans ce quartier en lien avec les fédérations CSF et CLCV, et l'entreprise Synergie pour sensibiliser les habitants à la gestion des déchets et au bon usage des trappes et vide-ordures.

AVANCEMENT DU PROGRAMME PLURIANNUEL DE RÉHABILITATION THERMIQUE



CLASSEMENT DU PATRIMOINE SELON LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (2019)



CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE COMPARATIF 2011/2019



investis dans la réhabilitation thermique de 2011 à 2020



Bruno Dreyfus

Responsable du Service réhabilitations
et renouvellement urbain - SDH

LA RÉHABILITATION : LEVIER MAJEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE !

L'année 2019 a été exceptionnelle pour la réhabilitation du parc de la SDH au regard du contexte général qui s'est imposé à notre secteur professionnel. Sur cette seule année, nous avons engagé plus de 40 M€ de travaux qui ont concerné près de 1150 logements. Cela représente un investissement de quelque 35 000 € par logement.

Toutes ces interventions sont guidées par trois objectifs essentiels : améliorer le confort des habitants, réduire leur consommation d'énergie et préserver l'environnement. Cela passe d'abord par l'amélioration de la performance énergétique de nos logements (voir p. 14). La plupart de ces travaux incluent l'isolation thermique par l'extérieur des bâtiments, le remplacement des menuiseries extérieures, une action sur les toitures et couvertures, et parfois le changement du mode de chauffage de l'électricité vers le gaz naturel.

La crise sanitaire majeure de 2020 que nous traversons met à l'épreuve notre société et interroge notre mode de vie. Elle souligne l'autre catastrophe en cours. Celle de l'écologie et du réchauffement climatique. Ces événements présents et à venir nous amènent à réinterroger l'acte de réhabiliter et à en renouveler le sens. Pour la SDH, la réhabilitation est toujours un levier majeur de la transition écologique ! Nous élaborons actuellement un schéma directeur en phase avec les enjeux multiples de la réhabilitation. La question de l'étiquette reste centrale. Mais il s'agit aussi de définir une stratégie de traitement de l'enveloppe thermique toujours plus performante ; de réduire les émissions de CO₂ dans toute la chaîne de production des opérations de travaux ; d'innover, notamment au niveau de la qualité des matériaux ; de la création de circuits courts et de valorisation/retraitement/élimination des déchets de chantier. Notre leitmotiv : faire mieux !



MORNING LIVE EN DIRECT DES PALIERS



Le principe est simple : les équipes de proximité sonnent à toutes les portes pour regrouper les habitants présents sur le palier.

Objectif : éveiller les consciences aux gestes éco-citoyens et chercher une adhésion de voisinage. Ces *Morning Live* suscitent évidemment des débats stimulants entre voisins de palier qui connaissent généralement les pratiques inadaptées des uns et des autres (sacs poubelles ou encombrants stockés sur le palier pendant plusieurs jours...). En jouant sur l'effet « je sais que tu sais », il s'agit de dépasser les non-dits et les tensions pour mieux se connaître et adopter les bons comportements. Le *Morning Live* des Treilles (32 logements dans le quartier Vigny-Musset, à Grenoble) s'est déroulé en trois temps (17 avril, 6 juin et 17 juin). À l'aide de toute une palette d'outils de sensibilisation (affichages, « machine à trier », remise de goodies, etc.), les équipes de proximité sont parvenues à toucher 80 % des locataires.

Au sortir de ces actions de sensibilisation, le jet de déchets par les fenêtres a diminué, et le tri sélectif s'est amélioré en qualité. Deux autres *Morning Live* ont été menés à Grenoble (au Village Olympique et à Hébert - Jean Moulin).



FLOTTE AUTOMOBILE SDH : PEUT MIEUX FAIRE !

Lors de la signature du plan Air Énergie Climat de la métropole grenobloise en décembre 2018, la SDH s'était engagée à atteindre un certain nombre d'objectifs environnementaux à l'horizon 2020. Si la plupart de ces objectifs ont été atteints, nous sommes en dessous de celui portant sur la réduction de CO₂ liée à la consommation des déplacements professionnels : 102,5 tonnes de CO₂ en 2019 pour un objectif annuel fixé à 90 tonnes. L'explication tient essentiellement à l'ancienneté du parc automobile. Cependant, le renouvellement de la flotte automobile lancé début 2020 devrait permettre à la SDH de rattraper ce retard et de fixer un nouvel objectif de consommation de CO₂ au moment de la signature du nouveau plan Air Énergie Climat en septembre 2020.

Contribuer à une économie durable

La SDH veille à maintenir des ressources financières durables pour conserver un rythme soutenu de production de nouveaux logements et assurer l'entretien et l'attractivité de son patrimoine immobilier. L'entreprise participe par ailleurs à la création de valeur sur les territoires en soutenant l'activité économique locale et en préservant les emplois.

EN CHIFFRES



131,7 M€
Montant investi dans la construction neuve, l'amélioration et l'entretien du parc



114 M€
Chiffre d'affaires
dont 94,2 hors charges



8,2 M€
Résultat net comptable



3,5 M€
Autofinancement net

NOS ENJEUX

- Accroître et consolider nos ressources financières en améliorant nos résultats et en développant les ventes (accession sociale et vente HLM) et l'ingénierie financière.
- Diminuer la vacance des logements en mettant en œuvre des pratiques commerciales innovantes.
- Réduire les impayés de loyer en optimisant l'organisation et en mobilisant les collectivités partenaires.

Le Castel, à Sassenage, livré en 2019 : un ensemble de 90 logements en accession réalisés par la Safilaf et 51 logements sociaux locatifs SDH.



Mathieu Begnis
Contrôleur de gestion - SDH

LA PERFORMANCE AU SERVICE DE NOTRE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Ma mission consiste à définir les meilleurs indicateurs pour lire la performance de la SDH et générer des alertes. On a parfois une image déformée du contrôle de gestion qui est vu comme un dispositif oppressif et de contrainte. Je suis aux antipodes de cette conception de ma fonction. Je me considère plutôt comme un facilitateur et un traducteur de la compréhension des chiffres et des données qui sont la matière première de mon travail au quotidien. Je suis au service des responsables qui pilotent les activités. Il s'agit concrètement de s'assurer et de vérifier l'adéquation entre les moyens mis en œuvre et les objectifs fixés. La finalité étant d'être le plus performant possible.

Par exemple, une bonne gestion des charges locatives se traduit par un coût maîtrisé et un meilleur pouvoir d'achat pour les locataires. On peut dire la même chose des programmes de réhabilitation thermique et du choix des énergies.

J'ai aussi une fonction d'alerte sur les principaux indicateurs de gestion (vacance, impayés, consommations budgétaires...). Ces alertes permettent aux responsables d'activités de prendre la mesure des éventuelles dérives et de déclencher des actions correctives.

Au final, cette quête de plus de performance est totalement mise au service de la communauté et de notre mission d'intérêt général.

UNE VACANCE QUI POURSUIT SA BAISSÉ

- 535 logements vacants au 31/12/2019 (554 en 2018), soit 2,79 % de vacance commerciale.
- Taux de rotation hors étudiants : 9,26 % (11,20 % en 2018).



REFONTE DU DÉCISIONNEL



Empilement des reportings, multiplication des tableurs Excel, difficulté à anticiper et à piloter finement certaines activités... Tous ces phénomènes sont bien connus des organisations et témoignent de la nécessité d'optimiser les outils comme les méthodes de travail. Ces constats ont conduit la SDH à refondre totalement son décisionnel. Il s'agit de développer et de mettre à disposition des collaborateurs des outils de pilotage et d'aide à la décision basés sur une dynamique et une actualisation quotidienne des données. Avec deux exigences : la fiabilité des informations et la facilité d'usage. Les premiers tableaux de bord créés ont concerné la vacance et la relocation.

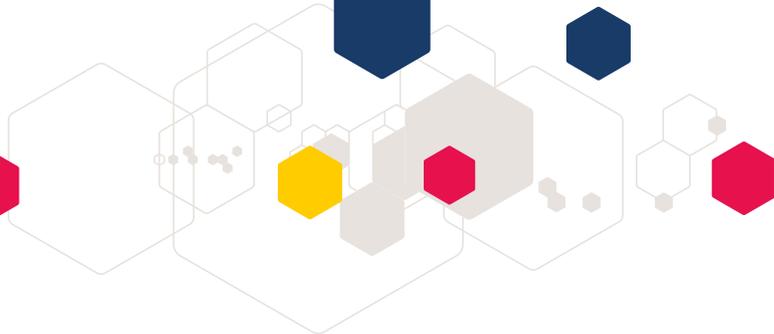
En 2020, ces mêmes outils seront développés pour les impayés et les retards de loyers.



IMPAYÉS ET RETARDS DE LOYERS

Malgré la mobilisation de l'équipe recouvrement et des conseillers en économie sociale et familiale (CESF), il est constaté une réelle difficulté à juguler l'augmentation du niveau des impayés et retards de loyers (locataires présents et locataires partis : 6,57 M€, contre 5,6 M€ en 2018). De nombreuses raisons expliquent cette situation. Certaines sont organisationnelles : difficulté à recruter des chargés de recouvrement dont les postes sont vacants depuis plusieurs mois, déficit d'outils de suivi et d'indicateurs fins, appréhension globale de l'impayé... D'autres sont économiques et sociétales : paupérisation des locataires, des demandeurs et des nouveaux entrants, absence de mobilisation des locataires débiteurs...

Dans ce contexte, la SDH a remis à plat l'ensemble de son processus « Gestion du recouvrement, des impayés et du précontentieux ». Le plan d'action 2020 donnera la priorité à l'impayé naissant, avec des actions ciblées et une analyse proactive pour tenter de prévenir certaines situations (enquête OPS, changement de situation, demande de mutation, etc.).



PRÉCONTENTIEUX ET CONTENTIEUX

- **68** protocoles Borloo signés ont permis de débloquer l'APL pour un montant de 155 764 €.
- **45** nouveaux baux ont été signés suite à résiliation du bail.
- **53** concours de la force publique octroyés par le préfet suite à un jugement d'expulsion (46 en 2018) ; 19 logements restitués par les débiteurs ; 30 expulsions effectives (dont 6 consécutives à des concours de la force publique octroyés en 2018 et 1 en 2017). Pour les autres locataires, des solutions ont été trouvées ou sont en cours.

IMPAYÉS ET RETARDS DE PAIEMENT

- Montant total (locataires dans et hors les lieux) : **6,57 M€**, soit 6,32 % (5,6 % en 2018).
- Passage en non-valeur : **1,1 M€** (1,03 M€ en 2018).
- Effacement de dettes suite à des « rétablissements personnels » décidés par la Banque de France : **379 041 €**.
- **1 339** rendez-vous proposés par les CESF représentant un taux de présence de 50 %.

VENTE EN BLOC

La SDH a proposé **13 ensembles immobiliers** totalisant 616 logements à l'ONV (Organisme national de vente), filiale d'Action Logement. Les arbitrages sur ces ventes en bloc interviendront courant 2020, et leur mise en œuvre opérationnelle s'opèrera de façon progressive.

ACCESSION SOCIALE ET VENTE HLM

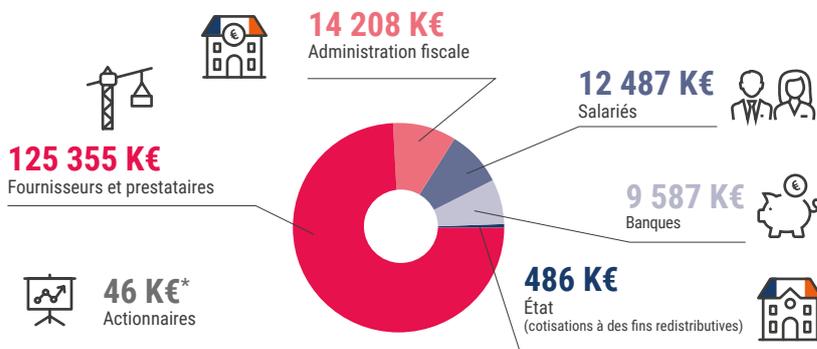
Dans un contexte concurrentiel de plus en plus prégnant, la SDH a décidé de réunir sous sa marque SD'access l'ensemble de ses activités de vente (vente HLM, accession sociale, PSLA, locaux d'activités, lots à bâtir). Le produit des ventes est désormais essentiel pour maintenir la capacité d'investissement de la SDH sur les territoires.

- **85** contrats de réservation en accession sociale ont été régularisés (50 en 2018).
- **67** logements cédés dans le cadre de la vente HLM, pour une plus-value brute d'un peu plus de 6,9 M€. Cette plus-value brute correspond à l'apport nécessaire en fonds propres.
- **40 %** des ventes HLM ont été réalisés au bénéfice des locataires du parc locatif social.
- **100 %** des logements proposés à la vente par la SDH bénéficient d'un dispositif de sécurisation financière (garantie de rachat à un prix convenu d'avance et de relogement).

LOYERS ET CHARGES



REVENUS DISTRIBUÉS AUX PARTIES PRENANTES EN 2019



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



162,1 M€ DE REVENUS DISTRIBUÉS

* Les dividendes des filiales immobilières d'Action Logement retournent dans les territoires sous forme de fonds propres en soutien au développement et participent au fonctionnement de la holding.

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Dans le contexte d'incertitude financière qui affecte le secteur du logement social depuis la loi de finances 2018, la SDH fait le choix de maintenir un rythme de production élevé et d'amélioration du patrimoine existant. Elle poursuit dans le même temps ses efforts de maîtrise des coûts de fonctionnement, de commercialisation de logements en accession, de performance et d'innovation.

EN CHIFFRES

1,25%

de revalorisation des loyers
(après 2 années sans augmentation)

50%

des logements de la SDH ont des loyers mensuels inférieurs à 5,83 €/m²

5,95 €/m²

c'est le loyer moyen pratiqué par la SDH
(prix moyen dans le parc privé : 10,90 €/m²)
Clameur.fr (2019)

NOS ENJEUX

Maintenir un niveau d'investissement élevé en Isère en termes de production de logements neufs en locatif et en accession sociale, de rénovation urbaine, d'interventions sur le patrimoine existant et de qualité du service rendu aux locataires.

UNE CROISSANCE PATRIMONIALE SOUTENUE

- **648** logements locatifs neufs agréés.
- Intégration de **24** groupes immobiliers totalisant 699 logements locatifs (apport partiel d'actifs Néolia).
- **573** logements neufs livrés (425 en locatif, 37 en accession sociale et 111 chambres en Ehpad).
- **647** logements neufs mis en chantier, dont 81 en accession sociale (SD'access).
- **50 M€** d'ordres de service de travaux sur le patrimoine (réhabilitation et amélioration).
- **15,2 M€** pour la maintenance des équipements techniques et des abords des résidences.

Tournoi de football, organisé par les équipes de proximité de la SDH, au pied de la résidence Les Serpentes à Villefontaine.



LA SDH INVESTIT 95 M€ DANS LE NPNRU !

La SDH a démarré son premier chantier dans le cadre du Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) de la métropole grenobloise, dont la convention pluriannuelle a été signée le 2 mai 2019. Sur trois sites emblématiques du patrimoine métropolitain (Essarts-Surieux d'Échirolles, Village Olympique, et Villeneuve de Grenoble), ce sont près de 95 millions d'euros qui seront ainsi investis à 5 ans (dont 9 millions pour la reconstitution de l'offre). Sont concernés : 4 000 résidents et 1 600 logements !



Objectif : transformer durablement ces quartiers prioritaires en renforçant leur attractivité, en favorisant la mixité sociale et en améliorant la qualité de vie des habitants.

PLAN D'INVESTISSEMENT VOLONTAIRE (PIV)

La politique de développement de la SDH s'inscrit dans la dynamique du plan d'investissement volontaire (PIV) d'Action Logement. Elle entend ainsi poursuivre sur les trois prochaines années (2020-2022) une forte activité de production avec la programmation de 1 800 logements d'ici fin 2022.

+ 699 LOGEMENTS INTÉGRÉS AU PATRIMOINE DE LA SDH

En rejoignant le Groupe Action Logement, la SDH a repris en propriété et en gestion la totalité du patrimoine immobilier isérois de la filiale Néolia le 1^{er} juillet 2019. Les 699 logements de cet apport partiel d'actifs sont situés dans la région grenobloise et la Matheysine. S'y ajoutent les opérations nouvelles qui étaient portées par Néolia, représentant un total de 97 logements locatifs et 13 logements en accession sociale.

Cette croissance externe a permis à la SDH de franchir le seuil de 20 000 logements. En juillet 2021, 700 logements d'Alliade Habitat viendront s'ajouter au patrimoine de la SDH, confortant ainsi sa position de chef de fil d'Action Logement Immobilier en Isère.

INGÉNIERIE SOCIALE

Les conseillers en économie sociale et familiale (CESF) ont proposé 1 586 rendez-vous aux locataires pour les accompagner de façon personnalisée (impayés, demandes de mutation, médiation, adaptation de logements, etc.).
Taux moyen de présence : 76 %.

LOGEMENT POUR LES SENIORS

31 % des logements de la SDH sont occupés par au moins 1 senior de plus de 60 ans.
L'adaptation dans le parc existant : 188 logements (113 en 2018) dont 34 pour le handicap, 93 pour des seniors suite à des demandes individuelles et 61 pour des seniors dans le cadre d'interventions groupées.

ATTRIBUTIONS & OCCUPATION

- **2 009 baux** signés (hors logements étudiants) dont 12 % de mutations internes.
- **46 %** des locataires entrants ont été positionnés directement par le service commercialisation de la SDH.
- **74 %** des locataires entrants disposent de moins de 60 % des plafonds de ressources PLUS.
- **52 %** des nouveaux entrants ont des ressources inférieures à 40 % des plafonds PLUS, ce qui les situe sous le seuil de pauvreté (constant par rapport à 2018).
- **Taux de rotation** hors étudiants : **9,26 %** (11,20 % en 2018).
- **Objectifs de peuplement** dépassés en QPV : **79 %** des baux signés par des ménages ayant des ressources supérieures au 1^{er} quartile, contre 50 % des propositions attendues (72 % des baux signés en 2018).
- **Objectifs non atteints** hors QPV : sur la Métro, **12 %** des baux signés par des ménages ayant des ressources en 1^{er} quartile, contre 25 % attendu (13 % en 2018).

- **60 % des baux signés par des salariés.**



Anne-Sophie Dorée

Responsable du Service innovation sociale
et appui à la proximité - SDH

VOUS PILOTEZ LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LIVIA®. DE QUOI S'AGIT-IL PRÉCISÉMENT ?

LIVIA® est un dispositif innovant d'amélioration continue de la qualité de service et de la relation clients. À la différence des autres labels qualité, nous pouvons adapter nos engagements aux spécificités des territoires, aux types d'habitat et aux attentes de nos clients. La SDH participe auprès de Delphis, avec quelques autres bailleurs pionniers, à co-construire cette démarche qualité. Inscrite dans notre projet d'entreprise Imag'in 2022, elle associe l'ensemble des services et directions de la SDH qui partagent un même enjeu : mettre la « relation clients » au cœur de la qualité de service tout en intégrant les avancées du numérique.

QUELS EN SONT LES BÉNÉFICES ?

Le label LIVIA® se construit autour d'un socle d'engagements obligatoires pour l'ensemble des locataires sur trois thématiques : l'entrée dans le logement, la propreté des espaces communs et le traitement des réclamations. S'ajoutent des engagements optionnels que le bailleur souhaite développer auprès de territoires particuliers ou de segments de clientèle particuliers. Cette démarche se traduit donc pour les locataires par un gain en confort de vie, une meilleure réponse à leurs demandes et une plus grande transparence sur nos engagements.

COMMENT LES LOCATAIRES SONT-ILS IMPLIQUÉS ?

Une dizaine de bailleurs sociaux, dont la SDH fait partie, sont associés à la construction du label. En parallèle, 6 *focus groups* réunissant un panel de locataires représentatif des ménages logés permettent de confronter les engagements définis à leur regard. Un certain nombre de ces engagements seront aussi évalués *via* des enquêtes de satisfaction. D'ici la fin de l'année 2020, une expérimentation sur les engagements du socle commun sera effectuée sur tout ou partie du patrimoine de la SDH. La démarche LIVIA® fera ensuite l'objet d'une labellisation, en s'appuyant sur des évaluations par des organismes certificateurs. Cette labellisation sera proposée au plus grand nombre en 2021.



SD'sol

UNE NOUVELLE MARQUE ET DE NOUVELLES COMPÉTENCES

La SDH a créé son organisme foncier solidaire (OFS) afin de proposer un nouveau mode d'accès sociale à la propriété. SD'sol entend faciliter l'accès à la propriété à un public plus large, et notamment auprès des ménages à revenus modestes sur les territoires où le foncier est très cher. Il repose sur un principe simple — dissocier le foncier du bâti — et permet ainsi de baisser les prix de 30 % à 40 % par rapport au marché libre. Concrètement, SD'sol peut acheter du foncier et en rester propriétaire tandis que les ménages acquéreurs en détiennent les murs. En contrepartie de l'occupation du foncier, les acquéreurs versent une redevance estimée entre 1 € et 1,5 €/m² à SD'sol. Les relations entre l'acquéreur et SD'sol seront régies par un bail réel solidaire (BRS) comportant les garanties de l'accès sociale afin de maintenir la vocation sociale du bien lors des ventes successives.



COLOCATION INTERGÉNÉRATIONNELLE : MAINTENIR L'OBJECTIF MAIS REVOIR LA STRATÉGIE

31 % des locataires de la SDH ont 60 ans ou plus, et beaucoup sont seuls dans des grands logements. Fort de ce constat, la SDH a décidé d'établir un partenariat avec l'association DIGI, acteur de référence dans l'intergénérationnel. **Objectif** : promouvoir le dispositif « Une chambre en plus » pour lutter contre l'isolement et le sentiment de solitude des personnes âgées tout en offrant aux jeunes l'opportunité d'être logés à moindre frais dans le cadre de la sous-location.

Malgré de nombreux mailings ciblés et plusieurs relances téléphoniques personnalisées, les réunions de sensibilisation n'ont pas rencontré le succès escompté. Au total, seulement 6 locataires seniors se sont déplacés pour les 5 réunions organisés à Crolles, St-Egrève, Échirrolles, l'Isle-d'Abeau et Grenoble. Seule la réunion sur la ville de Meylan est parvenue à mobiliser 10 locataires.

À ce jour, aucune sous-location n'a été mise en place. Le dispositif « Une chambre en plus » sera réactivé avec DIGI selon de nouvelles modalités.

Valoriser les ressources humaines

Avec l'objectif d'assurer le meilleur service aux habitants et aux territoires, les métiers s'organisent autour de quatre grands domaines : la construction et l'amélioration du patrimoine, la gestion locative et sociale, la proximité et les fonctions supports.

EN CHIFFRES

242 salariés en CDI



43 ans c'est l'âge moyen des salariés en CDI

pour une ancienneté de 9,7 ans

17 CDD de remplacement et 5 CDD de surcroît de travail

9 contrats d'apprentissage et de professionnalisation

15 travailleurs handicapés

14,6 % des salariés à temps partiel (la majorité pour convenances personnelles)

6,03 % d'absentéisme

NOS ENJEUX

- Développer la performance professionnelle des collaborateurs.
- Favoriser la qualité de vie au travail et améliorer les conditions de travail.
- Encourager les dynamiques collectives et la transversalité.
- Stimuler et encourager la créativité et l'innovation.

Trophées de l'innovation 2019 : présentation par les salariés candidats.





Cécile Gontier

Responsable des Affaires
juridiques et sociales - SDH

« PASSERELLE » : UN PROJET COLLABORATIF

Le projet d'extension de notre siège social « Passerelle » (voir p. 25) est une formidable opportunité pour renforcer la collaboration et la transversalité entre les salariés. C'est donc tout naturellement que le comité QVT (qualité de vie au travail) a été missionné pour conduire les réflexions sur les impacts RH de ce projet d'envergure et pour produire des propositions concrètes en termes d'aménagements.

Lancé lors de la convention du personnel de septembre 2019, ce projet avait réuni une trentaine de collaborateurs. La désignation d'un comité de pilotage et la constitution de 7 groupes de travail sur des thématiques (espaces de travail, espaces de convivialité, espaces de réunion...) ont permis une forte mobilisation des collaborateurs. Près d'une centaine ont participé régulièrement aux groupes de travail.

Au total, 50 propositions ont été produites, et 90 % d'entre elles ont été retenues.

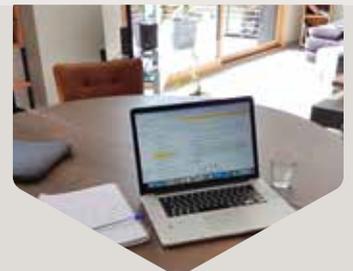
En mettant en relation des personnes qui ne se seraient pas rencontrées autrement, ce projet a favorisé l'émergence de propositions auxquelles nous n'aurions pas forcément pensé. « Passerelle » a aussi permis la formation de 15 collaborateurs à la gestion de projet, dont la méthodologie est transposable dans d'autres domaines. Ces formations vont se poursuivre jusqu'en 2022. C'est cette dimension humaine qui, pour moi, fait toute la richesse d'un projet comme celui-ci.



ISAP, L'INNOVATION SOCIALE AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ

Créé le 1^{er} juillet 2019, ce nouveau service de la SDH est entièrement dédié à l'innovation sociale et à l'appui à la proximité (ISAP). Les neuf collaborateurs qui constituent l'équipe de ce service ont pour mission de soutenir les professionnels de proximité de la SDH et de renforcer les échanges et la sensibilisation des locataires.

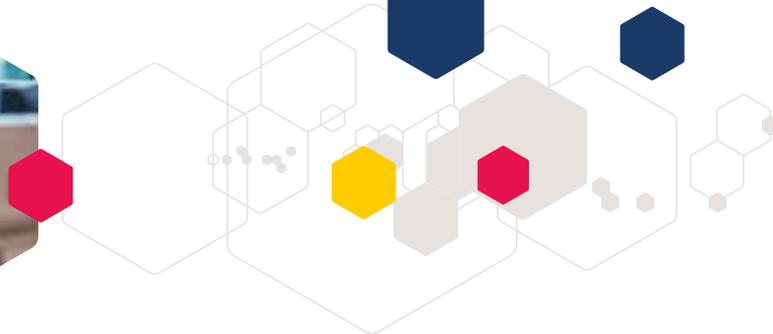
Le Service ISAP mène ainsi des actions de formation interne sur les outils mis à disposition des territoires et apporte un soutien au traitement des réclamations techniques urgentes. Il conduit par ailleurs des actions innovantes de sensibilisation auprès des locataires sur la gestion des déchets ou encore les gestes éco-citoyens : « affichage augmenté », animation sur les paliers, mobilisation de la SDH Mobile en pied d'immeubles, etc.



TÉLÉTRAVAIL : UN RETARD BIENTÔT COMBLÉ

Par leur nature, les activités de la SDH nécessitent, pour une majorité de ses collaborateurs, un accès sécurisé aux logiciels de gestion locative et de traitement de données. Cette problématique d'infrastructure informatique a, pendant longtemps, contraint à restreindre le nombre de connexions à distance à une vingtaine de sessions simultanées, limitant de ce fait le développement du télétravail.

Toutefois, la crise sanitaire liée au Covid-19 a bouleversé les usages : le service informatique a fait l'acquisition de 93 nouveaux PC portables et a augmenté de façon significative le nombre de connexions simultanées à distance. Ainsi, au printemps 2020, près de 120 collaborateurs étaient en mesure de travailler à leur domicile. Ces derniers ont d'ailleurs été accompagnés afin d'assurer une maîtrise responsable et sécurisée des données de l'entreprise.



L'INNOVATION EN INTERNE

Axe stratégique de son projet d'entreprise, l'innovation a une nouvelle fois été mise à l'honneur par la SDH avec l'organisation auprès de ses collaborateurs des 7^{es} Trophées de l'innovation. Placée sous le thème « Petites innovations mais grands effets », cette nouvelle édition a récompensé trois initiatives concrètes, pratiques et efficaces :

- la mutualisation du traitement des réclamations clients ;
- le formulaire « À la recherche d'un garage ? » ;
- le projet de relevé de compte bureautique.

Ces réalisations s'inscrivent dans la volonté d'amélioration continue des produits, des services et de la performance générale de l'entreprise.

PLUS DE 800 KM PARCOURUS EN MODE ALTERNATIF !

La SDH a participé à la 9^e édition du Challenge Mobilité. Cette initiative de la Région Auvergne-Rhône-Alpes propose aux entreprises, administrations et associations d'organiser, en interne et le temps d'une journée, un défi collectif sur le thème de la mobilité. Chacun est ainsi invité à laisser sa voiture individuelle au garage, au profit de la marche, du vélo, des transports en commun ou du covoiturage, pour effectuer son trajet domicile-travail.



© Metro

Les 70 collaborateurs qui ont participé au Challenge Mobilité 2019 ont parcouru plus de 800 km en mode alternatif.



« PASSERELLE » : LE PROJET D'EXTENSION DU SIÈGE SOCIAL

La SDH a emménagé dans son nouveau siège social en 2007.

Douze ans plus tard, le patrimoine s'est fortement accru (5 000 logements de plus), une cinquantaine de collaborateurs l'ont rejointe et la volonté de développement de l'entreprise ne s'est pas démentie. Autant de raisons qui ont convaincu la SDH de lancer le projet de construction d'un second bâtiment à proximité du premier. Le permis de construire a été validé en octobre 2019.

Dénommé « Passerelle », en référence aux passerelles qui relieront les deux bâtiments, ce projet associe étroitement le personnel dans sa conception (voir p. 24). Cette extension est l'occasion de porter une réflexion approfondie sur l'amélioration des conditions d'accueil des locataires et des partenaires, sur le travail en mode collaboratif, sur l'alternance présentiel/télétravail, etc. Lancement prévisionnel des travaux : fin 2020.

STRATÉGIE DIGITALE

La stratégie digitale de la SDH vise la numérisation progressive de la relation avec les locataires et l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs. Avec un impératif : veiller à ce que la technologie ne se substitue pas à la relation physique déjà existante. L'objectif étant de diversifier les canaux de relation client et de rester accessible à tous. À ce jour, 70 tablettes tactiles équipent le personnel de proximité dans ses tâches quotidiennes. Ces outils nomades permettent un maillage complet d'un écosystème comprenant les clients et les fournisseurs (états des lieux, contrôles de sécurité, contrôles de nettoyage et des espaces verts, création et suivi des réclamations, bons de commande, demandes de devis, etc.). En 2020, la SDH poursuivra le déploiement de sa stratégie numérique en mettant en ligne trois nouveaux sites : l'extranet locataire, le site Internet et les premières briques de l'extranet fournisseurs.

Gouvernance et relations aux parties prenantes

La gouvernance et les activités de la SDH reposent sur une forte volonté de dialogue et de coopération avec un grand nombre d'acteurs (voir p. 10-11).

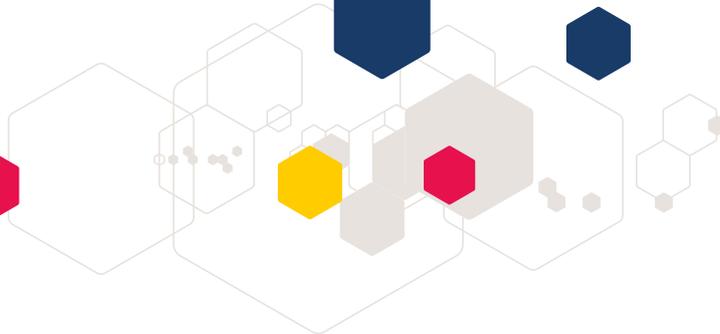
Cela suppose de favoriser les échanges, de confronter les points de vue et les attentes, dans l'objectif de co-construire des solutions acceptables.

NOS ENJEUX

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



Lors du congrès HLM 2019, la SDH présente sur le stand d'Action Logement sa stratégie d'innovation.



LA SDH REJOINT LE GROUPE ACTION LOGEMENT

Depuis le 1^{er} janvier 2019, Action Logement Immobilier est l'actionnaire majoritaire de la SDH.

Celle-ci est désormais l'unique chef de fil du Groupe dans le département de l'Isère (voir p. 7).

RENFORCER LA DIMENSION OPÉRATIONNELLE DU PROJET D'ENTREPRISE IMAG'IN 2022

Le projet Imag'in 2022 a été élaboré en 2017 et s'est construit sur la base d'un dispositif d'écoute des parties prenantes, impliquant le conseil d'administration, les collaborateurs, les collectivités locales, les associations de locataires et les fournisseurs. Il se décline en quatre axes stratégiques (voir p. 6), en thèmes d'action eux-mêmes déclinés en plans d'action.

En 2019, après son rapprochement avec Action Logement, la SDH a naturellement décidé de relancer son projet d'entreprise en veillant à accentuer son caractère opérationnel. Sur un mode collaboratif, ce travail a notamment abouti à la définition de segments de clientèle et à la production d'une charte de peuplement.

La réflexion s'est poursuivie sur les engagements environnementaux, la culture client, la maîtrise des données numériques et la coopération avec les territoires.

UNE APPROCHE PARTAGÉE DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Le Territoire Métro Centre Sud de la SDH a expérimenté un nouveau dispositif de traitement des réclamations locataires.

Objectif : améliorer la rapidité et la qualité des réponses apportées. Une demi-journée par semaine, toute l'équipe de proximité se rassemble pour passer en revue l'ensemble des réclamations clients. Cette approche partagée génère solidarité et entraide au sein de l'équipe. Les échanges directs permettent une réponse plus efficace ainsi qu'une montée en compétences des collaborateurs grâce au partage d'expériences. Ce nouveau procédé a fait la démonstration de son efficacité : en 2019, sur les 3 377 réclamations reçues par ce territoire, plus de 99 % ont été traités dans les délais (70 % en 2018).



DÉCHÈTERIE MOBILE

Après une première expérience réussie en 2018, la déchèterie mobile a été de nouveau mise en œuvre le samedi 5 octobre 2019 aux Îles de Mars - Olympiades, à Pont-de-Claix.

Réalisée en partenariat avec Grenoble-Alpes Métropole et Alpes Isère Habitat, cette nouvelle édition a fortement mobilisé les locataires et a permis de collecter un volume record de plus de 7 tonnes de déchets.

LA CONCERTATION LOCATIVE

Le conseil de concertation locative (CCL) est un lieu d'information, d'écoute et de partage d'expériences qui rassemble les associations de locataires et les professionnels de la SDH.

Les débats portent sur des sujets relatifs à la vie dans les résidences, aux conditions d'habitat et, plus généralement, au cadre de vie des locataires.

Suite aux élections des représentants des locataires qui se sont tenues en 2018, un nouveau plan de concertation locative (PCL) a été validé au conseil d'administration de la SDH en 2019.

L'année dernière, il s'est tenu 4 CCL. Deux d'entre eux ont été consacrés à l'élaboration du nouveau PCL.



Guillaume Bessière

Responsable innovation et marketing - SDH

EN QUOI CONSISTE L'INNOVATION À LA SDH ?

L'innovation, c'est avant tout une culture, un mode de fonctionnement au sein de l'entreprise. Cette culture encourage le droit d'essayer et accepte le « droit à l'erreur ». C'est d'ailleurs le nom d'un des prix que nous remettons aux collaborateurs lors des Trophées de l'innovation que nous organisons tous les deux ans depuis 2011 (voir p. 25). L'innovation, c'est aussi la capacité à bâtir des partenariats pour faire émerger de nouvelles idées ou améliorer l'existant.

COMMENT S'ILLUSTRENT CES PARTENARIATS ORIENTÉS SUR L'INNOVATION ?

Il s'agit notamment d'aller chercher des partenaires, des experts qui peuvent nous aider dans des secteurs qui ne constituent pas forcément notre cœur d'activité. Ainsi, en matière de biodiversité, nous travaillons étroitement avec France Nature Environnement qui nous assiste notamment pour mieux entretenir les espaces verts de nos résidences (fauchages tardifs, pose de nichoirs, jardins partagés, accompagnement des habitants...). Nous travaillons avec le CEA dans le cadre de l'Ideas'Lab pour imaginer les nouvelles technologies qui s'inviteront dans le logement de demain.

ET DEMAIN, QUELLE SERA LA PLACE DE L'INNOVATION À LA SDH ?

L'innovation continuera à avoir une place centrale dans la stratégie de la SDH. La volonté de notre entreprise est de continuer à encourager et stimuler les initiatives auprès du personnel tout en renforçant les partenariats avec l'écosystème de la recherche et de l'innovation en Isère. Il s'agit toutefois de passer un cap en faisant en sorte que notre capacité d'innovation s'illustre concrètement dans nos programmes de construction et de réhabilitation, et dans nos services.



LA SDH ATTEINT LE NIVEAU EXEMPLARITÉ ET M3

En 2019, la SDH a fait intervenir par deux fois des évaluateurs externes pour évaluer son engagement dans la démarche RSE. Au début de l'année, c'est l'Afnor qui a procédé à l'évaluation selon le référentiel AFAQ 26000. Il s'agissait de la 6^e évaluation depuis 2011. Cette fois, la SDH est parvenue à se hisser sur la plus haute marche du podium, le niveau « Exemplaire », avec une note de 708 points sur 1 000. À ce jour, la SDH est le seul bailleur social à ce niveau. C'est évidemment une fierté pour les équipes, mais c'est aussi une grande responsabilité pour se maintenir durablement à ce niveau d'excellence.

Cette même année, Cerqual a évalué la SDH pour sa démarche environnementale en matière de construction neuve. Elle a obtenu la certification NF Habitat HQE au niveau M3 (plus haut niveau) pour ses activités de maîtrise d'ouvrage. Le niveau M3 implique une bonne analyse de risque, la réalisation d'autocontrôles et un engagement dans une démarche BIM.



HACKATHON : PASSER DU CONCEPT À LA FAISABILITÉ

En octobre 2018, la SDH et l'Université Grenoble Alpes organisaient un hackaton, « Le logement social demain ». Ce vaste brainstorming, réunissant étudiants de formations diverses, sponsors experts du logement et collaborateurs de la SDH, avait permis de porter un regard innovant sur les enjeux du numérique dans le logement social. Trois projets avaient été récompensés : Loc@all (création d'une interface permettant à tout type de handicap et de diversité linguistique d'accéder aux informations de base diffusées par le bailleur), E-Colibri (gestion et partage de l'autoconsommation) et Voxité (assistant vocal intelligent connecté aux services du bailleur et à des services locaux). Toutefois, en raison de difficultés de correspondance avec l'emploi du temps des étudiants et devant la complexité de trouver les partenaires adéquats, ces projets prometteurs n'ont pu se poursuivre en 2019. Forte des enseignements de cette première expérience, la SDH a décidé d'organiser courant 2020 un concours mettant en concurrence des start-up locales, avec pour objectif la mise en place d'un produit ou d'un service dans l'une de ses résidences.



Maintenir le lien
avec les habitants
et les entreprises
locales

Nous sommes là

Agence MARDI - RCS Grenoble 50699901 - Crédit photo iStock

Nous sommes là parce que vous êtes ici

SDH 

Groupe ActionLogement

Nos objectifs RSE 2020

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

Tous ces objectifs seront réévalués en 2020, à mi-parcours du projet d'entreprise Imag'in 2022.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

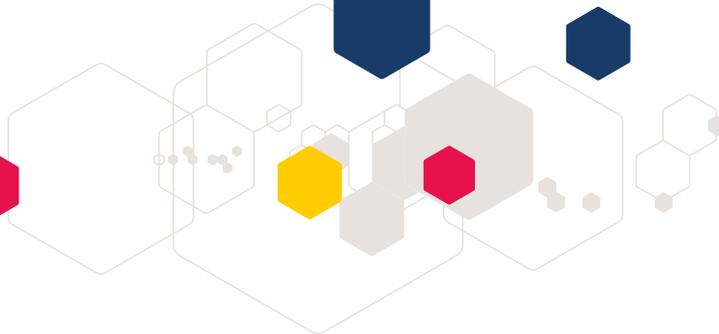
- Obtenir le niveau BBC pour une majorité des rénovations du patrimoine existant, hors chauffage électrique pour lequel l'objectif est d'atteindre le niveau D (150 kW/m²/an).
- Inciter 35 % des salariés à utiliser des modes de transport alternatifs à la voiture.
- Atteindre un niveau de performance énergétique équivalent à la réglementation thermique (RT2012) -10 % pour toutes les constructions neuves.
- Obtenir la certification NF habitat HQE pour toutes les constructions d'opérations locatives de plus de 10 logements.
- Dans le cadre du remplacement de la flotte automobile, baisser à moins de 90 tonnes de CO₂/an la consommation des déplacements professionnels (100,8 tonnes en 2015).
- Sélectionner et promouvoir auprès des salariés des lieux de restauration utilisant des produits locaux et préparés sur place.
- Sensibiliser à la transition énergétique : les collaborateurs, les locataires, les fournisseurs.
- Mettre en œuvre de manière opérationnelle toute action favorisant la biodiversité.

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Lancer en réhabilitation au moins 800 logements par an.
- Atteindre un taux de vacance inférieur à 3 % (vacance commerciale financière).
- Mettre en œuvre une politique d'achats responsables.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Livrer 500 logements neufs par an.
- Construire chaque année au moins 30 % de logements très sociaux (PLAI).
- Plafonner à 35 % le taux d'effort des ménages entrants.
- Adapter plus de 100 logements par an du patrimoine pour les personnes âgées ou handicapées.
- Maintenir dans la production un nombre de logements adaptés pour les personnes âgées ou handicapées.
- Dans le cadre de la vente HLM, vendre plus de 60 % des logements aux locataires de la SDH.
- Maintenir un loyer moyen mensuel inférieur à 6 €/m².



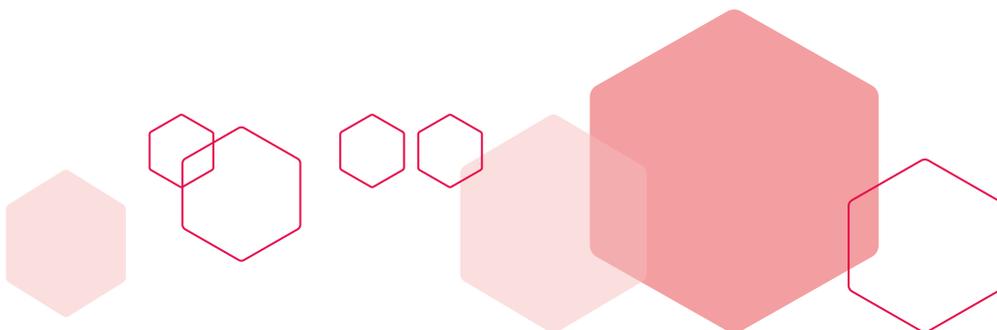
○ À démarrer ◐ Démarrage ◑ En cours ◒ Avancé ◓ Réalisé ✕ Non atteint

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- ◐ Concilier la performance et la qualité de vie au travail sur la base d'indicateurs partagés.
- ◐ Suivre les indicateurs relatifs à l'égalité professionnelle femmes-hommes.
- ◐ Évaluer le climat social et mesurer la satisfaction des salariés sur leurs conditions de travail.
- ◓ Affecter au moins 2 % de la masse salariale à la formation.
- ◓ Favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap (6 % des ETP).

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- ◐ Atteindre un niveau de satisfaction globale des locataires supérieur à 80 %.
- ◐ Inciter à la parité femmes-hommes dans les instances dirigeantes.
- ◐ Développer une stratégie numérique ambitieuse permettant de renforcer la relation avec les parties prenantes de la SDH.
- ◐ Conforter la présence des collaborateurs en relation directe avec les clients et les partenaires.
- ◐ Poursuivre notre démarche RSE et la faire évaluer régulièrement par un organisme tiers agréé.



RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

C'est le seul référentiel de RSE européen propre au logement social. Il est composé de 57 indicateurs et 14 encarts descriptifs définis avec des bailleurs sociaux et les parties prenantes de l'habitat pour en assurer sa pertinence. Aujourd'hui, Eurho-GR® est utilisé en France, en Allemagne, en Italie, en Suède et en Grande-Bretagne.

Annexes

Les données recensées dans ces annexes sont construites selon le référentiel EURHO-GR®. Les sources, comme la méthode de calcul, font l'objet d'une méthodologie précise. Chaque année, cette méthodologie est contrôlée par un organisme tiers (voir Attestation p. 46).

Les données recensées dans ce référentiel reflètent l'ensemble des activités de la SDH. Elles couvrent la totalité de son patrimoine sur le département de l'Isère pour l'année 2019.



ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation			2017	2018	2019
▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : consommation d'énergie ; rejets de gaz à effet de serre ; consommation d'eau.					
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine	A bâti très performant		3,78 %	4,21 %	4,50 %
	B 51-90 kWh/m ² /an		12,74 %	13,15 %	15,04 %
	C 91-150 kWh/m ² /an		23,17 %	23,05 %	22,39 %
	D 151-230 kWh/m ² /an		33,13 %	32,52 %	31,21 %
	E 231-330 kWh/m ² /an		17,91 %	17,18 %	16,61 %
	F 331-450 kWh/m ² /an		5,52 %	5,35 %	5,04 %
	G bâti énergivore		2,32 %	2,27 %	2,34 %
	Données non disponibles		1,43 %	2,27 %	2,87 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre ¹	< 6 kg CO ₂ /m ² /an		1,88 %	1,96 %	3,28 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an		8,60 %	8,72 %	7,79 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an		32,44 %	32,55 %	33,17 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an		28,85 %	28,45 %	26,96 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an		20,02 %	19,61 %	18,64 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an		5,23 %	5,00 %	4,58 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an		1,55 %	1,44 %	1,57 %
	Données non disponibles		1,43 %	2,27 %	4,01 %
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique ¹ (en kWh/m ² /an)	Moyenne	61	54	60
		Médiane	58	57	81
	Émissions de gaz à effet de serre ¹ (en kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	13	12	13
		Médiane	13	13	15
Patrimoine locatif total	Performance énergétique ¹ (en kWh/m ² /an)	Moyenne	186	184	180
		Médiane	167	165	163
	Émissions de gaz à effet de serre ¹ (en kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne	28	32	27
		Médiane	23	29	22
ENV 1.2 ✓ Part des logements alimentés en énergies renouvelables ² (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		7,6 %	7,58 %	9,18 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		30,5 %	30,15 %	28,57 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		0 %	0 %	0 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine	Consommations d'eau sur le patrimoine →		0,87	0,88	-
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		52,52 %	52,8 %	-
	↻ 2017 : 113 groupes en eau froide, 133 groupes en eau chaude. 2018 : 148 groupes en eau froide, 124 groupes en eau chaude. 2019 : données non disponibles lors de l'édition du rapport.				
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes ³ <i>(comptabilisés depuis 2018 à partir des remplacements en entretien courant et production de logements neufs)</i>			-	-	7,82 %

1. Source : diagnostics de performance énergétique.

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

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

Raisons d'omission

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

ENV 2

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2017

2018

2019

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

ENV 2.1 ✓	Logements neufs	74,0 %	76,3 %	76 %
Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Nom des labels/certifications	H&E, RT 2012-10%, RT 2012-20%		
	Logements réhabilités	0 %	0 %	0 %
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de « chantier à faibles nuisances »	37,1 %	51,08 %	24,81 % ⁴
ENV 2.3 Émissions de CO ₂ liées aux déplacements ⁵	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t)	91,4	92,8	96,72
	Nombre de véhicules de service	28	29	26
	Niveau moyen d'émission des véhicules de service (g de CO ₂ /km)	89,1	89,4	96,00
	Nombre de véhicules de fonction	18	18	21
	Niveau moyen d'émission des véhicules de fonction (g de CO ₂ /km)	102,5	102,5	102,50
ENV 2.4 Performances énergétiques des sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	198	194	196
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg CO ₂ /m ² /an)	13	10	8
	Source et périmètre couverts par la mesure sur les sites fonctionnels	Siège SDH		

4. La baisse tient essentiellement à la production importante d'opérations de réhabilitation non labellisées.

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

ENV A /

SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

TERRITOIRE MÉTRO CENTRE SUD

- **Échirolles, Villeneuve** : poursuite de la mise en œuvre opérationnelle d'un projet partenarial de collecte, par les éco-organismes, d'anciens appareils électroménagers récupérés directement dans les résidences afin de prévenir les dépôts sauvages.
- **Échirolles, la Luire** : poursuite des animations au travers de l'appartement pédagogique le Logis du Colibri, au cœur du quartier, dans le cadre du passage à la collecte des ordures ménagères par bacs enterrés (chantier en cours en 2017, 2018 et 2019). Expérimentation des marquages éphémères au sol à proximité des immeubles afin de sensibiliser les locataires sur la question des encombrants.
- **Échirolles, Villeneuve** : mise en place d'une démarche de consultation des locataires par porte-à-porte. Objectif : permettre au locataire de choisir les travaux à la carte et diffuser des informations personnalisées sur le PNRU qui s'engage sur le groupe. Fin 2019, 85 % des locataires ont pu se positionner.

- **Pont-de-Claix, Îles de Mars** : consultation en porte-à-porte des locataires sur le choix des coloris des façades. Plus de 75 % des locataires ont ainsi pu voter et bénéficier d'une information personnalisée sur les travaux de réhabilitation thermique qui s'engagent en 2019 sur le groupe.

- **Pont-de-Claix, Îles de Mars** : 5 octobre 2019, 2^e édition de la déchèterie mobile sur le groupe en inter-bailleurs, avec la commune, la Métro et les partenaires associatifs. L'objectif est de prévenir les dépôts sauvages en testant de nouvelles formes de collectes des gros déchets, avec ressourceries et ateliers de réparation.

TERRITOIRE MÉTRO CENTRE NORD

- **Les Treilles, Vigny-Musset** : adoption d'un nouveau dispositif de communication avec les habitants : l'affichage « augmenté » :
 - » Multiplier les lieux d'affichage (hall, ascenseur, local poubelles).
 - » Varier les messages (décalés, humoristiques, trash...) pour capter l'attention, susciter la curiosité.
 - » Afficher dans la durée (sur plusieurs semaines avant et après l'animation).
 - » Contextualiser la communication (ça se passe comme ça en bas de chez vous, photos locales).

» Création d'évènements comme « La machine à trier », qui permet de rappeler de façon ludique les consignes de tri en faisant participer les habitants, ou le porte-à-porte façon *Morning Live*.

Résultat : un taux de pénétration de 80 %.

• **42 Duhamel, Village Olympique :**

Le contexte : dépôts sauvages en pied d'immeubles et mauvaise utilisation des bornes de collecte.

Action : *Morning Live* en partenariat avec les fédérations (CLCV et CSF). Taux de pénétration de 45 %.

• **Logement pédagogique :** l'objectif est de pouvoir toucher tous les habitants :

- » Soit le locataire vient à nous et participe à un atelier dans un logement pédagogique (communication en cours auprès de nos partenaires).
- » Soit nous venons à lui avec la SDH Mobile (en individuel).
- » Soit nous proposons un atelier « décentralisé » dans un logement avec le locataire et quelques voisins (sur invitation, mode « réunion Tupperware ») ; cette formule a été testée avec succès à Jean Moulin.
- » Soit en participant à un MOOC : accompagnement multimédia à distance.

• **Sorties SDH Mobile - Village Olympique 2019**

- » Suite à l'installation d'une ventilation mécanique contrôlée (VMC), explication du fonctionnement et de l'entretien.
- » Installations : cairn de déchets, colonnade de pubs, machine à trier. Présence des services techniques. 35 locataires ont participé.
- » Sensibilisation sur les 3 flux principaux : ordures ménagères, tri et verre.

LA RÉSIDENCE BOIS VOSGES FAIT PEAU NEUVE !

Construit en 1988, ce programme de 22 logements locatifs situé à Vaulx-Milieu (Nord Isère) a bénéficié d'une importante réhabilitation énergétique, accompagnée par Perform'Habitat et le cabinet Sintec Ingénierie. Les travaux réalisés ont été adaptés aux contraintes du milieu occupé et au mode constructif singulier de cette résidence : une ossature bois est posée sur des voiles maçonnés situés au rez-de-chaussée. Afin d'améliorer l'esthétique de la résidence et la performance énergétique des logements, de nombreux travaux ont été réalisés : remplacement des menuiseries extérieures, de la production électrique de chauffage par des chaudières au gaz individuelles, des équipements de VMC, réfection simple de la façade, mise en peinture des éléments de métallerie, remplacement au cas par cas des appareils sanitaires... Depuis la réalisation du projet, la résidence Bois Vosges bénéficie d'une attractivité améliorée, d'une réduction de la consommation en énergie primaire (- 56 %), de gains financiers pour les locataires dus aux économies d'énergies (290 € HT annuels).

TERRITOIRE SUD ET EST

- **Crolles, Les Charmanches :** diagnostic énergétique (sécurité des parties communes et économie de charges : eau). Visite partagée de l'ensemble des résidents, soit 200 logements avec CNL/SDH. Mobilisation, sensibilisation à l'économie de chauffage.
- Visites partagées du patrimoine dans le cadre de rencontres mensuelles et partenariales : ville, bailleurs et acteurs sociaux (associations, police, gendarmerie et prestataires de services). Stratégie autour de la qualité de service, du bien vivre ensemble, de la tranquillité et la sécurité du patrimoine (espaces verts, résidentialisation, campagne de la lutte contre la vacance des logements). Intégration : 536 logements (APA) sur le plateau matheysin. Rencontres avec les collectivités locales (La Mure, Susville, La Motte-d'Aveillans, Champ-sur-Drac).



ENV C / PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

- Poursuite du partenariat avec France Nature Environnement.
- Mise en place de jardins partagés dans les quartiers de St-Martin-d'Hères (Charles Beylier, La Mazurka).
- Pose de nichoirs à oiseaux et chauves-souris.
- Participation à un appel à projets avec la Métro pour l'installation de jardins partagés.
- Mise en œuvre de l'entretien différencié des espaces verts.



Résidence Bois Vosges, à Vaulx-Milieu.

ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

2017

2018

2019

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

ECO 1.1 ✓ Autofinancement net rapporté aux loyers		9,2 %	5,8 %	3,94 %
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement		1 313 €	1 205 €	1 346 €
ECO 1.3 Effort annuel moyen en investissement dans le parc	Croissance du parc	2013-2017	2014-2018	2015-2019
	Investissement annuel moyen	46 605 301 €	39 514 208 €	53 477 563 € →
	Par logement acquis ou produit	136 921 €	149 193 €	134 327 €
	⇒ En 2019, acquisition des 699 logements de Néolia.			
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc neuf	2017	2018	2019
	Fonds propres	9,7 %	13,02 %	11,18 %
	Emprunts	74,4 %	74,30 %	81,53 %
	Subventions	16,0 %	10,66 %	7,29 %
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	13 772 €	18 551 €	15 708 €
	Amélioration du parc réhabilité			
	Fonds propres	19,1 %	17,10 %	22,71 %
	Emprunts	43,8 %	74,44 %	68,37 %
	Subventions	37,1 %	8,46 %	8,92 %
	ECO 1.5 ✓ Taux de vacance dont :	TOTAL	5,15 %	4,85 %
Moins de 3 mois en exploitation		1,49 %	1,49 %	1,39 %
Plus de 3 mois en exploitation		2,64 %	1,57 %	1,40 %
Taux de vacance technique		1,02 %	1,79 %	1,61 %
dont taux de logements neutralisés définitivement		0,69 %	1,41 %	1,01 %

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

La démarche d'achats responsables de la SDH lancée en 2017 se poursuit. Le cahier de recommandations techniques impose aujourd'hui l'utilisation de matériaux vertueux pour l'environnement (ampoules LED pour toutes les parties communes, bois certifié FSC ou PEFC, peintures non nuisibles sans produits nocifs, orientation des éclairages nocturnes pour limiter les nuisances lumineuses...).

La « Charte chantier à faibles nuisances » est appliquée pour toutes les opérations de plus de 6 logements, et dès que possible pour toutes les autres constructions neuves. Il s'agit d'un engagement mutuel entre la SDH et son fournisseur sur les modalités d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement à mettre en œuvre sur le chantier, suivi régulièrement par un AMO HQE.

En 2019, un état des lieux de la politique d'achats responsables a été mené, qui conduira pour 2020 à de nouvelles actions en vue notamment d'améliorer le reporting des achats responsables.

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2017

2018

2019

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

ECO 2.1 ✓ Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés par catégorie de parties prenantes	Salariés	12 239 k€	12 612 k€	12 487 k€
	Fournisseurs et prestataires	104 575 k€	106 762 k€	125 355 k€
	Administrations fiscales	13 494 k€	13 602 k€	14 208 k€
	Banques	9 902 k€	9 034 k€	9 587 k€
	Actionnaires	0	0	46 k€ >
	État (cotisations à des fins redistributives)	420 k€	393 k€	486 k€
⊕ Les dividendes des filiales immobilières d'Action Logement retournent dans les territoires sous forme de fonds propres en soutien au développement et participent au fonctionnement de la holding.				
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique ¹	36 999 heures	41 294 heures	40 754 heures	
<i>Bilan réalisé avec les informations communiquées par les services de la Métro, la CAPI, la Communauté du Grésivaudan et les retours des entreprises en contrat Popul's et les régies de Grenoble.</i>				
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques	Nombre de fournisseurs et prestataires	-	-	-
	Part d'entreprises locales ²	-	-	-
ECO 2.4 Délais moyens de paiement des fournisseurs	Délai de paiement moyen des fournisseurs	49 jours	28 jours	35 jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	82,1 %	86 %	-

1. Les heures générées dans le cadre de contrats directs passés par la SDH avec des structures d'insertion ont, pour partie, été estimées sur la base d'un ratio moyen, par manque de reporting précis des structures concernées.

2. Entreprises dont l'adresse de facturation est située en Isère (38).

Raisons d'omission

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

SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

2017

2018

2019

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

SOC 1.1

Croissance de l'offre

Croissance de l'offre de logements locatifs	1,54 %	1,69 %	5,73 %
Croissance de l'offre en structures collectives	-6,32 %	0 %	3,17 %
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	312	262	425
Nombre de logements anciens acquis	1	94	703

En 2019 : 699 acquisitions anciennes (Néolia) et 4 acquisitions-améliorations.

SOC 1.2 ✓

Répartition par type des logements livrés et acquis dans l'année

	Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
T1	5	33	2	26	37	30
T2	100	48	102	48	336	46
T3	129	66	168	67	466	65
T4	72	82	74	82	186	84
T5	7	102	8	104	96	95
T6 et +	0	0	2	114	7	138

Répartition par catégorie¹ (en nombre de logements)

« Très social »	91	94	187
« Social »	219	252	859*
« Social intermédiaire »	2	8	12
« Intermédiaire »	0	0	2
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	1	2	68

SOC 1.3 ✓

Production en accession sociale

Logements neufs livrés	0	2	0
Logements neufs livrés en location-accession	2	16	37

SOC 1.4 ✓

Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées (en %)

Part de logements conformes à la réglementation PMR	-	-	-
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	2,6 %	3,26 %	3,28 %
Labels/certifications concernés	HSS®		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	3,9 %	5,2 %	5,6 %
Caractéristiques des logements concernés	Logements « H » + adaptation sanitaire + adaptation logement (mais pas HSS®) + logements seniors « Essentiel »		

SOC 1.5

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

Étudiants (résidences universitaires)	502	502	502
Personnes âgées autonomes	271	271	200
Personnes âgées dépendantes	600	600	615
Personnes handicapées	177	177	177
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	132	132	132
Travailleurs (FJT, FTM)	96	96	96
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	43	43	43
Total	1 821	1 821	1 765

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

* Dont 699 logements Néolia.

SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2017

2018

2019

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

SOC 2.1		Ensemble du parc (€/m ² SHAB)			
Niveau moyen des loyers	Parc « Très social »	5,69	5,70	5,80	
	Parc « Social »	5,78	5,79	5,81	
	Parc « Social intermédiaire »	8,35	8,35	8,46	
	Parc « Intermédiaire »	7,21	7,17	7,31	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	5,71	5,65	6,66	
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc « Très social »	5,82	5,83	6,00	
	Parc « Social »	6,56	6,62	6,59	
	Parc « Social intermédiaire »	na	8,66	8,91	
	Parc « Intermédiaire »	na	na	9,23	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	3,62	3,32	8,10	
	SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants <small>(attributions de l'année)</small>				
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds		20,0 %	21,0 %	20,0 %
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds		25,0 %	26,0 %	24,0 %
SOC 2.3 Évolution globale du montant des loyers ²		0 %	0 %	1,25 %	
SOC 2.4					
Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (€/m ² SHAB)		-0,42	1,77	-0,91	
Évolution charges + évolution charges hors énergie		-0,13	-0,46	-2,14 ➔	
➔ Baisse due à l'optimisation des prévisions de charges.					
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social ³ , dont :	Médiateur(rice)	1,8 ETP	2 ETP	2 ETP	
	Conseiller(ère) social(e) ou en économie sociale et familiale	4,8 ETP	4,9 ETP	4,9 ETP	
	Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na	
	Chargé(e) de contentieux	na	na	na	
	Chargé(e) de recouvrement	6 ETP	6 ETP	8 ETP	
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre		503	479	644	
SOC 2.7 ✓ Taux de mutations internes		13,4 %	11,6 %	12 %	
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement		0 %	0 %	1 %	
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers		44	55	68
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	31	33	16
		Logements couverts par une garantie de rachat et relogement	44	55	68

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

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

Raisons d'omission

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

SOC 3 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2017

2018

2019

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

SOC 3.1 ✓

Profil socio-économique des ménages entrants, hors étudiants (attributions de l'année) (en %)

Âge du titulaire du bail				
- de 25 ans	11,38 %	11,29 %	10,50 %	
25-39 ans	43,48 %	43,54 %	44,25 %	
40-59 ans	34,29 %	33,16 %	31,11 %	
60-74 ans	8,35 %	9,23 %	10,80 %	
75 ans et +	2,51 %	2,79 %	3,33 %	
Non disponible	13,73 %	-	-	
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources	73,50 %	74,10 %	74,32 %	
Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	20,60 %	23,93 %	23,49 %	
> 100 % du plafond de ressources	1,88 %	1,97 %	2,19 %	
Non disponible	4 %	-	-	
Composition des ménages				
Personne seule	33,09 %	38,83 %	38,78 %	
Famille monoparentale	31,2 %	28,26 %	28,27 %	
Couple sans enfant	11,1 %	9,95 %	10,30 %	
Couple avec enfant(s)	22,3 %	20,37 %	19,96 %	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	2,3 %	2,59 %	2,69 %	
Non disponible	0 %	-	-	

SOC 3.2

Soutien financier aux projets locaux

Projets portés par les associations de locataires	77 378 €	78 918 €	69 401 €
Projets portés par d'autres associations	11 212 €	14 000 €	7 000 €

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	0	0	0
Autres associations	189	171	126

SOC A /

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

- Les CESF ont proposé 1 586 rendez-vous aux locataires (1 540 en 2018).
- Impayés de loyers : 1 339 rendez-vous proposés pour un taux de présence de 50 %.
- Mutation : 58 rendez-vous pour un taux de présence de 90 %.
- Médiation : 17 rendez-vous proposés pour un taux de présence de 65 %.
- Partenaires/locataires : 90 rendez-vous pour un taux de présence de 90 %.
- Divers (baux glissants, accompagnements spécifiques, adaptation de logements, SLS) : 82 rendez-vous pour un taux de présence de 83 %.
- 4 CESF sont rattaché(e)s au Service tranquillité, sécurité, médiation & accompagnement social depuis 2017. Ce rattachement permet une complémentarité des missions entre la médiation et l'accompagnement social, en lien étroit avec les territoires.
- Les CESF et le médiateur travaillent également en lien étroit sur des situations nécessitant une double intervention.

SOC B /

GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

L'organisation des équipes de proximité s'applique à porter les cinq engagements de la SDH dans le cadre de la qualité de service auprès des résidents. Les cinq territoires accompagnent les locataires tout au long de la durée de leur bail.

- Ils sont les garants de la qualité de service sur un marché immobilier de plus en plus concurrentiel.
- Ils sont les interlocuteurs des locataires localement.
- Ils traitent et suivent les réclamations.
- Ils réalisent les états des lieux, commandent et suivent les travaux de remise en état des logements.
- Ils assurent l'entretien courant et préventif du patrimoine.
- Ils contribuent à garantir la sécurité technique, la maintenance courante et la propreté du patrimoine.



Dotée de 22,3 % de logements classés en quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), la SDH s'appuie depuis 2016 sur deux chargés de mission de développement social urbain afin d'accompagner la réalisation d'actions spécifiques en faveur de la cohésion sociale. Ces postes ont été valorisés dans le cadre de l'abattement TFPB, qui se porte à environ 1 million d'euros annuels, et sont venus accompagner les efforts massifs réalisés par la SDH dans la transformation des quartiers, dans le cadre de l'ANRU.

Dans cet esprit, la croissance importante du patrimoine de la SDH, et les sujets traités en QPV faisant résonance avec des problématiques présentes sur le reste de notre parc, la SDH a eu la volonté de créer en 2019 le nouveau Service innovation sociale et appui à la proximité (ISAP).

Ce service dédié est positionné au sein de la Direction de la clientèle. Les deux chargés de mission sont depuis le 1^{er} juillet 2019 rattachés à la responsable de ce service.

SOC C /

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Objectifs :

- Résoudre les troubles excessifs du voisinage par la médiation en lien avec les territoires et les partenaires.
- Observer les faits d'incivilités, de vandalisme et de regroupements sur les 5 territoires.
- Identifier les sites sensibles et proposer des travaux de restructuration, sécurisation des halls et apport en vidéosurveillance en lien avec le Service travaux.
- Travailler en amont des projets neufs, d'amélioration ou de réhabilitation sur le volet prévention situationnelle.
- Assurer le suivi visuel des événements signalés dans les halls équipés en vidéosurveillance, maintenir le dispositif en bon état de fonctionnement et conforme aux dispositions légales et réglementaires.
- Organiser l'accompagnement social des locataires (dialogue social, expertise) par les CESF.

HR1 Équité d'accès et de conditions de travail

2017

2018

2019

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

HR 1.1		2017		2018		2019				
Répartition des effectifs par type d'emploi ¹ (% des ETP)	CDI	93 %		94,56 %		94,43 %				
	CDD (hors CDD de remplacement)	3,53 %		3,78 %		2,47 %				
	Intérim	0 %		0 %		1,28 %				
	Contrats spécifiques									
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	5 salariés		0 salarié		0 salarié				
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	8 salariés		9 salariés		9 salariés				
	Stagiaires	17		33		27				
HR 1.2		Hommes		Femmes		Hommes		Femmes		
Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	En CDI (hors mandataires sociaux)	80	145	86	140	93	149			
	Âge									
	< 25 ans	0,9 %	1,3 %	0 %	1,3 %	1 %	2 %			
	25-55 ans	28,9 %	54,4 %	31 %	52,2 %	31 %	50 %			
	> 55 ans	5,8 %	8,9 %	7,1 %	8,4 %	7 %	9 %			
	Catégories									
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na			
	Personnel de proximité	6 %	3 %	6 %	2 %	6 %	1 %			
Employés administratifs	4 %	17 %	3 %	13 %	3 %	15 %				
Agents de maîtrise	18 %	36 %	20 %	41 %	20 %	39 %				
Cadres	8 %	8 %	7 %	6 %	6 %	8 %				
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0,4 %	0,4 %	2 %	0,4 %	2 %	0 %				
HR 1.3 ✓		2017		2018		2019				
Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Travailleurs handicapés employés durant l'année	13		15		15				
	Équivalent en ETP	10,7		12,8		10				
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	14,1 k€		11,5 k€		32,4 k€				
	Compensation versée à l'Agefiph*	0		0		0				
* Si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus.										
HR 1.4		Hommes		Femmes		Hommes		Femmes		
Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie ¹	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na			
	Personnel de proximité	23,5 k€	27,1 k€	26,1 k€	25,9 k€	26,6 k€	26,6 k€			
	Employés administratifs	27,0 k€	27,8 k€	32,2 k€	24,6 k€	29,2 k€	32,0 k€			
	Agents de maîtrise	29,8 k€	28,2 k€	29,9 k€	30,8 k€	30,6 k€	30,2 k€			
	Cadres	47,1 k€	46,4 k€	48,2 k€	48,8 k€	48,8 k€	48,3 k€			
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	80,4 k€	73,7 k€	77,5 k€	#	81,7 k€	#			
HR 1.5 ✓		28 k€		28 k€		29 k€				
Écart de rémunération ¹	Rémunération médiane									
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3,7		3,5		4,3				
HR 1.6		11,4 %		11,9 %		12,1 %				
Avantages sociaux financés par l'employeur ²										
		Autres avantages sociaux		prime de vacances, ancienneté, journée enfant malade						

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

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

HR 2 Employabilité et évolution professionnelle		2017		2018		2019	
▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : formation (politique, nombre d'heures).							
HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	21	569	18	447	12	245
	Employés administratifs	32	733	27	446	27	3 991
	Agents de maîtrise	86	2 291	136	3 174	124	2 613
	Cadres	18	328	26	519	25	601
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	5	105	5	397	6	277
HR 2.2 Accès à la formation	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
		89,0 %	98,8 %	87,9 %	97,7 %	87,92 %	97,85 %
HR 2.3 Mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année	12		13		12	
	Dont nombre de promotions internes dans l'année	12		8		11	
	Total de postes pourvus dans l'année	32		40		44	

HR 3 Santé et bien-être des salarié(e)s		2017		2018		2019	
▲ Corr. art. R.225-105-1 Code de commerce : santé et sécurité, absentéisme.							
HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	Taux d'absentéisme global	5,93 %		5,32 %		6,03 %	
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,18 %		0,26 %		0,16 %	
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	19		22		7	
HR 3.1 Contribution de l'employeur au CE : dotations mariages, dotations décès, chèques-cadeaux, chèques-vacances, etc. (% de la masse salariale)		1,20 %		1,20 %		1,14 %	

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

- Report en 2020 de l'analyse des RPS après la nouvelle édition du baromètre social. Désignation des 2 correspondants « Harcèlement et agissements sexistes ».
- Mise en œuvre du comité QVT avec plusieurs sessions de travail portant sur : le télétravail, une conciergerie, le co-working, les espaces de travail, les déplacements...

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Hormis un test sur le télétravail pour raison médicale, et compte tenu du délai de négociation d'un nouvel accord RTT, aucune nouvelle mesure n'est mise en place en 2019.

GOV 1 Instances de décision et systèmes de management

2017

2018

2019

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

GOV 1.1 Évaluations/certifications des systèmes de management	Certification/évaluation 1			
	Champ	Responsabilité sociétale (économique, sociale, environnementale)		
	Nom de la certification / de l'évaluation	AFAQ 26000 (niveau 708 points / 1 000) « Exemple »		
	Périmètre	Ensemble de la SDH		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2011/2019		
	Certification/évaluation 2			
	Champ	Construction neuve / environnement		
	Nom de la certification / de l'évaluation	NF Habitat HQE - Niveau M3		
	Périmètre	Construction neuve de plus de 5 logements (hors accession sociale)		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2011/2019		
	Certification/évaluation 3			
	Champ	Sociétal		
Nom de la certification / de l'évaluation	Habitat Senior Services®			
Périmètre	Toute la SDH			
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2013/2017			
GOV 1.2 ✓ Parité dans les instances dirigeantes au 31/12/2019	Part de femmes en comité de direction	50,0 %	33,3 %	33,3 %
	Part de femmes dans le directoire	na	na	na
	Part de femmes en conseil d'administration ou de surveillance	16,7 %	16,7 %	17,6 %

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

2017

2018

2019

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

GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2011	2014	2017
	Taux de satisfaction globale d'après les réponses à la question* :	79,4 %	83,8 %	81,2 %
<i>* Globalement, comment jugez-vous la SDH ? Vous en êtes : très satisfaits / satisfaits / insatisfaits / très insatisfaits.</i>				
GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	2011	2014	2017
	Taux de satisfaction globale d'après la réponse à la question* :	81,8 %	87,0 %	86,8 %
<i>* Êtes-vous satisfait(e) de travailler dans votre entreprise ?</i>				
GOV 2.3 ✓ Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	32	35	24

GOV A / ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ENTREPRISE

Depuis 2013, la SDH dispose d'un code de déontologie qui repose notamment sur les quatre valeurs qui ont façonné sa culture et sa réputation : Solidarité, Respect, Professionnalisme et Ambition. L'équité, l'honnêteté et l'intégrité font partie intégrante de ces valeurs.

Un dispositif de contrôle permet d'auditer l'ensemble des processus de la SDH tous les 2 ans.

Depuis 2017, la SDH a intégré des dispositifs de lutte contre la corruption. En 2019, la SDH a intégré les dispositifs spécifiques d'Action Logement, comme les dispositifs de lutte contre la fraude au RIB, un nouveau code de déontologie, la lutte contre les logements insalubres, la formation aux bonnes conduites anticorruption, le contrôle des tiers et le renforcement de sa cartographie des risques.

GOV B / ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

- Un guide de l'administrateur concentre des informations utiles à la bonne tenue de leur mandat par les membres du CA, dont des dossiers synthétiques de connaissance de l'habitat social.

En 2019 :

- » activité vente HLM ;
- » dispositif « logement d'abord ».
- Les membres du CA ont été formés à la RSE lors d'un séminaire dédié.

GOV C / RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

La SDH est en relation étroite avec la plupart des instances iséroises qui interviennent dans le secteur de l'habitat et du logement social (DDT, Conseil départemental de l'Isère, Grenoble-Alpes Métropole, communautés de communes, collectivités locales). Elle prend une part active aux travaux des PLH, participe au Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, à la Commission départementale de conciliation des rapports locatifs, à la Commission départementale de médiation.

La collaboration étroite avec les collectivités locales et les EPCI se traduit généralement par des conventions de partenariat.

GOV D / RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Le conseil de concertation locative (CCL) est un lieu d'information, d'écoute et de partage d'expériences. Les débats portent sur des sujets relatifs à la vie dans les résidences, aux conditions d'habitat et, plus généralement, au cadre de vie des locataires.

Suite aux élections des représentants des locataires qui se sont tenues en 2018, un nouveau plan de concertation locative a été validé au conseil d'administration de la SDH en 2019.

En 2019, il s'est tenu 4 conseils de concertation locative. Le travail du CCL a permis des progressions sensibles dans le service apporté aux locataires pour améliorer leur cadre de vie.

GOV E / DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

- Renouvellement des instances représentatives du personnel.
- Ouverture de négociation sur l'accord « Conciliation entre vie professionnelle et vie syndicale, vie représentant du personnel ».
- Ouverture de négociation sur le fonctionnement du nouveau CSE.
- Ouverture d'une réflexion sur le temps de travail.
- Signature de l'avenant « Intéressement ».
- Mise en place des Tickets-Restaurants dans le cadre des NAO.

QUIZZ sur...



**le rapport d'activité
responsable 2019 de la SDH**

TESTEZ vos connaissances sur l'engagement RSE de la SDH, en scannant le QR-code. Toutes les réponses figurent dans le présent rapport.

JOUEZ et tentez de gagner l'un des lots mis en jeu. Les participants ayant les meilleures réponses seront tirés au sort en novembre 2020.



Attestation

Attestation relative au niveau de sincérité des données EURHO-GR® 2019 de la SDH

À l'attention de la Direction,

Suite au mandat qui nous a été confié par la SDH en tant qu'organisme agréé pour la vérification externe des données EURHO-GR®, nous vous présentons nos conclusions relatives à la qualité et la sincérité des données auditées et présentées dans le rapport d'activité responsable de la SDH portant sur l'exercice 2019.

Objet des travaux

Nos travaux de vérification se sont inscrits dans le cadre du dispositif EURHO-GR®. Ils avaient pour objet d'établir la conformité du rapport d'activité responsable 2019 de la SDH aux exigences du Niveau 3 du dispositif EURHO-GR®.

Nature et étendue des travaux

• En accord avec les exigences du dispositif EURHO-GR®, notre vérification a porté sur les indicateurs suivants du référentiel EURHO-GR® :

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- » SOC 1.2 Répartition par type des logements livrés et acquis dans l'année
- » SOC 1.3 Production en accession sociale
- » SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées
- » SOC 2.7 Taux de mutations internes
- » SOC 3.1 Profil socio-économique des ménages entrants

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- » ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables
- » ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- » ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers
- » ECO 1.5 Taux de vacance
- » ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés par catégorie de parties prenantes

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- » HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap
- » HR 1.5 écart de rémunération

AMÉLIORER ET ANIMER LA GOUVERNANCE

- » GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes
- » GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales

Notre vérification a porté sur les données de l'exercice 2019.

- Notre vérification a consisté à :
 - » vérifier la conformité des données renseignées au référentiel EURHO-GR® ;
 - » établir le degré de sincérité et de fiabilité des données, en termes de traçabilité, contrôle interne et qualité de reporting ;
 - » corriger, le cas échéant, les écarts constatés.
- Pour ce faire, nous avons :
 - » interrogé les collaborateurs en charge de la collecte et du traitement des données des indicateurs concernés, afin d'apprécier la robustesse, la traçabilité et la stabilité du dispositif de reporting ;
 - » analysé les fichiers de données sources et, le cas échéant, les fichiers de retraitement des données afin de vérifier la conformité aux règles de calcul EURHO-GR®, d'évaluer le degré de fiabilité des données présentées et de rectifier, si nécessaire, les écarts constatés ;
 - » lorsque pertinent et faisable, re-calculé l'indicateur au moyen des données sources fournies ;
 - » lorsque pertinent et faisable, contrôlé par échantillonnage les éléments d'enregistrement permettant la constitution des données sources ;
 - » vérifié la cohérence des données présentées avec les exercices antérieurs et les données du benchmark EURHO-GR®.

Principaux constats et conclusions

Sur la base des travaux de vérification effectués et des éléments fournis par la SDH, et après corrections de certains écarts constatés, nous avons établi que :

- 14 sur 14 des indicateurs audités ont un niveau de fiabilité satisfaisant et ne font pas l'objet de réserve de notre part. En conclusion, 100 % des indicateurs audités ont été renseignés et ont un niveau de fiabilité suffisant pour être publiés dans le rapport d'activité responsable de la SDH.

Au regard de ces conclusions, nous sommes en mesure de valider le « niveau 3 » du rapport EURHO-GR® 2019 de la SDH.

Fait à Paris,
le 07/05/2020

Pour DEL&COOP' :
M. Déplace, Directeur général

Glossaire



ABSISE

Association des bailleurs sociaux de l'Isère.

ACTION LOGEMENT

Acteur de référence du logement social et intermédiaire en France.

ADEME Agence de la transition écologique.

ADTC

Association pour le développement des transports en commun.

AFNOR

Association française de normalisation.

AGEDEN

Association pour une gestion durable de l'énergie.

AGEFIPH

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

ALEC

Agence locale de l'énergie et du climat.

ALUR Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové.

ANRU

Agence nationale pour la rénovation urbaine.

APL Aide personnalisée au logement.

AURA HLM

Association des organismes HLM de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

BALD

Bureau d'accès au logement des personnes défavorisées.

BBC Bâtiment basse consommation.

CADA

Centre d'accueil de demandeurs d'asile.

CAPEB

Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment.

CARSAT

Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.

CCL

Conseil de concertation locative.

CESF

Conseiller(ère) en économie sociale et familiale.

CGL

Confédération générale du logement.

CHRS

Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

CHSCT

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

CLCV

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

CNL

Confédération nationale du logement (association de représentants de locataires).

CSF

Confédération syndicale des familles (association de représentants de locataires).

CSU

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

CUI-CAE

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

DAL

Droit au logement.

DALO

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

DPE

Diagnostic de performance énergétique.

EHPAD

Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (maison de retraite).

ESH Entreprise sociale pour l'habitat.

ETP Équivalent temps plein.

FNE

(ex-Frapna) France Nature Environnement.

GRI

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

HSS®

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

INDECOSA CGT

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

IRP

Instances représentatives du personnel.

QPV

Quartiers prioritaires de la politique de la ville.

RSE

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

SHAB

Surface habitable.

SLS

Supplément de loyer de solidarité.

SOLIHA

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

TFPB

Taxe foncière sur les propriétés bâties.

USH

Union sociale pour l'habitat.

VEFA

Vente en l'état futur d'achèvement.

ZUS Zone urbaine sensible.

SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT

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

FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.sdh.fr



Juin 2020 - Direction de la gestion locative et du marketing SDH - © Photos : SDH, Michel Battaglia, Cabinet Arcane, iStock
Rédaction : SDH - Relecture : A avec accent !
Conception graphique et réalisation : www.elodieguivarch.com - Impression : Munier - Impression sur papier accrédité PEFC et FSC

