

# RAPPORT 2010

## D'ACTIVITÉS RESPONSABLES



*La 1<sup>re</sup> démarche  
européenne de RSE  
du logement social...*



# CONCILIER DYNAMISME ÉCONOMIQUE, PROGRÈS SOCIAL ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



## un engagement volontaire et exigeant pour la SDH



André INDIGO,  
Directeur Général

Alors qu'aucun texte de l'y contraignait, la SDH s'est engagée dès 2004 dans une démarche de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE). Un engagement volontaire donc.

Et plutôt que d'adapter au fil de l'eau son organisation à la réglementation (environnementale notamment), elle a préféré un comportement proactif. Il s'agit justement de devancer les réglementations et d'élargir la conception de la performance de l'entreprise au social, à l'environnement et à l'économique.

La RSE participe ainsi à renouveler totalement la vision stratégique de la SDH et à modifier ses processus de décision. Le projet d'entreprise « Unis'vers 2016 » repose d'ailleurs pour une large part sur les fondamentaux de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

Bien loin des artifices du greenwashing, la RSE est une démarche résolument impliquante et exigeante qui constitue à mes yeux une véritable culture d'entreprise.

## La 1<sup>ère</sup> démarche européenne de RSE dans le logement social

Avec quelques sociétés HLM pionnières, réunies au sein du réseau professionnel DELPHIS, la SDH a engagé une vaste réflexion sur sa responsabilité sociale. Les parties prenantes de l'habitat social ont été étroitement associées à ce processus : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né en 2008 le référentiel EURHO-GR<sup>®\*</sup> visant à mesurer la performance sociale, économique et environnementale des organismes HLM.

La démarche RSE doit se traduire par des engagements concrets et par la définition d'axes de progrès clairement identifiés.

Enfin, dans un souci de transparence, indissociable de leur responsabilité sociale, les bailleurs sociaux qui ont adopté le référentiel EURHO-GR<sup>®\*</sup> s'engagent, au-delà de leurs obligations légales, à communiquer leurs résultats aux parties prenantes par la publication de rapports RSE.

*\*EURopean HOusing – Global Reporting<sup>®</sup>*





# 28

sociétés Hlm réparties dans  
**5 pays d'Europe**  
adhérentes à Eurhonet

## Le réseau professionnel delphis

## Le référentiel EURHO-GR®

Le référentiel EURHO-GR® propose une base européenne commune de mesure et de comparaison des pratiques et des performances. Le travail des différents partenaires d'EURHONET a ainsi abouti à 26 indicateurs communs à cinq pays utilisateurs (Allemagne, France, Italie, Royaume-Uni, Suède), auxquels s'ajoutent 7 « indicateurs de contexte » qui reflètent la situation de l'organisme dans son environnement ; une trentaine d'indicateurs optionnels rendent compte des spécificités nationales.

La dimension européenne du référentiel permet de confronter les expériences et les cultures. Ce travail collectif permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, et contribue à façonner un socle commun pour les organismes de logement social revendiquant leur responsabilité sociale.

## évaluation iso 26000

Fin 2011, la SDH fera évaluer sa démarche RSE par l'AFAQ dans le cadre de la nouvelle norme ISO 26000. Comme l'indique Alain JOUNOT\*, responsable du département Innovation et Développement d'Afnor Certification « *La démarche d'évaluation ISO 26000 relève (...) prioritairement d'une logique de diagnostic, avec la succession des phases suivantes :*

- *Analyse de la vision et de la stratégie de l'entreprise, ainsi que des résultats sur les trois piliers du développement durable (économique, social et environnement).*
- *Évaluation du degré d'atteinte des objectifs fixés sur les différents champs d'indicateurs.*
- *Parcours des pratiques managériales couvrant les domaines clés comme : vision et stratégie, modes de production et de consommation, ancrage territorial, déploiement de la démarche et management des ressources humaines.*
- *Identification des points forts (pratiques contribuant positivement aux résultats) et des points sensibles (pratiques contribuant peu ou négativement aux résultats) ».*

\* « 100 questions pour comprendre et agir : RSE et Développement durable ». Afnor Editions



La SDH est l'un des membres fondateur de l'association DELPHIS. Ce pôle de recherche et développement créé en 1989, a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 22 sociétés anonymes HLM gérant plus de 170 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises.

[www.delphis-asso.org](http://www.delphis-asso.org)

## Le réseau EURHONET



La SDH est l'un des membres fondateurs d'EURHONET (the European Housing Network), un réseau constitué de 28 sociétés d'habitat social en France, Suède, Allemagne, Italie et Royaume-Uni. Soumises à des législations différentes, ces entreprises répondent toutes à un même objectif : œuvrer pour une société plus équilibrée et maîtriser l'impact de leur activité sur leur environnement grâce à des actions responsables.

[www.eurhonet.eu](http://www.eurhonet.eu)



# QUE RECOUVRE AUJOURD'HUI LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'UN ORGANISME HLM ?



Le référentiel EURHO-GR® adopté par la SDH, répond à 5 enjeux majeurs du secteur :

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



## préserver l'environnement

**11** indicateurs environnementaux rendent compte de l'engagement de la SDH en matière environnementale (réduction de l'emprunte écologique de ses activités et maîtrise du niveau des charges des locataires).

### \* FOCUS 2010

- > Construction de **5 Bâtiments Basse Consommation (BBC)** totalisant **140 logements** (2 seront livrés dans le premier semestre 2011) et 17 programmes certifiés Habitat et Environnement®.
- > **40M€** sur 10 ans pour améliorer la performance thermique de **5 000 logements**.
- > **PDE** : prise en charge par la SDH de **50 %** du coût de l'abonnement aux transports en commun du personnel.

## promouvoir l'équilibre social des territoires

**15** indicateurs permettent de déterminer la contribution de la SDH à la demande de logements sociaux en fonction des besoins et des spécificités des publics sur les différents territoires du département de l'Isère. Ils mettent aussi en lumière les actions d'accompagnement des locataires et de cohésion sociale.

### \* FOCUS 2010

- > **1 956** attributions.
- > **75 %** des ménages «entrants» disposaient de ressources inférieures à **60 %** des plafonds réglementaires.
- > **469** nouveaux logements mis en service.
- > **53 %** des logements de la SDH ont en moyenne des loyers inférieurs aux PLAI (4,68 €/m<sup>2</sup>/an).

## ASSUMER sa responsabilité économique

**9** indicateurs permettent d'évaluer l'impact de la SDH en termes d'emploi et de soutien à l'économie sur le département de l'Isère. La redistribution des revenus générés par l'entreprise aux acteurs économiques locaux se fait de façon transparente et les différentes politiques d'achat mises en place privilégient les pratiques responsables.

### \* FOCUS 2010

L'activité de la SDH a généré **131 M€** de revenus aux fournisseurs et prestataires, aux administrations fiscales, aux salariés, aux banques et autres acteurs locaux. La TFPB et autres taxes reversées aux collectivités territoriales s'élèvent à près de **11 M€**.

## ANIMER et améliorer la gouvernance

**11** indicateurs permettent à la SDH de mesurer ses efforts pour mieux intégrer les parties prenantes de l'habitat social à la bonne gouvernance de l'entreprise.

### \* FOCUS 2010

La SDH a organisé **110** rencontres avec les habitants (102 en 2009) permettant de les associer aux interventions techniques ou de gestion concernant leur quartier.



## développer Les ressources humaines

**10** indicateurs spécifiques permettent à la SDH de juger de sa capacité à consolider et développer les compétences du personnel, en lui offrant de bonnes conditions de travail et des perspectives d'évolution. Le référentiel permet également d'apprécier la place de la diversité et du dialogue social.

### \* FOCUS 2010

- > **8%** de la masse salariale consacrée à la formation.
- > Organisation de **2 journées** d'intégration des nouveaux collaborateurs.
- > **13 projets** présentés aux "Trophées de l'innovation et des bonnes pratiques".
- > **70 salariés** formés à la non-discrimination.



# TABLEAU DE SYNTHÈSE EURHO-GR<sup>®</sup>

	CONTEXTE	2010
0.1	Patrimoine	16 470 logements
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine «Très social» (PLAI, PLA-TS...) «Social» (PLUS, PLA) «Intermédiaire» (PLS, PLI...)	Prix moyen 4,74 €/m <sup>2</sup> 4,00 €/m <sup>2</sup> 6,51 €/m <sup>2</sup>
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	*
0.4	Locataires de plus de 65 ans	18,90 %
0.5	Chiffre d'affaires <sup>1</sup>	73 183 000 €
0.6	Âge moyen du patrimoine	30 ans
0.7	Effectifs	197 employés (ETP)

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire	2008	2009	2010	
SOC 1.1	Surface moyenne par type de logement	TI	27,83 m <sup>2</sup>	35,28 m <sup>2</sup>	27,17 m <sup>2</sup>
		TII	50,00 m <sup>2</sup>	49,69 m <sup>2</sup>	50,30 m <sup>2</sup>
		TIII	68,07 m <sup>2</sup>	66,66 m <sup>2</sup>	66,04 m <sup>2</sup>
		TIV	81,27 m <sup>2</sup>	82,06 m <sup>2</sup>	82,79 m <sup>2</sup>
		TV	108,46 m <sup>2</sup>	102,66 m <sup>2</sup>	98,99 m <sup>2</sup>
		TVI et plus	0,00 m <sup>2</sup>	0,00 m <sup>2</sup>	0,00 m <sup>2</sup>
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements «Très social» (PLAI, PLA-TS...) «Social» (PLUS, PLUS CD) «Intermédiaire» (PLS, PLI...)	6,60 %	7,10 %	7,47 %	
		64,10 %	88,58 %	66,37 %	
		29,30 %	4,32 %	26,16 %	
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative  Patrimoine dont Logements locatifs Foyers	0,71 %	0,14 %	2,19 %	
		2,86 %	1,83 %	2,43 %	
		-23,05 %	-27,94 %	-2,66 %	
SOC 1.4	Logements en accession sociale Ventes HLM rapportées au patrimoine Logements neufs en accession sociale rapportés à la production Logements neufs en accession sociale par une filiale	0,12 %	0,18 %	0,29 %	
		9,52 %	18,21 %	25,63 %	
		26 Logements	59 Logements	71 Logements	
SOC 2	Loyers et charges				
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements dans le patrimoine  «Très social» (PLAI, PLA-TS...) «Social» (PLUS, PLUS CD) «Intermédiaire» (PLS, PLI...)	4,24 €/m <sup>2</sup>	4,40 €/m <sup>2</sup>	4,74 €/m <sup>2</sup>	
		3,77 €/m <sup>2</sup>	3,73 €/m <sup>2</sup>	4,00 €/m <sup>2</sup>	
		5,48 €/m <sup>2</sup>	5,64 €/m <sup>2</sup>	6,51 €/m <sup>2</sup>	
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	0,93 €/m <sup>2</sup>	-1,83 €/m <sup>2</sup>	1,97 €/m <sup>2</sup>	
SOC 2.3	Evolution du montant des loyers	2,75 en %	2,00 en %	2,00 en %	

Les données recensées dans le tableau de synthèse du référentiel sont la représentation complète de l'activité de la SDH. Elles couvrent la totalité de son patrimoine sur le département de l'Isère, son dispositif de proximité, toutes ses activités et sa politique de ressources humaines.

Les informations ont été recueillies par la direction de la Clientèle pendant les mois de mars et avril au travers d'extractions de données dans les systèmes d'information internes et d'interviews auprès de collaborateurs de l'entreprise.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES				
SOC 3	Mixité sociale	2008	2009	2010
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	* *	22 % *	19,40 % *
SOC 3.2	Profil socioéconomique des nouveaux locataires Âge des ménages : - de 25 ans 25-39 ans 40-59 ans 60-74 ans 75 ans et + Ressources des ménages : < 60% du plafond de ressources comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources > 100% du plafond de ressources Composition des ménages : Personne seule Famille monoparentale Couple sans enfant Couple avec enfant(s) Autre configuration (cohabitation, colocation...)	* * * * * * * * * * * * * * * *	5,30 % 31,99 % 39,41 % 14,82 % 7,90 % 64,22 % 29,22 % 6,55 % 31,05 % 19,62 % 15,70 % 27,66 % *	* * * * * * * * * * * * * *
SOC 3.3	Part des locataires bénéficiant d'aides sociales au logement	48 %	49 %	45 %
<b>SCO 4</b>	<b>Actions de cohésion sociale</b>			
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale Insertion / intégration par le logement Description rapide pour la dernière année Insertion par l'emploi, la formation Description rapide pour la dernière année Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers Description rapide pour la dernière année	oui  oui  oui	oui  oui  oui	oui  oui  oui
		Accompagnement de sortie d'hébergement		
		Programme Face, formation Eclor, évaluation en milieu de travail		
		Rencontres intergénérationnelles, Journée nettoyage du quartier, sensibilisation aux gestes eco-citoyen.		
<b>SCO 5</b>	<b>Accompagnement social</b>			
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social	32,00 €/log	30,51 €/log	28,15 €/log
<b>SCO 6</b>	<b>Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées</b>			
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	0,13 % du C.A	0,41 % du C.A	0,17 % du C.A
<b>SCO 7</b>	<b>Tranquillité des locataires</b>			
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires % de locataires satisfaits en matière de tranquillité	oui 69,10 %	oui 73,40 %	oui 72,90 %
<b>SCO 8</b>	<b>Politique de la Ville</b>			
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	19,14 %	33,63 %	28,69 %

<sup>1</sup> Somme des loyers quittancés dans l'année (hors foyers, hors commerces).

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV 1	Politique environnementale	2008	2009	2010
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme Budget associé	oui *	oui *	oui *
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	32,33 %	51,61 %	46,81 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	non	non	non
ENV 2	Lutte contre le changement climatique			
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine	A. bâti très performant 2,00 % B. 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an 13,90 % C. 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an 40,30 % D. 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an 33,72 % E. 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an 7,87 % F. 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an 2,01 % G. bâti énergivore	0,20 % 2,00 % 15,90 % 40,30 % 32,72 % 6,87 % 2,01 %	0,20 % 4,38 % 21,65 % 35,19 % 25,25 % 10,32 % 3,01 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 0,11 % 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 5,14 % 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 26,02 % 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 20,86 % 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 38,93 % 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 6,95 % > 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 1,99 %	0,11 % 5,14 % 28,02 % 20,86 % 36,93 % 6,98 % 1,99 %	0,41 % 4,18 % 28,78 % 31,54 % 27,55 % 6,04 % 1,50 %
	Patrimoine	Consommations d'énergie Moyenne * Médiane * Émissions de gaz à effet de serre * Médiane *	225,00 kWh/m <sup>2</sup> /an * 33,70 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an *	155,76 kWh/m <sup>2</sup> /an 202,00 kWh/m <sup>2</sup> /an 23,70 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 28,00 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Logements récents	Consommations d'énergie Moyenne * Médiane * Émissions de gaz à effet de serre * Médiane *	117,00 kWh/m <sup>2</sup> /an * 22 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an *	157,90 kWh/m <sup>2</sup> /an 116,00 kWh/m <sup>2</sup> /an 23,70 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an 21,00 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Sites fonctionnels	Consommations d'énergie Moyenne 208,00 kWh/m <sup>2</sup> /an Émissions de gaz à effet de serre 12,34 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	216,00 kWh/m <sup>2</sup> /an 12,80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	225,00 kWh/m <sup>2</sup> /an 13,30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables	*	*	23,50 %
ENV 2.3	CO <sub>2</sub> produit par les véhicules de la société	1 350 000 gr/km	1 370 000 gr/km	1 620 000 gr/km
ENV 2.4	Mode de transports des salariés pour le trajet domicile-travail	Voiture individuelle * Covoiturage * Vélo * Transport en commun * À pied *	77,20 % 4,40 % 2,90 % 11,80 % 4,40 %	* * * * *
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle * Covoiturage * Vélo * Transport en commun * À pied *	12,53 km/jour 11,00 km/jour 3,10 km/jour 11,73 km/jour 1,75 km/jour	* * * * *
ENV 3	Gestion de l'eau			
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine	1,04 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,13 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	1,14 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>
ENV 3.2	Part de logements disposant - d'équipements hydro-économiques - d'un système de récupération d'eaux pluviales Total des économies théoriques réalisées par ces installations	15,03 % 0 % *	19,76 % 0 % 173 174 m <sup>3</sup>	23,22 % 0 % 203 496 m <sup>3</sup>
ENV 4	Urbanisme et paysage			
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts	*	*	*
ENV 5	Actions de sensibilisation			
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :	Locataires oui Salariés oui Prestataires oui	oui oui oui	oui oui oui



## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO 1	Gestion du patrimoine	2008	2009	2010
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	0,61 %	1,33 %	1,87 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2004-2008 910,86 €/log	2005-2009 974,33 €/log	2006-2010 1123,69 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance	1,46 %	2,32 %	2,79 %
	Technique	*	*	*
	Moins de 3 mois en exploitation	*	*	*
	Plus de 3 mois en exploitation	*	*	*
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	10,71 %	13,72 %	17,25 %
ECO 2	Tissu économique local			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	12,47 % du C.A	12,45 % du C.A	12,76 % du C.A
	Fournisseurs et prestataires	117,85 % du C.A	124,06% du C.A	133,54% du C.A
	Administrations fiscales	14,32 % du C.A	15,10 % du C.A	14,87 % du C.A
	Banques	24,83 % du C.A	23,99 % du C.A	17,87 % du C.A
	Actionnaires	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A	0,00 % du C.A
	Acteurs sociaux	0,29 % du C.A	0,31 % du C.A	0,31 % du C.A
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	91,90 % du C.A	72,10 du C.A	69,40 du C.A
ECO 3	Achats responsables			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	oui	oui	oui
ECO 4	Équité vis-a-vis des fournisseurs			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	oui	oui	oui
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	*	*	*

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires	2008	2009	2010
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme	98	102	110
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	*	73,70 %	78,80 %
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	oui	oui	oui
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	18	20	24
	Total de la contribution matérielle	24 172 €	25 815 €	25 815 €
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	non	non	non
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	oui	oui	oui
GOV 3.3	Évaluation RSE par un tiers externe lors du cycle triennal en cours	non	non	non
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les Collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations pour des collectivités	non	non	non
	% du patrimoine couvert par le dispositif	*	*	*
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes			
	% de femmes en comité de direction	0 %	0 %	0 %
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	0 %	3,80 %	7,70 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	non	non	non
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	oui	oui	oui

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR 1	Développement de l'emploi	2008		2009		2010							
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi	CDI	87,41 %	89,73 %	91,51 %	CDD	12,59 %	10,27 %	8,49 %	Interim	0 %	0 %	0 %
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre salariés concernés	Nombre d'heures				
	Ouvriers de maintenance	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0				
	Personnel de proximité	23 %	2 177	38 %	1446,5	23 %	649,5	23 %	922				
	Employés administratifs	32 %	606,5	30 %	777,5	23 %	922	23 %	922				
	Agents de maîtrise	53 %	1 528	54 %	2096,5	70 %	3 454	70 %	3 454				
	Cadres	17 %	758	19 %	1032,5	20 %	873	20 %	873				
	Dirigeants	2 %	66	6 %	171	3 %	151	3 %	151				
HR 1.3	Promotion interne												
	promotions internes	*		4		7							
	sur postes pourvus	*		8		16							
<b>HR 2</b>	<b>Amélioration continue des conditions de travail</b>												
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	oui		oui		oui							
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	*		*		*							
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles, accidents du travail et au stress <sup>2</sup>	9,98 %		12,30 %		7,48 %							
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	non		non		non							
	Volets de la RSE concernés	*		*		*							
<b>HR 3</b>	<b>Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi</b>												
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>3</sup> par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes				
	Ouvriers de maintenance	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %				
	Personnel de proximité	13,71 %	8,63 %	14,36 %	8,90 %	12,44 %	9,57 %	12,44 %	9,57 %				
	Employés administratifs	5,08 %	20,81 %	1,98 %	13,37 %	2,39 %	15,31 %	2,39 %	15,31 %				
	Agents de maîtrise	15,22 %	23,34 %	18,32 %	28,71 %	18,18 %	28,23 %	18,18 %	28,23 %				
	Cadres	3,05 %	7,11 %	4,46 %	6,93 %	4,31 %	6,70 %	4,31 %	6,70 %				
	Dirigeants	3,05 %	0 %	2,97 %	0 %	2,87 %	0 %	2,87 %	0 %				
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe												
	Ouvriers de maintenance	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€	0 k€				
	Personnel de proximité	19,51 k€	19,76 k€	20,16 k€	20,25 k€	20,39 k€	20,68 k€	20,39 k€	20,68 k€				
	Employés administratifs	18,84 k€	18,78 k€	24,42 k€	22,11 k€	24,60 k€	22,54 k€	24,60 k€	22,54 k€				
	Agents de maîtrise	28,70 k€	28,70 k€	25,83 k€	26,07 k€	26,17 k€	25,82 k€	26,17 k€	25,82 k€				
	Cadres	39,4 k€	38,61 k€	38,65 k€	38,96 k€	43,42 k€	41,14 k€	43,42 k€	41,14 k€				
	Dirigeants	83,29 k€	0 k€	81,99 k€	0 k€	85,85 k€	0 k€	85,85 k€	0 k€				
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	5,54 %		4,52 %		4,25 %							
	stagiaires	12,16 %		12,67 %		16,61 %							
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés	2,87 %		2,99 %		2,92 %							

<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année.

<sup>2</sup> Part des absences liées au stress, mesurée de manière approximative.

<sup>3</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence.

\* Information temporairement non collectée ou non consolidée.

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

Les objectifs RSE sont fortement contributifs à l'ambition de la SDH d'être reconnue comme le bailleur social de référence en Isère. Cette quête d'excellence mobilise l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Les objectifs RSE sont une composante essentielle des 6 axes stratégiques du projet d'entreprise de la SDH « Unis'vers 2016 » :

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

## Promouvoir l'équilibre des territoires

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

## Préserver l'environnement

- > Construire 100 % des logements neufs selon un standard environnemental.
- > Appliquer un management environnemental sur 100 % des chantiers.
- > Amener d'ici 2020 les consommations énergétiques de la totalité du parc à un niveau A, B ou C.
- > Amener 20 % des salariés à utiliser des modes de transports alternatifs à la voiture (trajet domicile/travail).

## Assumer sa responsabilité économique

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

## Animer et améliorer la gouvernance

- > Définir la politique de gouvernance de la SDH.
- > Mettre en place un guide définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs.
- > Développer une « Charte de déontologie » à destination des administrateurs.
- > Atteindre un niveau de satisfaction globale des locataires de 80 %.
- > Organiser au moins 4 Conseils de concertation locative par an.

## Développer les ressources humaines

- > Conduire une réflexion sur les risques psychosociaux.
- > Conduire une réflexion sur les conditions de travail des gardiens.
- > Conforter la parité hommes/femmes dans les emplois.
- > Mise en place d'un baromètre social mesurant la satisfaction des salariés sur leurs conditions de travail.





# Société Dauphinoise pour l'Habitat

34, avenue Grugliasco BP 128  
38431 Échirolles Cedex  
Tél : 04 76 68 39 39  
[www.sdh.fr](http://www.sdh.fr)

