



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2023



Sommaire

ÉDITO

Le mot des actionnaires

P. 3

P. 4

LA SDH

Chiffres clés 2023

P. 6

Qui sommes-nous ?

P. 7

Notre projet d'entreprise

P. 8

Notre engagement RSE

P. 9

Modèle d'affaires

P. 10

Cartographie des parties prenantes

P. 12

Temps forts 2023

P. 14

ENVIRONNEMENT

Agir pour l'environnement

P. 16

ÉCONOMIE DURABLE

Contribuer à une économie durable

P. 20

SOCIAL

Promouvoir l'équilibre social des territoires

P. 24

RESSOURCES HUMAINES

Valoriser les ressources humaines

P. 28

GOUVERNANCE

Gouvernance et relations aux parties prenantes

P. 32

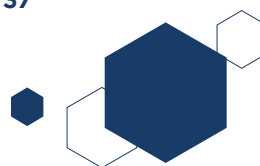
GLOSSAIRE

P. 36

ANNEXES

Indicateurs EURHO-GR®

P. 37



*Nelly Allard**Présidente**Patricia Dudonné**Directeur général*

2023, une année de crise

L'année 2023 fera, à n'en pas douter, date dans l'histoire de la SDH.

Alors que le budget prévoyait déjà un autofinancement négatif, la clôture a confirmé un résultat de même nature, pour la première fois depuis la création de la SDH.

Ces chiffres sont durs et reflètent l'impact d'un contexte économique difficile sur notre quotidien. Pour n'en citer qu'un élément, la hausse du taux d'intérêt du livret A a pesé de 11,8 M€ sur nos résultats.

Ils ne reflètent cependant pas l'avancée de nombreux projets clés pour notre territoire et ses habitants. Nous avons poursuivi cette année les vastes chantiers de rénovation des Villeneuves et du Village Olympique, démarré de la requalification du quartier Bayard à Pontcharra et le projet d'écoquartier qui le remplacera. En fin d'année, nous avons remporté dans le cadre d'un groupement d'entreprises l'appel d'offres du CROUS de Grenoble pour une résidence de 506 logements étudiants. Enfin, nous avons mis en chantier la réhabilitation et l'amélioration thermique de plus de 605 logements. Cette année également, nous avons largement dépassé nos objectifs d'agréments et livré 407 logements.

Ils ne reflètent pas non plus l'engagement des 366 collaborateurs de la SDH, impliqués au quotidien dans la réalisation de notre mission d'intérêt général – produire des logements abordables à destination des publics qui ne peuvent se loger autrement, faciliter le logement des salariés à proximité de leur lieu de travail, proposer des parcours résidentiels attractifs au plus grand nombre.

Enfin, ils ne traduisent pas tout le paradoxe de la crise d'un secteur, dont on a rarement autant parlé, sans que pour autant les pouvoirs publics ne s'en saisissent.

Cette crise a pris une nouvelle dimension en 2023, impactant la demande, freinant la mobilité résidentielle, alors que la hausse des coûts et des taux a rendu l'accès à la propriété impossible pour une partie des ménages – et que le logement social a atteint des niveaux de production historiquement bas.

La construction et la promotion neuve ont connu un fort ralentissement – voire un coup de frein. Nous avons répondu présents, dans le cadre de l'AMI 30 000 logements pour l'emploi initié par Action Logement, en achetant en VEFA près de 1 000 logements aux promoteurs isérois. Nous avons par cette action réaffirmé notre rôle de maillon clé de la chaîne de valeur économique iséroise, créateur de solutions de logements sur le département.

Forts de la confiance de notre gouvernance, nous avons porté la voix du logement social et de notre spécificité territoriale au sein des différentes instances, nationales et régionales (AURA HLM, Fédération des ESH, USH...).

Enfin, en interne, nous avons lancé notre nouveau projet d'entreprise, Inspir'2030 dont l'ossature reprend les axes de développement du groupe Action Logement et qui remet en position centrale notre politique RSE.

En début d'année, nous avons aussi pris nos marques dans des locaux agrandis, avec de nouveaux espaces de travail co-conçus avec les collaborateurs. Ils seront à n'en pas douter un outil de transformation de nos modes de fonctionnement interne.

Alors certes, 2023 n'a pas été une année satisfaisante sur bien des plans – et le bilan est en demi-teinte. Nous pouvons néanmoins affirmer sans rougir que ce n'a pas été une année de repli. Nous avons collectivement posé des jalons pour que 2024 soit une année de redressement économique et d'actions au service d'un logement durable et ambitieux. ●



Notre bilan carbone révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023.

Frédéric Carré

Président du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier

Action Logement Immobilier

Accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle

En 2023 nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2023 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de 37 500 ordres de service de nouveaux logements abordables. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux.

Avec ces nouveaux logements et les 106 000 attributions de logements en 2023 dont 62 % au bénéfice des salariés, nos filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, Action Logement Immobilier a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'AMI « 30 000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de 30 000 logements neufs en quelques mois.

Par cette action inédite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés et déterminés et enfin l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023. Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières. Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires. ●



“

*Un contexte qui exige
résilience et force
de conviction.*

Didier Bruno

*Membre du directoire en charge
de la Banque du Développement Régional*

Caisse d'Epargne Rhône-Alpes

Plus que jamais aux côtés des acteurs du logement social

2023 n'aura pas été une année facile : environnement économique morose, filière de l'immobilier contrainte de se réinventer, et bien sûr enjeux climatiques... Un contexte qui exige résilience et force de conviction. Premier partenaire bancaire du logement social sur son territoire, la Caisse d'Epargne Rhône Alpes est un actionnaire historique de la SDH. Nous partageons des valeurs communes : ancrage territorial fort, attachement à la relation de proximité, engagement pour le développement durable de nos territoires.

Grâce à une connaissance approfondie du secteur, des spécificités territoriales et des défis de la transition énergétique, nous continuons d'avancer aux côtés de la SDH et d'accompagner ses projets de production de nouveaux logements et de réhabilitation énergétique, sur la métropole grenobloise et l'ensemble du territoire isérois.

C'est bien là notre vocation de banque régionale coopérative : être 100 % utile aux acteurs du logement social, au territoire et à ses habitants. ●



“

*Cette réalité ne nous empêche
pas de poursuivre notre
engagement en faveur de
projets structurants.*

Jean-Michel Jaffrin

Président de la Safilaf

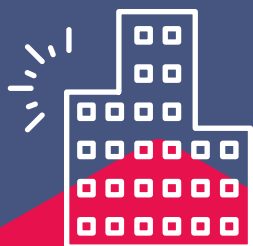
Safilaf

Répondre ensemble au changement de paradigme

Fidèle à son histoire et à ses valeurs que nous partageons, la mission d'intérêt général que porte la SDH, qui consiste à construire et gérer des logements locatifs sociaux de qualité, est plus que jamais d'actualité. Le nombre des ménages qui ne peuvent pas accéder au parc privé ne cesse de croître tandis que nous déplorons un effondrement du nombre de constructions de logements qu'ils soient sociaux ou non. Cette réalité ne nous empêche toutefois pas de poursuivre notre engagement en faveur de projets de constructions structurants et de

participer ainsi au développement de l'économie locale. Dans un tel environnement, Safilaf entend respecter ses engagements auprès de ses partenaires et des collectivités qui lui font confiance. Plus que jamais, le partenariat entre Safilaf et SDH fait sens et je m'honore qu'ensemble nous portions haut et fort les valeurs de solidarité et d'engagement. C'est donc avec l'ambition commune et partagée de répondre au mieux aux exigences et envies de nos clients que nous poursuivrons ensemble nos projets de développement de logements en Isère. ●

COMPOSITION DU PATRIMOINE



22 915
LOGEMENTS

dont 21 525 logements locatifs
et 1 390 équivalents logement :
(foyers senior, logements étudiants...)



- SOCIAL INTERMÉDIAIRE :
3,8 %
- TRÈS SOCIAL :
7,9 %
- SOCIAL :
84,7 %
- INTERMÉDIAIRE :
1,6 %
- NON CONVENTIONNÉS À LOYER
MAÎTRISÉ :
2 %

19,1 %

logements situés en
Quartiers Prioritaires
Politique de la Ville

PRODUCTION & PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



407

logements neufs
livrés dont **27**
en accession sociale



Présent sur

168

communes



366

collaborateurs
au 31/12/2023

**CHIFFRE
D'AFFAIRES**
149,1 M€

NOS LOCATAIRES

48 086
PERSONNES HÉBERGÉES



10,1 %

de taux de mutation interne

45,9 %

des ménages perçoivent
les APL

24,3 %

des titulaires de bail ont plus
de 65 ans

69 %

d'attributions aux salariés

73,8 %

des locataires
satisfaits



QUI SOMMES-NOUS ?

Un acteur majeur du logement social en Isère

Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), la SDH est présente dans 168 communes du département. Elle gère un patrimoine de 22 915 logements et loge 48 086 personnes. Filiale du groupe Action Logement, elle est porteuse d'une mission d'intérêt général qui consiste à loger les ménages qui ne peuvent accéder au marché libre, en particulier les salariés modestes. Grâce à l'expertise de ses 366 collaborateurs et à son engagement de proximité, la SDH est un acteur majeur du logement en Isère. Au plus près des besoins des territoires, elle construit et gère un parc immobilier qui se distingue par sa qualité et sa diversité : logements

sociaux et intermédiaires en locatif, logements en accession sociale commercialisés par sa marque SD'Access, de type collectif ou individuel. Depuis 2019 et la création d'une foncière, SD'SOL, la SDH propose également des logements en BRS (Bail Réel Solidaire). ●



Un ancrage local affirmé depuis la création

La SDH se crée en 1948 sous l'impulsion d'industriels grenoblois (l'entreprise Balthazard père et fils & Cotte, Merlin Gerin, Neyret Beylier, les Aciéries électriques d'Ugine, Progil, Rhodiacéta, Kuhlmann, Allibert...) qui souhaitent alors trouver une solution aux problèmes de logements, particulièrement importants à l'époque, de leurs ouvriers.

Elle reste fidèle à cette volonté d'origine de favoriser le logement des salariés, de fournir un toit sous lequel vivre dignement et d'accompagner ainsi le développement économique. ●

RAISON D'ÊTRE

Forts de notre ancrage local et de notre engagement RSE, nous contribuons au développement durable des territoires en favorisant le lien entre l'emploi et le logement. Nous mobilisons notre expertise et notre capacité d'innovation technique et sociale au service de nos clients.

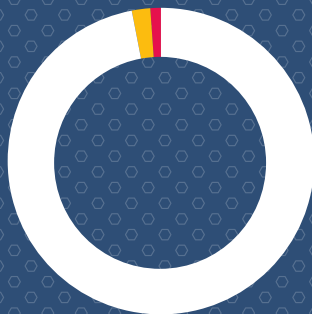
NOS VALEURS

SOLIDARITÉ

PROFESSIONNALISME

RESPECT

AMBITION



NOTRE ACTIONNARIAT*

● ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

97 %

● CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE-ALPES

1 %

● SAFILAF

2 %

*situation au 31/12/2023

Un conseil d'administration guidé par les enjeux du territoire

Depuis 2019, Action Logement Immobilier est l'actionnaire majoritaire de la SDH au sein d'un pacte d'actionnaires dans lequel figurent également 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, la Communauté d'agglomération du Pays voironnais, trois représentants des locataires et, en qualité de membres associés, la Ville d'Échirolles et la Ville de Saint-Martin-d'Hères. ●

INSPIR'2030 CONSTRUIRE DEMAIN ENSEMBLE



En 2023, la SDH est repartie de ses fondamentaux pour travailler sur un nouveau projet d'entreprise, baptisé Inspir'2030 par les collaborateurs. Ce projet répond en 5 axes aux enjeux essentiels du secteur et de l'entreprise : comment continuer à répondre aux besoins en logements des habitants et des territoires tout en participant à la lutte contre le dérèglement climatique ? Comment travailler sur la performance collective tout en prenant soin des collaborateurs ? Comment améliorer la qualité de service tout en maîtrisant les coûts ? S'il s'inscrit dans la continuité du précédent projet, il traduit aussi une volonté de changer les modes de fonctionnement de l'entreprise.

Il intègre également les axes de la stratégie de développement d'Action Logement, qui en constituent l'ossature et place la responsabilité sociétale et environnementale au cœur des objectifs.

Afin de faciliter l'appropriation du projet, tous les collaborateurs ont participé à des ateliers participatifs de présentation.

La convention du personnel d'octobre 2023 a marqué son lancement et constitué une étape importante. ●

AXE 1

Répondre à l'évolution des besoins de logements en Isère, prioritairement en direction des salariés

AXE 2

Contribuer à la création de valeur sur le territoire isérois

AXE 3

Améliorer la qualité du service rendu à nos clients

AXE 4

Agir pour l'environnement et la transition énergétique

AXE 5

Développer la performance au travail dans un objectif de symétrie des attentions

ENGAGEMENT

ENGAGEMENT RSE

Renouvelé en 2022 au niveau « Exemplaire », l'engagement RSE de la SDH a fait l'objet d'une évaluation de suivi en 2023. Elle confirme la démarche de progrès, retranscrite dans le nouveau projet d'entreprise. 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 avec beaucoup de conviction dans une démarche RSE dès 2005, persuadée de l'apport que cela pouvait avoir sur son activité. La RSE est intégrée à la gouvernance d'entreprise depuis 2007, date également du premier rapport d'activité responsable. Au quotidien, cette démarche permet d'anticiper les attentes des parties prenantes et aide à prévenir les risques grâce à une analyse complète de l'activité et à la mesure des impacts sur son environnement. Elle est aussi un guide pour le développement futur de la SDH, au centre du projet d'entreprise Inspir'2030.

Élaboré en 2007, EURHO-GR® est le seul référentiel RSE européen propre au logement social. Il permet aux organisations d'identifier les enjeux clés pour le secteur, de piloter leurs démarches et de mesurer et rendre compte de leurs performances globales à leurs parties prenantes.

Le référentiel RSE de la SDH inclut un ensemble d'indicateurs sectoriels dans cinq dimensions :

1. SOCIÉTALE
2. ENVIRONNEMENTALE
3. ÉCONOMIQUE
4. RESSOURCES HUMAINES
5. GOUVERNANCE



Ceux-ci sont enrichis régulièrement par DELPHIS* en tenant compte des retours d'expérience des bailleurs, de l'évolution des enjeux RSE et des évolutions réglementaires, notamment liées à la déclaration de performance extra-financière. EurHo-GR® permet ainsi à la SDH de mesurer et rendre compte de sa performance globale en toute transparence. ●

* Pôle de Recherche & Développement, DELPHIS accompagne les bailleurs sociaux dans leur activité au service des habitants et des territoires. L'association développe des outils et méthodes pour répondre aux enjeux du logement social et contribuer à l'amélioration des pratiques et performances professionnelles. www.delphis-asso.org.

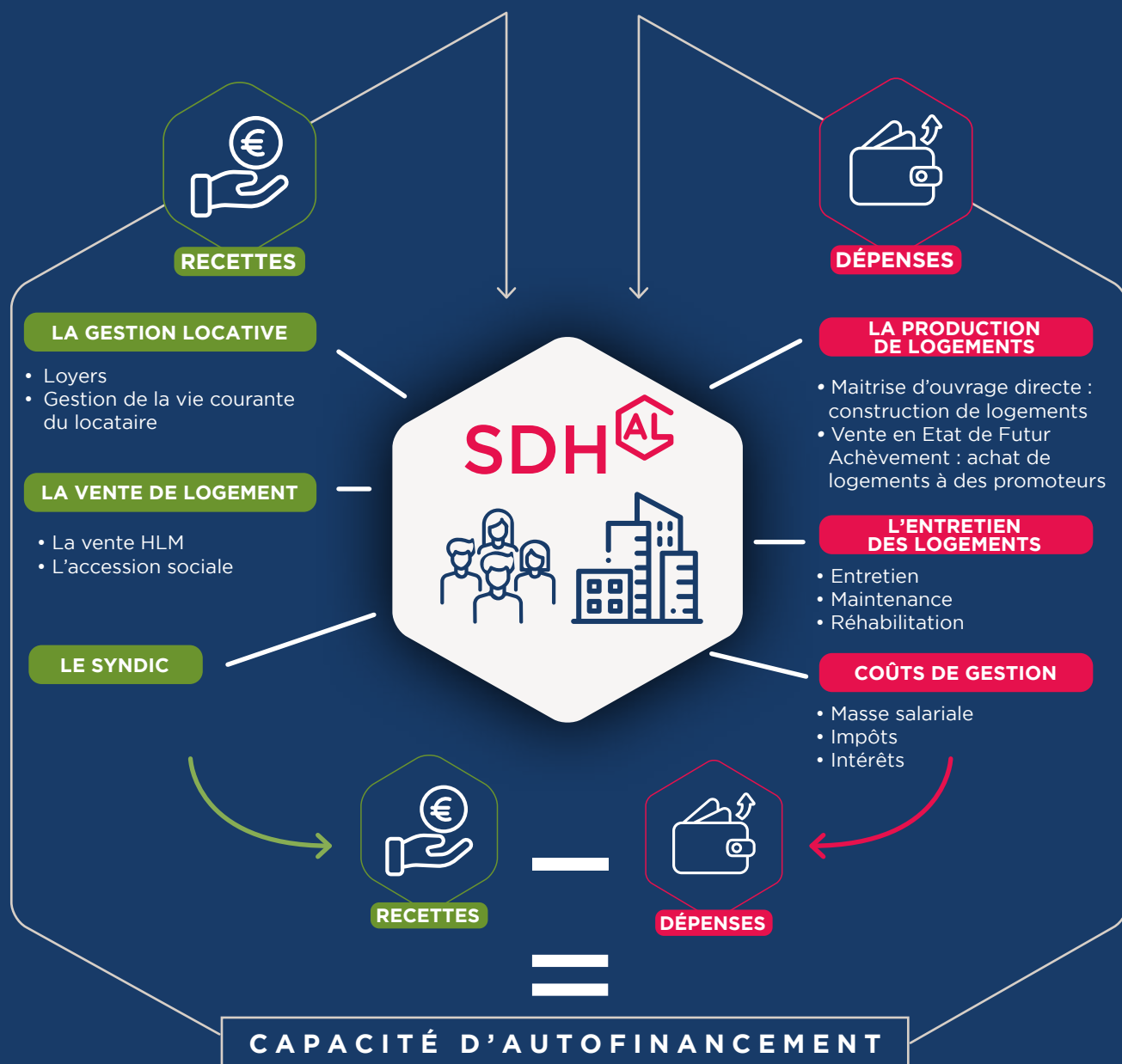


Signataire du code de conduite européen pour un habitat responsable, la SDH est membre de la communauté ethis. Cette plateforme d'information et de services accompagne les acteurs du logement social et leurs partenaires dans leurs démarches RSE.

Découvrez notre démarche responsable sur :
ethis-habitat.org > communauté

MODÈLE D'AFFAIRES

ACTIVITÉ



22 915

LOGEMENTS



48 086

PERSONNES LOGÉES



366

COLLABORATEURS
AU 31/12/2023



168

COMMUNES

UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

“*Loger les personnes et les familles éligibles au logement social*”

ENJEUX

Les enjeux correspondent aux axes du projet d'entreprise Inspir'2030

- Répondre à l'évolution des besoins de logements en Isère, prioritairement en direction des salariés
- Contribuer à la création de valeur sur le territoire isérois
- Améliorer la qualité du service rendu à nos clients
- Agir pour l'environnement et la transition énergétique
- Développer la performance au travail dans un objectif de symétrie des attentions

RISQUES ET OPPORTUNITÉS

- Réchauffement climatique
- Crise immobilière
- Inflation
- Hausse des coûts de l'énergie
- Economie circulaire

TERRITOIRE

- L'Isère



CRÉATION DE VALEUR 2023

ENVIRONNEMENT

- **49 M€** investis dans la réhabilitation thermique
- **45 %** logements neufs livrés en 2023 avec une certification environnementale
- **52,3 %** part du patrimoine classé en étiquette A, B ou C

ÉCONOMIE

- **149,1 M€** de CA total
- **69 %** de baux signés par des salariés
- **25 325** heures d'insertion générées par l'activité économique en 2023

SOCIALE ET SOCIÉTALE

- **1 850** baux signés en 2023
- **142** locaux mis à disposition des associations
- **19,1 %** de logements en QPV

NOS CERTIFICATIONS ET LABELS



LES COLLABORATEURS



+80
métiers



94/100
index
égalité
homme/
femme



3 380
heures de
formation

CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

Nos parties prenantes incluent tous les acteurs impliqués directement ou indirectement par nos activités



“ Témoignages



TÉMOIGNAGE

FARID BOUTELDJA

Secrétaire général de la CLCV - Isère

« Notre association travaille en partenariat avec la SDH depuis les années 80 et les premières réhabilitations. Nous accompagnons les locataires pour toutes les questions relatives à leur vie dans le logement, nous les aidons aussi à faire entendre leur voix dans l'aménagement de leur cadre de vie. Nous exerçons notre mission dans un esprit d'écoute, de pédagogie et de médiation. Nous sommes présents lors des Conseils de Concertation Locative organisés par la SDH et nous travaillons sur des sujets comme les grilles de vétusté ou les actions suite aux enquêtes de satisfaction locataire. Récemment, nous avons beaucoup échangé sur les hausses de charges et les retards de régularisations du fait du bouclier tarifaire. Nous avons un rôle d'interface ; les locataires ont besoin d'explications précises, presque individualisées. C'est difficile à faire pour un bailleur, nous sommes là aussi pour relayer les questions. »



TÉMOIGNAGE

FRÉDÉRIC BONTAZ

DRH STMicroelectronics
Crolles

« En tant que premier employeur privé du département, le Groupe STMicroelectronics est particulièrement attentif aux besoins de logement de ses collaboratrices et collaborateurs. Favoriser l'accès à l'emploi et faciliter l'accès au logement vont de pair. Grâce à notre collaboration avec Action Logement Services nous sommes en mesure de les accompagner tout au long de leur carrière professionnelle en apportant une gestion personnalisée et efficace de leurs besoins contribuant ainsi à leur qualité de vie et à leur fidélisation dans notre entreprise et sur notre territoire. »

TEMPS FORTS 2023

Agir pour l'environnement et la transition énergétique

INAUGURATION



Réhabilitation de la résidence « Les Chaumes » au Grand Lemps

La résidence « Les Chaumes » a fait l'objet d'une importante réhabilitation terminée en 2023. Au total 56 logements ont bénéficié de travaux d'amélioration thermique, permettant un gain énergétique de 75 % (passage d'un DPE catégorie E à une catégorie B). ●

Organisation d'ateliers de réparation de cycles et de réemploi à l'occasion de l'opération « déchetterie mobile » au Village 2 à Echirolles.



RÉHABILITATION

Pose de panneaux photovoltaïques dédiés à l'autoconsommation sur le toit des résidences Vivarais et Limousin à Echirolles en cours de réhabilitation.

RÉEMPLOI



Améliorer la qualité de vie des habitants



FRESQUE

Réalisation d'une fresque aux « Iles de Mars » à Pont-de-Claix

La SDH et la Ville de Pont-de-Claix ont inauguré en juin aux Iles de Mars une fresque réalisée par une trentaine d'enfants habitants du quartier en lien avec les artistes de l'association Contratak Prod et l'association Som Do Gunga. La SDH avait été sollicitée pour mettre un mur à disposition pour la réalisation de cette fresque qui s'intègre parfaitement avec les nouveaux aménagements du quartier et les nouvelles façades. ●

INAUGURATION



Inauguration d'un poulailler urbain à proximité de la résidence « Le Saintonge » à Echirolles : une action pour créer du lien et lutter contre le gaspillage alimentaire.



ANIMATION

Au « Furin », animation en cœur de résidence pour créer du lien à Saint-Quentin-Fallavier tout en partageant des messages dédiés au bien-vivre ensemble.

Produire des logements au service des besoins des territoires et de leurs habitants



PREMIÈRE PIERRE

Pose de la première pierre de la résidence inclusive « Strato » à Voiron

La construction de la résidence inclusive « Le Strato » a été officiellement lancée le 1^{er} décembre 2023 en présence de toutes les parties prenantes du projet (mairie de Voiron, CAPV, association...) Cette résidence de 69 logements accueillera des familles et des seniors en locatif social ou en accession sociale et comptera également des logements inclusifs pour des personnes en situation de handicap mental, ainsi qu'une école d'apprentissage de la vie en autonomie. Le projet s'inscrit dans un contexte plus large de transformation de l'ex-site industriel de Rossignol en quartier résidentiel de la ville de Voiron. ●



INAUGURATION

Inauguration de 74 logements en accession sociale au « Trio Verde » à Grenoble, réalisés en maîtrise d'ouvrage directe.

Être à l'écoute de nos parties prenantes



CONVENTION

Convention du personnel 2023 de la SDH, dédiée à son nouveau projet d'entreprise et la thématique environnementale.

Le 17 octobre 2023, tous les collaborateurs de la SDH se sont réunis pour une convention annuelle sous le signe de l'environnement et de la RSE, thématiques au cœur du nouveau projet d'entreprise – Inspir'2030. Après un temps de plénière et une conférence animée par Julien Dossier pour parler de l'urgence climatique, les participants ont mis leurs idées et leurs talents créatifs au service d'une ville durable construite à 300 ! Et qui donne des idées pour la suite... ●

RÉUNION D'INFORMATION



Réunion d'information locataires à Grenoble et Echirolles dans le cadre des projets de renouvellement urbain, en présence des partenaires Ville, GAM, et associations d'habitants.



RÉHABILITATION

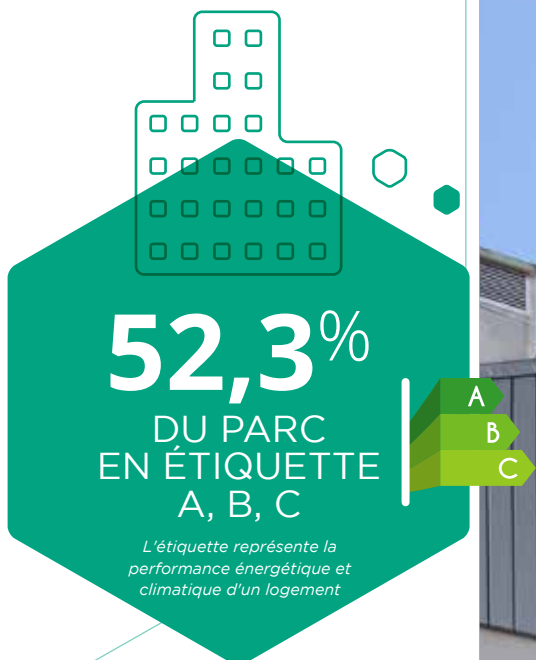
Visite sénatoriale sur le chantier du « Triforium » à l'Isle d'Abeau pour parler renouvellement urbain et réhabilitation thermique.



DÉMÉNAGEMENT

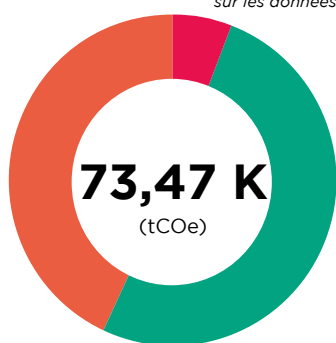
Les équipes de la SDH investissent des locaux agrandis.

AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT



RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR ACTIVITÉS (tCO₂e)

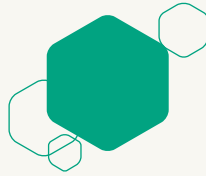
*Bilan carbone effectué en 2023
sur les données 2022*



- EXPLOITATION
37,64 K
51 %
- CONSTRUCTION
31,6 K
43 %
- RENOVATION
4,23 K
6 %



*Résidence Fiancey après réhabilitation - Saint-Egrève
Architecte réhabilitation : AAMCO Architectures*



Être acteur de la transition environnementale et énergétique

Le secteur du logement représente 23 % des émissions de GES et 43 % des consommations énergétiques de la France (ministère de la Transition écologique, 2022). Être acteur d'un des secteurs les plus émetteurs de Co2 est de fait une responsabilité énorme – et une opportunité : la SDH a la possibilité d'agir pour l'environnement et d'améliorer la qualité de vie des habitants. Investir dans de nouveaux modes de faire, réhabiliter massivement, sont des actions qui comptent.

Avec **48 086** locataires, la SDH a aussi un rôle à jouer en termes de sensibilisation à **une gestion plus vertueuse des ressources** et dans l'accompagnement des changements de comportements, par exemple en proposant des logements bien connectés aux réseaux de mobilités douces.

Dans la continuité du plan de décarbonation d'Action Logement qui fixe des objectifs ambitieux - atteindre la neutralité carbone d'ici 2040 (10 ans avant l'échéance fixée par les objectifs nationaux) - l'entreprise a intensifié ses efforts pour éradiquer les catégories F et G. Ces logements ne représentent plus que **5 % du parc**. Les 605 logements mis en chantier en 2023 s'ajoutent aux

programmes déjà en cours et dont la livraison est prévue pour 2024 ou 2025.

Les actions de sensibilisation autour des consommations d'eau et d'énergie se sont poursuivies, avec notamment un renforcement du passage sur site des équipes de Développement Social Urbain après les réhabilitations lorsque le mode de chauffage est individuel. Ces visites permettent de faire le point sur les nouveaux équipements et leur usage afin de contribuer à une réduction des consommations et des dépenses d'énergie. Accompagner les locataires dans leur transition énergétique sera un axe de travail pour l'année 2024. ●



+ DE CHIFFRES



49 M€

INVESTIS DANS LA
RÉHABILITATION
THERMIQUE



605

LOGEMENTS MIS EN
CHANTIER DANS LE CADRE
D'UNE RÉHABILITATION
THERMIQUE



FLOP



Raccordement aux nouveaux réseaux de chaleur urbain : une marge de progression

Le chauffage urbain permet de mobiliser des énergies renouvelables et de récupération locale. Il émet en moyenne 2 fois moins de gaz à effet de serre qu'un chauffage à énergie fossile et garantit des tarifs plus stables que d'autres sources d'énergie. Se raccorder au réseau de chaleur urbain permet par ailleurs de supprimer les chaudières en pied d'immeuble. C'est un bon procédé pour partager l'énergie nécessaire à la production de chaleur. Lorsqu'un nouveau réseau de chaleur urbain est prévu sur un territoire, il est souvent proposé par les communes à la SDH. Dans la pratique cependant, le calendrier des opérations ne coïncide pas toujours avec le calendrier de déploiement des nouveaux réseaux – rendant le raccordement en début de chantier impossible. Certaines opérations finissent par en bénéficier bien plus tard. 6 114 logements bénéficient de ce raccordement aujourd'hui ; **l'enjeu pour les années à venir est de mieux anticiper ces déploiements pour prévoir un raccordement dès le démarrage des chantiers et augmenter la part de ce mode de chauffage dans le mix énergétique.** ♦



TOP



Elax Energie : une expérimentation réussie avant le déploiement

Au printemps 2023 a été lancée une expérimentation innovante sur 120 logements pour tester les boîtiers connectés proposés par Elax Energie. Ces boîtiers permettent de réduire la consommation d'énergie en rendant les chauffe-eaux électriques intelligents. Ils mesurent en temps réel la température dans le chauffe-eau et analysent les données pour définir une température de consigne idéale. Concrètement, **la température se régule en fonction des besoins du locataire et de ses habitudes**. En parallèle, le dispositif permet de détecter à un stade précoce des défaillances

techniques et ainsi de prolonger la durée de vie des équipements.



En moyenne, **la réduction de la consommation des chauffe-eaux est de 30 %**, sans impact sur le confort d'usage.

Le succès de cette expérimentation a conduit à un élargissement du déploiement prévu pour 2024. ●



TÉMOIGNAGE

MME FRANCK,
Locataire au sein de la résidence « les Chaumes »,
au Grand Lemps

Résidence les Chaumes – Le Grand Lemps
Architecte : Atelier Scala



Construite en 1975, la résidence « Les Chaumes » a fait l'objet d'une réhabilitation importante qui a permis de passer d'une étiquette énergétique E à B. Pour obtenir ce niveau de performance, l'enveloppe extérieure, les menuiseries, le mode de chauffage (passage au chauffage à granulés bois) ont été changés afin d'améliorer de manière conséquente les performances du bâtiment.

« J'habite la résidence depuis 30 ans, un appartement en rez-de-chaussée. Avant la réhabilitation, on sentait l'air. L'hiver, on avait des difficultés à faire monter la température, et je sentais l'humidité. Les travaux ont duré deux ans, avec des échafaudages pour travailler sur la façade – mais on a vu les résultats tout de suite ! Dans les appartements, ils ont changé les fenêtres et remplacé les volets par des volets électriques. Il n'y a plus d'air qui passe, la température est plus stable. C'est plus confortable. Dans les parties communes ils ont même remplacé les ampoules par des ampoules basse consommation. »

56
LOGEMENTS

2,3 M€
D'INVESTISSEMENT

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Depuis sa création, la SDH ancre son activité sur le territoire isérois et s'attache à développer un réseau de partenaires locaux fort et diversifié, afin de répondre aux besoins opérationnels mais également d'anticiper sur les transformations de l'activité.

Marquée par une aggravation des effets des crises successives sur le secteur, l'année 2023 a aussi vu la mise en œuvre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt lancé par Action Logement « **30 000 logements pour l'emploi** », dans le cadre duquel la SDH s'est positionnée pour acheter 998 logements en VEFA.

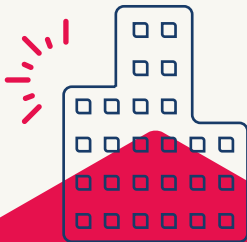
Composés pour partie de logements en BRS, pour le reste de logements en locatif social et de logements intermédiaires, ces achats de logements permettent à la SDH de renforcer la complémentarité de son offre.

Au-delà de l'AMI, 60 % des logements livrés en 2023 ont été réalisés en VEFA, montrant ainsi la force du réseau de la SDH.

La part de logements en maîtrise d'ouvrage directe remonte à 55% sur les agréments de 2023. La SDH poursuivra en 2024 ses efforts pour consolider cette part dans les projets et conserver ainsi des marges d'initiatives et d'expérimentations de nouveaux modes de faire. ●

Résidence «Le Barthélémy» - Saint Maurice L'Exil - VEFA BIEN SURS
Architecte : EAD Architecture





1094 LOGEMENTS LOCATIFS AGRÉÉS

dont **212** logements intermédiaires
639 logements en maîtrise
d'ouvrage directe (*permis
de construire déposés*)

LOYERS ET CHARGES

107,9 M€

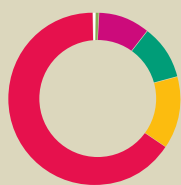
46 %

de locataires bénéficiaires des APL

512 LOCATAIRES

assujettis au SLS
pour un montant de 534 k€

REVENUS DISTRIBUÉS AUX PARTIES PRENANTES EN 2023



121 086 k€	Fournisseurs et prestataires
24 695 k€	Banques
19 137 k€	Administrations fiscales
18 467 k€	Salariés
522 k€	Etat (cotisations à des fins redistributives)
133 k€	Actionnaires

TOTAL
184,04 M€

RECOUVREMENT



330
rendez-vous
pris sur
Réservio*



3,9 %
de retard et d'impayés
de loyers



80
locataires
ont bénéficié
du disposi-
tif Soli'AL
pour un
montant de
61 666€



50
protocoles
de cohésion sociale
signés

VENTES

NEUF

- **84** réservations
- **350** logements en cours de commercialisation

ANCIEN

- **70** logements vendus

PRINCIPAUX POSTES COUVERTS PAR LES LOYERS

POUR **100 €**

Annuités pour remboursement des emprunts : **54,3 €**

Maintenance : **13 €**

Frais de personnel : **13,8 €**

Frais généraux : **12,8 €**

TFPB : **12,8 €**

Autofinancement courant : **-6,7 €**



*Outil de prise de rendez-vous mis à disposition des locataires

TOP



Logements agréés en 2023, des objectifs largement dépassés

Dans un contexte national où le nombre de ménages en attente d'un logement social était en hausse de **7,5 % en 2023** et le nombre d'agrément à un niveau historiquement bas, la SDH a déposé **1 094 agréments dépassant largement l'objectif fixé par Action Logement d'agréer 500 logements sociaux**.

En 2023, **882 logements locatifs sociaux et 212 logements locatifs intermédiaires** (principalement achetés dans le cadre de l'AMI « 30 000 logements pour l'emploi ») ont été agréés, parmi lesquels 639 logements en maîtrise d'ouvrage directe et 455 logements en vente en l'état futur d'achèvement.

L'année 2023 a aussi été marquée par le gain dans le cadre d'un groupement d'entreprises de l'appel d'offre pour la construction d'une résidence étudiante pour le CROUS Grenoble-Alpes de 506 logements dont la livraison est programmée pour septembre 2025. ●

FLOP

Une activité d'accession sociale ralentie par le contexte économique

Alors que la France traverse une importante crise du logement, les alertes se sont multipliées ces derniers mois dans le secteur. Tous les pans du métier sont touchés : la vente dans le neuf, dans l'ancien et même le locatif. Les indicateurs de l'année 2023, marquée par l'inflation, la remontée des taux et la hausse des coûts des matières premières, sont moins bons que 2022.

En 2023, **84 contrats de réservation ont été signés** - Ce chiffre est en baisse par rapport à 2022, grévé par des désistements liés à la baisse de la capacité d'emprunt des accédants potentiels.

L'augmentation des plafonds d'éligibilité au BRS et la redéfinition du zonage ABC fin 2023 devraient permettre une reprise du marché. **L'offre s'est par ailleurs étoffée, avec plus de 350 logements à la vente, répartis sur 30 communes.** La conjoncture s'annonce d'ores et déjà plus favorable en 2024 avec une reprise constatée des réservations. ●



“ Notre objectif, c’est de construire des résidences agréables à vivre, qui durent.

Mickael Eono

Président d'Auril

Auril est une société de promotion basée à Voiron fondée en 2018 par Mickaël Eono et Romain Cazenave.

« La collaboration avec la SDH a démarré très tôt dans l'histoire d'Auril, presque au moment de la création, avec un premier projet à Voreppe. Nous partageons une culture et des exigences communes en termes de qualité d'usage, de choix des matériaux. Notre objectif, c'est de construire des résidences agréables à vivre, qui durent : c'est ce que recherche aussi la SDH. Les équipes ont une vraie vision patrimoniale des acquisitions qui sont faites. Elles ont des attentes précises, elles se projettent sur la gestion après la livraison – et c'est beaucoup plus confortable pour nous au final, cela donne des bases de discussions saines. Au fil des projets, les liens se créent car nous évoluons dans un secteur professionnel qui a des cycles longs, un projet met entre 3 et 5 ans à se faire. La notion de confiance est d'autant plus importante. L'année 2023 a vu la livraison de beaux projets. Nous en avons de très beaux en cours également pour les années à venir et nous espérons continuer à travailler ensemble longtemps ! »

“ Pour une entreprise comme la nôtre, il y a un vrai enjeu à développer le réemploi : tout un modèle économique est à créer.



Séverine Jalliffier-Verne

Responsable Pôle Opérationnel
Réhabilitation et Renouvellement Urbain

« Pour une entreprise comme la nôtre, avec une responsabilité environnementale et sociétale forte, il y a un vrai enjeu à développer le réemploi. La réglementation évolue – depuis juillet 2023, nous sommes soumis à l'obligation de diagnostic PEMD (Produits, Equipements, Matériaux et Déchets) pour toutes les opérations de réhabilitations significatives. En parallèle, les consciences évoluent. Mon équipe par exemple cherche sur chaque chantier comment mieux prendre en compte ce sujet. On se pose la question à chaque fois de quels matériaux on peut réemployer, sur un autre chantier ou pour d'autres résidences. Lorsque nous réhabilitons une résidence, des locataires peuvent avoir des chauffe-eaux tout juste remplacés après une panne dans le cadre de la gestion. Si on change de mode de production d'eau chaude, ils sont déposés en déchetterie... Il serait intéressant de pouvoir les conserver pour de futurs usages. Cela induit des questions de stockage, d'identification des besoins, de garantie, de pose... qui pourra s'en charger ?

Il y a tout un modèle à inventer. C'est un sujet sur lequel nous travaillons, dans le cadre du projet d'entreprise notamment. Cela nécessite une approche transverse et de s'appuyer sur les compétences d'autres services. Nous devons faire des tests pour apprendre et convaincre les partenaires de faire avec nous : c'est un de nos objectifs pour la suite. »

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Visite de patrimoine en présence de partenaires,
d'élus et de collaborateurs de la SDH.



En 2023, la SDH a continué à diversifier son offre (logements senior, logements intermédiaires...) et à créer des logements proches des bassins d'emploi du département. Dans le domaine de l'accession, l'année 2023 a vu la progression du BRS (Bail Réel Solidaire) : 120 logements ont été mis en commercialisation via ce dispositif, qui permet de proposer des logements à des prix attractifs tout en limitant la spéculation immobilière. C'est un outil important pour favoriser l'accès à la propriété des classes moyennes, locataires ou non du parc HLM, et de fluidifier ainsi les parcours résidentiels.

Partout où **la SDH gère des logements**, elle travaille avec les **partenaires locaux – associations, collectivités** – et mène des **réflexions pour améliorer le cadre de vie**, que ce soit dans le cadre des réhabilitations, de projets d'aménagements d'espaces verts, d'organisation de temps conviviaux ou encore de sensibilisation aux éco-gestes. Alors que près de 20 % des logements de la SDH se situent dans des Quartiers prioritaires Politique de la Ville, les équipes de proximité sont particulièrement attentives à mettre en place des actions au plus près des besoins des habitants. ♦



EN CHIFFRES

LOGEMENT SENIOR & HANDICAP

1 388

logements adaptés

24,3 %

logements occupés
par un titulaire de
bail de 65 ans et plus

443

visites annuelles
senior réalisées

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

767

rendez-vous proposés par
les Conseillères en économie
sociale et familiale

ATTRIBUTIONS ET OCCUPATION



356

LOGEMENTS
MIS EN LOCATION

5 163

DEMANDES DE
LOGEMENTS EXAMINÉES

1 850

BAUX SIGNÉS
ET 249 BAUX DE LOGEMENTS ÉTUDIANTS

69%

DES NOUVEAUX
LOCATAIRES ONT
UN EMPLOI

72 %

des locataires entrants disposent de moins
de 60% des plafonds de ressources PLUS

63 %

des nouveaux entrants sont des personnes
seules ou des familles monoparentales

74 %

des ventes ont été réalisées au profit
de locataires du parc HLM –
dont 47 % à des locataires de la SDH

67

copropriétés gérés par SAGE'S, soit 2 865 lots

56 %

des groupes en copropriété

TOP

Un service précontentieux essentiel

Les 4 chargés de précontentieux ont pour mission de traiter mensuellement et de façon exhaustive la liste des locataires en impayé. **L'objectif est d'intervenir au plus tôt, dès l'apparition d'un retard de loyer, afin de nouer le contact avec le locataire et de trouver avec lui la solution la plus adaptée et pérenne.**

Dans un contexte d'inflation et de diminution du pouvoir d'achat, **ce service a démontré son utilité.** En 2023, il a traité **15 717 situations**, contre 6 649 en 2022. Cela représente une **hausse de 136 % du nombre traité** – dû à une hausse des situations de locataires potentiellement en difficulté de paiement, en dette de loyer ou de régularisation de charges, mais aussi à une meilleure prise en charge des problématiques grâce au renforcement de cette démarche précontentieuse dès la naissance de la dette.

Le travail mené a permis à **la SDH de récupérer 2,5 millions d'euros d'impayés de loyers en 2023.** ●

FLOP



Adaptation des logements, une année en dessous des objectifs

Le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap est un vrai enjeu de société. Il est nécessaire pour y parvenir d'accélérer l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap, au-delà du respect des normes d'accessibilité.

A la SDH, bien que le nombre d'adaptations de logements dans l'ancien ait augmenté ces deux dernières années (81 logements adaptés en 2022, 98 en 2023), l'objectif de 125 adaptations / an n'a pas été atteint pour la 2^{ème} année consécutive. Afin de remédier à cette problématique, **la SDH a fait le choix pour 2024 d'internaliser la gestion des chantiers d'adaptation des logements avec la création de 2 postes** qui travailleront en direct avec les entreprises sous contrat pour gagner en fluidité et augmenter le volume d'appartements adaptés. ●





“

*J'essaie d'être
pédagogue et de
trouver des solutions*

Nabil Boultif

Chargé de secteur

Pour répondre aux enjeux spécifiques des programmes de renouvellement urbain des Villeneuves de Grenoble et d'Echirolles, la SDH a créé en 2023 un poste de chargé de secteur dédié à l'accompagnement des travaux.

« Je suis arrivé en 2023 sur un poste de chargé de secteur dédié à l'accompagnement des travaux. La SDH a de très importants chantiers de renouvellement urbain en cours, sur les quartiers de la Villeneuve et du Village Olympique, à Echirolles et Grenoble. Les bâtiments sont réhabilités, et les appartements sont aussi concernés. J'ai un rôle de facilitateur entre les entreprises qui font les travaux et les habitants. Je m'assure de trouver des solutions pour les situations « bloquantes » afin que l'avancée des travaux se déroule le mieux possible pour les entreprises et pour les locataires. Je fais en sorte d'anticiper tout ce qui pourrait générer un retard dans les travaux. J'ai également un rôle de médiateur afin d'assurer le bien-être des locataires durant cette période. J'essaie d'être pédagogue. Comme je suis sur place, j'ai toutes les informations, je fais du lien : c'est plus fluide. »



Marjorie Rousset

Primo-accédante

« Nous étions locataires de notre maison dans un petit lotissement à Saint-Quentin-Fallavier depuis 2013. Mon conjoint et moi travaillons à 20 minutes d'ici, c'est pratique. Nous n'avions pas spécialement de projet d'achat, les prix dans le secteur étant trop élevés. Au printemps, SD'Access nous a contactés pour nous proposer d'acheter la maison dans laquelle nous habitons ; le prix était vraiment attractif, on a saisi l'opportunité. Tout s'est fait très simplement, nous avons eu plusieurs échanges téléphoniques avec la commerciale et un accompagnement jusqu'à la signature chez le notaire. Maintenant que nous sommes propriétaires, nous avons des projets pour réaménager à notre goût, faire des petits travaux. C'est une nouvelle étape ! »



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Accompagner la **montée en compétence des collaborateurs** et s'assurer que les **bonnes ressources sont au bon endroit** sont des enjeux opérationnels majeurs que portent également les équipes ressources humaines. En travaillant sur les formations et les profils recrutés, la SDH s'attache à donner aux collaborateurs les moyens de réaliser leurs missions dans de bonnes conditions. L'entreprise est ainsi attentive à remplacer les salariés absents et à créer les postes nécessaires pour ne pas générer de surcharges de travail récurrentes. C'est le fondement même de la politique de symétrie des attentions : tout ce qui contribue à **améliorer les conditions de travail contribue à améliorer la qualité de service clients**.

En 2023, un dispositif innovant de postes (chargé de secteur et technico-commercial) itinérants a d'ailleurs été travaillé. Deux collaborateurs expérimentés ont été retenus pour intervenir selon les besoins sur l'ensemble du territoire. Ils s'ajouteront aux 34 collaborateurs qui ont bénéficié d'une mobilité interne ou d'une promotion, un chiffre qui représente près de 10% de l'effectif et répond à la **volonté de fidéliser les collaborateurs en leur proposant des parcours professionnels diversifiés**. ●

*Journée d'intégration
des nouveaux collaborateurs*





DE TURNOVER
(ÉQUIVALENT MOYENNE
FRANÇAISE - SOURCE INSEE 2021)



366
SALARIÉS
DONT
329 CDI

(EFFECTIF AU 31/12/2023)

14

CONTRATS
D'APPRENTISSAGE



43,2

ANS DE MOYENNE
D'ÂGE



8,5

ANS
D'ANCIENNETÉ
MOYENNE

TOP



Un nouvel accord temps de travail pour un meilleur équilibre des temps de vie

En décembre 2023, la SDH a signé avec les délégués syndicaux un nouvel accord relatif au temps de travail.

Le précédent accord datait de 1999 et ne répondait plus à nos besoins en termes d'organisation du temps de travail, d'équilibre des temps de vie et d'attractivité en tant qu'employeur. **L'année 2023 a donc été marquée par une réflexion et un dialogue soutenu avec les délégués syndicaux.**

Le nouvel accord a été signé en décembre 2023 pour une application au 1^{er} janvier 2024.

Il a été pensé suivant le principe de symétrie des attentions, pour **bénéficier aux collaborateurs sans nuire à la qualité de service au client**. Il comporte des marqueurs forts, cohérents avec nos valeurs d'entreprise : **équivalent d'une 6^e semaine de congés payés, allongement des congés maternité et paternité, dispositif de don de congés, etc.** ●

FLOP



Des objectifs de formation interne partiellement atteints

En 2023, le plan de formation initialement programmé a été partiellement suivi. Afin de mieux travailler sur l'articulation entre les besoins stratégiques de demain et les compétences dont l'entreprise dispose aujourd'hui, nous avons dû nous résoudre à revoir nos ambitions en matière de formation à la baisse. Les projets de révision des fiches métiers, de refonte du formulaire d'entretien annuel ou encore l'accompagnement des managers prévus pour 2023 ont dû être reportés à 2024. **L'objectif est de retrouver un rythme aligné sur les besoins en développement des compétences et sur les attentes des collaborateurs.** ●



**TÉMOIGNAGE**

AZRA PISKIC,
TECHNICO-COMMERCIALE

Arrivée à la SDH en mars 2023 en tant que technico-commerciale, Azra Piskic a été recrutée par une méthode encore peu connue, la MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) qui met l'accent sur les aptitudes à occuper un poste.

« J'ai eu un parcours professionnel très varié – d'assistante de caisse à cheffe de ma propre micro-entreprise. J'avais envie d'autre chose, de recréer du contact après la période Covid. J'ai postulé à la SDH via le site de Pôle emploi et j'ai participé à une première réunion d'information. Je ne savais pas trop à quoi m'attendre, j'ai tout de suite accroché avec le discours et les managers présentes. J'ai participé à une session d'évaluation d'une demi-journée puis passé deux entretiens – qui ont abouti à une réponse positive ! J'ai démarré par un remplacement de 3 mois et surtout une période de 2 mois de formation, où j'étais beaucoup en binôme, avant d'être autonome. On m'a ensuite proposé un poste en CDI sur un secteur proche de chez moi. J'aime la variété de mon métier, passer de l'administratif au terrain, des logements à la permanence, voir la variété du territoire et des situations, rencontrer de nouvelles personnes. Je suis quelqu'un qui aime bouger et apprendre, ce poste me correspond bien ! Et qui sait, dans quelques années peut-être, j'évoluerai vers d'autres fonctions. »

**INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES**

65%

Les femmes représentent 65 % des effectifs à la SDH, pour un âge moyen et une ancienneté moyenne similaires aux hommes.

L'index d'égalité femmes-hommes permet aux entreprises d'évaluer sur 100 points le niveau d'égalité entre les femmes et les hommes en s'appuyant sur 5 critères.

39 / 40

Ecart de rémunération
femmes / hommes

20 / 20

Ecart de taux d'augmentations
individuelles

10 / 15

Ecart de taux de **promotions**

15 / 15

Nombre de **salariées augmentées**
à la suite de leur **congé maternité**

10 / 10

Parité parmi les 10 plus
hautes rémunérations

**EN 2023, LA SDH
OBTIENT LE SCORE DE**

94 points /100

(-5 points par rapport à 2022).

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES



73,8 %
DE SATISFACTION
GLOBALE

88 %

DES LOCATAIRES
SATISFAITS DE LEUR
PARCOURS D'ENTRÉE
DANS LE LOGEMENT

(Enquête réalisée
par téléphone sur 2 045 locataires)

32

CONVENTIONS ACTIVES
AVEC DES ASSOCIATIONS
LOCALES



Espace jeu réaménagé sur le quartier de la Ponatière

Concertation locative : un nouveau plan de concertation locative validé et mis en œuvre

Le Conseil de Concertation Locative 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**. A la suite des élections des représentants des locataires de 2022, un nouveau Plan de Concertation Locative a été validé au conseil d'administration de la SDH en 2023. 4 conseils ont eu lieu cette année. Des sujets d'information générale (Partage de résultats de l'enquête de satisfaction, présentation de la raison d'être de la SDH...), de gouvernance de l'entreprise (Charte d'engagement Livia®) ou encore des sujets répondant aux préoccupations directes des locataires (programme de réhabilitations 2023, régularisation de charges, refonte de la grille de vétusté...) ont pu être évoqués. **Les échanges sont importants et permettent d'améliorer notre communication à destination des locataires**, en tenant compte des remarques et questions qui peuvent émerger.

Sur le terrain, la concertation avec les locataires et les associations se fait au service de la qualité de vie dans les quartiers. La SDH pilote par exemple sur le quartier de la Ponatière une démarche participative innovante qui implique

l'ensemble des partenaires (SDH, Ville, AHL, CLCV) depuis plusieurs années, la Fabrique Prospective, portée par l'ANCT (Agence nationale de Cohésion des territoires). En 2023, le focus a été mis sur l'amélioration des espaces verts, avec une sécurisation et une amélioration de l'espace jeu (plantations, cheminement piéton, etc.)

Le partenariat avec PIMM'S médiation Isère qui fonctionne depuis plusieurs années, s'est poursuivi et nous permet de continuer à renforcer les actions d'inclusion numérique engagées de longue date. Présents une semaine par mois sur les temps d'ouverture au public de l'accueil, les médiateurs vont à la rencontre des locataires pour les aider dans leur appréhension des bornes d'accueil, la création d'adresses mail, en complément du travail réalisé par les équipes de la SDH. **Cette année enfin a permis de mettre en place de nouveaux services pour faciliter la mise en relation avec la SDH**. Le Service relations clients a déployé avec succès le « call-back » système qui permet à un locataire d'être rappelé dans la journée plutôt que de rester en attente au téléphone. Le taux de décroché s'est ainsi significativement amélioré, de même que le temps d'attente avant d'être pris en charge. ●

Gestion des risques et contrôle interne

En 2023, la SDH a poursuivi ses efforts d'amélioration continue ; **la certification NF Habitat HQE a été renouvelée au niveau M3.**

Les autres certifications ont fait l'objet d'audit de suivi ou de contrôles tout au long de l'année.

La cartographie des risques intègre à présent les risques climatiques.

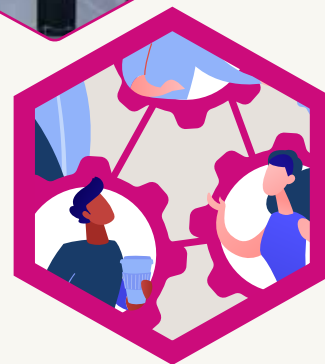
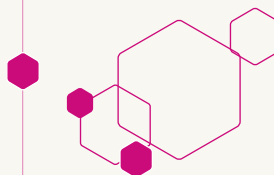
L'année 2023 a également vu la mise en oeuvre des premiers **audits croisés d'Action Logement** : les auditeurs internes de la SDH se sont rendus dans une autre filiale pour observer leurs bonnes pratiques et ont reçu la visite des auditeurs internes de cette même filiale pour se prêter à l'exercice à leur tour. ●

Livia, une première année de mise en œuvre réussie

La SDH a été labellisée Livia® en décembre 2022. Cette première année de labellisation a permis une véritable **montée en puissance de la culture clients et de l'appropriation de nos engagements par les collaborateurs.** Dans les entretiens individuels de 2023, il a été fait le choix de décliner par unité organisationnelle et par individu les objectifs de l'entreprise, afin de placer l'enjeu de **satisfaction client au cœur de la mission** de chacun. ●



Borne d'accueil autonome



TOP



Inspir'2030, le nouveau projet d'entreprise de la SDH

En 2023, nous avons lancé le projet d'entreprise Inspir'2030 suite à une réflexion approfondie avec nos collaborateurs. Par le biais de plusieurs ateliers organisés début 2023, nous les avons impliqués dès le démarrage du projet afin qu'ils se l'approprient et contribuent à sa construction.

Ce projet répond en 5 cinq axes aux enjeux stratégiques de la SDH : logements durables, bien-être des collaborateurs, amélioration de la qualité de service, création de valeur sur le territoire ou encore réponse aux besoins des ménages. Bien qu'il s'inscrive dans la continuité du projet précédent, Inspir'2030 se distingue par une volonté de transformer les modes de fonctionnement dans la durée et d'agir sur des éléments de culture d'entreprise. ●

INSPIR'2030, *Construire demain. ensemble*



Séance plénière - convention du personnel

FLOP



Satisfaction des locataires, des résultats en demi-teinte

Au regard des objectifs fixés et de l'investissement collectif sur le terrain, les résultats de l'enquête de satisfaction à destination des locataires sont pour partie décevants. Sur un certain nombre d'indicateurs en effet, la satisfaction diminue.

Ces chiffres méritent cependant un peu de nuance : ils s'inscrivent dans un contexte global de baisse de la satisfaction pour tous les bailleurs sociaux. Comme eux, la SDH subit les impacts d'un effet « ciseaux ». **Alors que les loyers et charges ont augmenté, les locataires constatent généralement une stagnation du niveau de service et évaluent plus négativement le rapport qualité / prix de leur logement.**

L'analyse de ces résultats ouvre des pistes pour mettre en œuvre des leviers d'actions transverses, ou encore recalculer certains processus sur les attentes exprimées par les clients.

Le travail autour de la culture client fait partie des solutions qui seront déployées en 2024.

Placer le client au centre de notre action et des missions de chaque collaborateur, en évaluant les modes d'action et en prenant en compte sa perception, permettra sans doute de lever un certain nombre d'irritants. En parallèle, des plans d'action spécifiques sur les sujets prioritaires seront mis en œuvre. ●



“*La gouvernance paritaire, une force pour le logement social et la SDH*”

Sofyane Zayani

Vice-président du conseil d'administration de la SDH.

« En tant que membre de l'Union Départementale Force ouvrière de l'Isère et Vice-Président du conseil d'administration de la Société Dauphinoise de l'Habitat (SDH), représentant Action Logement Immobilier, je suis témoin de l'efficacité d'une gouvernance paritaire. Cette structure, où salariés et employeurs collaborent, est le pilier de notre réussite. Notre conseil d'administration favorise un dialogue constructif et une prise de décision équilibrée, reflétant les intérêts de toutes les parties prenantes. Portée par la politique du groupe Action Logement, et sa charte de déontologie, notre mission commune est de fournir un habitat de qualité, tout en assurant la viabilité économique de la SDH. Je suis fier de contribuer à cette vision partagée, où chaque voix compte et où l'habitat est plus qu'un seul logement, c'est un engagement social. »



Glossaire

ABSISE

Association des bailleurs sociaux de l'Isère.

ACTION LOGEMENT

Acteur de référence du logement social et intermédiaire en France.

AFNOR

Association française de normalisation.

AGEDEN

Agence de la transition écologique.

APL

Aide personnalisée au logement.

AURA HLM

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

BBC

Bâtiment basse consommation.

BOETH

Bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.

CADA

Centre d'accueil de demandeurs d'asile.

CCL

Conseil de concertation locale.

CESF

Conseiller-ère en économie sociale et familiale.

CGL

Confédération générale du logement.

CHRS

Centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

CLCV

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

CNL

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

COMEX

Comité exécutif.

CSE

Comité social et économique.

CSF

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

CUS

Convention d'utilité sociale. Contrat passé avec l'État, qui définit la politique patrimoniale, les engagements et les objectifs de l'organisme.

DELPHIS

Pôle de recherche et développement pour l'habitat social.

DPE

Diagnostic de performance énergétique.

ESH

Entreprise sociale pour l'habitat.

ETP

Équivalent temps plein.

EURHO-GR®

Seul référentiel de RSE européen propre au logement social.

FBTP

Fédération des entreprises du bâtiment et des travaux publics

FNE 38

(ex-Frapna) France Nature Environnement.

GRI

Global Reporting Initiative. Lignes directrices pour mesurer l'implication des entreprises sur la question du développement durable.

Habitat Senior Services®

Label attribué par DELPHIS pour valoriser la politique envers les personnes âgées non dépendantes des organismes de logement social.

HLM

Habitation à loyer modéré.

INDECOSA CGT

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

ISO 26000

Norme internationale établissant les lignes directrices de la RSE.

NPNRU

Nouveau programme national de renouvellement urbain.

OFS

Organisme foncier solidaire.

ONV

Opérateur national de vente HLM. PACTE (LOI) Loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises.

PIMMS

Point information médiation multi-services.

PLUS, PLS, PLAI, PLI

Mode de financement des logements qui définit le montant du loyer plafond.

QPV

Quartiers prioritaires de la politique de la ville.

RE 2020

Réglementation environnementale qui s'applique aux bâtiments neufs.

RLS

Réduction de loyer de solidarité.

RSE

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

SCIC

Société coopérative d'intérêt collectif.

SHAB

Surface habitable.

SLS

Supplément de loyer de solidarité.

SOLEO

Solidarité pour l'emploi à Échirolles-Ouest.

ANNEXES

ANNEXES
2023

RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

C'est le seul référentiel de RSE européen propre au logement social. Il est composé de 57 indicateurs et de 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.



“

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. 51). 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 2023.

Environnement • Agir pour l'environnement

ENV1 LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

ENV1.1

CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE (ANCIEN DPE)

	2021	2022	2023
patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant)	4,6 %	4,4 %	4,6 %
patrimoine classé en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m²/an)	17 %	16,5 %	19,8 %
patrimoine classé en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m²/an)	22,8 %	21,6 %	27,9 %
patrimoine classé en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m²/an)	29,2 %	28,9 %	26,5 %
patrimoine classé en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m²/an)	15,2 %	13,6 %	13 %
patrimoine classé en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m²/an)	4,6 %	3,9 %	3 %
patrimoine classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore)	1,9 %	2,2 %	2 %
logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible	4,7 %	8,9 %	3,3 %
Performance énergétique moyenne du parc locatif (kWh/m²/an)	173,21	172,92	162

Climat - Performance énergétique. Accompagné d'un AMO, notre stratégie décarbonation est en cours de définition et tient nécessairement compte du plan décarbonation d'Action Logement. Nous avons pour objectif l'éradication des F&G d'ici 2025, puis éradication des E sur la période 2025/2030 et le lancement des D dès 2028.

ENV1.2

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

patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO2/m²/an)	3,6 %	3,4 %	5,5 %
patrimoine classé en étiquette GES B (6-10 kg CO2/m²/an)	9,5 %	9 %	15,4 %
patrimoine classé en étiquette GES C (11-20 kg CO2/m²/an)	34,1 %	31,5 %	40,2 %
patrimoine classé en étiquette GES D (21-35 kg CO2/m²/an)	25,5 %	24,7 %	18,4 %
patrimoine classé en étiquette GES E (36-55 kg CO2/m²/an)	17,2 %	17,1 %	12,6 %
patrimoine classé en étiquette GES F (56-80 kg CO2/m²/an)	4 %	3,9 %	3,3 %
patrimoine classé en étiquette GES G (> 80 kg CO2/m²/an)	1,4 %	1,4 %	1,3 %
logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible	4,7 %	9 %	3,3 %
Emissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE) (kg d'équivalent CO2/m²/an)	25,8	26,2	22

Accompagné d'un AMO, la stratégie décarbonation est en cours de définition et tient nécessairement compte du plan décarbonation d'Action Logement. L'enjeu majeur sera de réduire fortement l'empreinte carbone en visant dès que possible une énergie décarbonnée, notamment au travers de changement de vecteur énergétique, dans le cadre d'opérations qui visent des travaux d'amélioration de la performance énergétique.

ENV1.3

CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE / SELON LES ÉMISSIONS CARBONE DU PATRIMOINE - NOUVEAUX DPE (Nombre de logements)

Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE) (kWh/m²/an)		161,8	148
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE) (kg d'équivalent CO2/m²/an)		25,07	14
Logements classés en étiquette A (moins de 70 kWh/m² par an et de 6 kg CO2/m² par an)	10	58	58
Logements classés en étiquette B (71 à 110 kWh/m² par an et 7 à 11 kg CO2/m² par an)	77	222	796
Logements classés en étiquette C (111 à 180 kWh/m² par an et 12 à 30 kg CO2/m² par an)	175	611	2532
Logements classés en étiquette D (181 à 250 kWh/m² par an et 31 à 50 kg CO2/m² par an)	1	111	1504
Logements classés en étiquette E (251 à 330 kWh/m² par an et 51 à 70 kg CO2/m² par an)	0	54	294
Logements classés en étiquette F (331 à 420 kWh/m² par an et 71 à 100 kg CO2/m² par an)	0	13	94
Logements classés en étiquette G (plus de 421 kWh/m² par an et de 101 kg CO2/m² par an)	0	12	19

La SDH mène actuellement une campagne de renouvellement des DPE sur l'ensemble de son parc d'habitation.

ENV1.4**PART DES LOGEMENTS ALIMENTÉS EN ÉNERGIES RENOUVELABLES**

Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable

2021

2022

2023

9,1 %

9,4 %

9,4 %

Part de logements alimentés par le chauffage urbain

27,4 %

27,2 %

28,4 %

Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie

0 %

0 %

0 %

De nombreuses réhabilitations sont en cours pour sortir des étiquettes F&G et le nombre de logements reliés à une technologie d'énergie renouvelable devrait augmenter plus sensiblement en 2024 et 2025. Source : diagnostics de performance énergétique. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

ENV1.5**MONTANT DES TRAVAUX EFFECTUÉS POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC**

(euro)

Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année

4 459 118

15 378 352

18 358 724

ENV1.6**NOMBRE DE LOGEMENTS DISPOSANT APRÈS RÉNOVATION D'UNE ÉTIQUETTE A À E**

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E

260

23

En 2023, la SDH a réceptionné 391 logements réhabilités ayant changé d'étiquette. Parmi ces 391, 23 étaient en F ou G initialement. La campagne d'éradication des F&G est en cours, ces opérations de réhabilitation font l'objet d'OS 2023 ou 2024.

ENV1.7**CONSUMMATION D'EAU DANS LE PATRIMOINE**

Consommations d'eau sur le patrimoine (m³/m²/an)

Non disponible

0,55

0,83

Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau

Non disponible

37,75 %

46,8 %

ENV1.8**PART DE LOGEMENTS ÉQUIPÉS DE DISPOSITIFS HYDRO-ÉCONOMES**

Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie

1

1

1

Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques

11,35 %

13,08 %

17,19 %

Tous les logements neufs construits par la SDH sont équipés de dispositifs hydro-économiques. Tous les matériels remplacés dans le cadre de la maintenance contractuelle sont équipés de dispositifs hydro-économiques. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydroéconomiques.

ENV1.9**DESCRIPTION DES PRATIQUES - SENSIBILISATION DES LOCATAIRES**

En 2023, la SDH a développé plusieurs types d'action permettant de proposer des accompagnements individuels ou des temps collectifs autour des éco-gestes.

Les accompagnements individuels ont pris la forme d'un MOOC :

- Avec ULISSE, les locataires volontaires (par voie d'inscription) ont bénéficié de 8 temps d'échanges avec les conseillers énergie sur les thématiques chauffage, eau, électricité, sécurité dans le logement, relations avec le bailleur. Le programme MOOC s'est achevé en décembre 2023 après 3 ans de mise en œuvre.
- Des coachings à domicile réalisés par le chargé de développement social urbain sont proposés autour des consommations d'eau (jeu Lot'eau, pommeau de douche Hydrao, analyse des consommations d'eau suite à une régularisation de charges.)

Les animations collectives ont été réalisées dans différents contextes :

- Les animations post-réhabilitation thermiques pour favoriser l'atteinte des objectifs de réduction des consommations : les chargés de développement social urbain diffusent en outre les notices d'utilisation des équipements rédigées de manière pédagogique et sensibilisent aux éco-gestes.

L'ensemble de ces documents est envoyé à tous les locataires avec une « hotline » si un locataire souhaite plus d'informations.

- Des actions en pied d'immeuble et porte à porte sur la thématique chauffage auprès de 2 groupes cibles compte tenu des difficultés rencontrées.

- Des actions autour de la gestion des déchets, avec la valorisation du tri et le démarrage de la sensibilisation au réemploi.

Un tableau de bord permet de suivre l'ensemble des actions réalisées pendant l'année.

ENV2 LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME**ENV2.1****PART DE LOGEMENTS LIVRÉS AYANT FAIT L'OBJET D'UN LABEL OU CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE**

Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

73,39 %

18,55 %

45 %

Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

0 %

0 %

0 %

Nom des labels / certifications concernées par les logements neufs : NF HABITAT HQE, label BEE (Bâtiment Energie Environnement).

		2021	2022	2023
ENV2.2 OPÉRATIONS LIVRÉES CONFORMES AUX CRITÈRES DE « CHANTIERS À FAIBLES NUISANCES »	Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	19,97 %	7,96 %	17,25 %
6 opérations NF HABITAT HQE en MOD et 2 opérations en VEFA				
ENV2.3 TOTAL DES ÉMISSIONS DE CO2 DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS QUOTIDIENS	Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens (tonnes de CO2)	106,2	121,86	151,81
	Nombre de véhicules de service (Nombre de véhicules)	40	44	43
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO2/ km)	103	100,82	100,82
	Nombre de véhicules de fonction (Nombre de véhicules)	31	31	31
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO2/ km)	128	127,32	127,32
ENV2.4 PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET ÉMISSIONS DE GES DES SITES FONCTIONNELS	Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels (kWh/m² /an)	191,4	184,5	138,9
	Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels (kg d'équivalent CO2/m²/an)	5,9	5	4

Forte baisse du ratio de consommation car l'extension, qui est plus récente et donc soumise à une réglementation plus contraignante, n'a pas été totalement occupée cette année.

ENV2.5

DESCRIPTION DES PRATIQUES - SENSIBILISATION ET FORMATIONS À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

Organisation de la convention du personnel autour du thème de l'environnement :

--> Intervention de Julien Dossier autour des impacts et des solutions environnementales (fresque de la renaissance écologique)

--> Quiz RSE à tous les collaborateurs : crise climatique, impact du bâtiment en France, bilan carbone, Impact carbone des matériaux, inégalités femme / homme, numérique responsable, consommation d'eau, valeurs de l'entreprise

--> Jeu construire la ville de demain avec des matériaux de récupération : jeu par équipe avec des quartiers à thèmes pour construire la ville du futur.

Sensibilisation au numérique responsable à travers une campagne d'affichage sur l'impact du numérique, des éco-gestes et du stockage de fichiers. Sensibilisation à travers la newsletter interne sur l'impact du bâtiment, l'alimentation durable, la promotion de la construction durable et la prise en compte de la biodiversité. Mise à disposition des quiz de la FNE sur la biodiversité. Fresque du climat animée par ENGIE, organisée dans les locaux de la SDH le 20 Septembre pour une trentaine de collaborateurs de la SDH et d'ENGIE.

ENV2.6

DESCRIPTION DES PRATIQUES - MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Insertion dans le cahier des recommandations à la maîtrise d'oeuvre de recommandations techniques sur les éclairages afin de favoriser la trame noire et limiter la pollution lumineuse. Le partenariat avec la FNE s'est poursuivi en 2023 : soutien au festival FNE Isère, assistance et conseil de la FNE sur des problématiques de biodiversité sur site. A Fiancéy à St Egrève, nous avons investi 18000 € pour l'installation de 46 nichoirs suite à la livraison de la réhabilitation.



Économie durable • Contribuer à une économie durable

ECO1 PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE

		2021	2022	2023
ECO1.1				
RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET		3,5 %	6,2 %	-1,52 %
<i>Baisse liée à la hausse du livret A et augmentation des investissements</i>				
ECO1.2				
RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET (ANCIENNE VERSION)		3,58 %	6,42 %	-1,8 %
ECO1.3				
EFFORT ANNUEL MOYEN EN MAINTENANCE, ENTRETIEN ET RÉHABILITATION	Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc			
(euro/logement)		1 255 €	2 202 €	2 277 €
ECO1.4	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4	92 415 973 €	92 975 786 €	78 756 718 €
	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N-1 à N-5	61 228 926 €	71 432 454 €	73 912 784 €
	Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements année N-2 à N-6	57 415 011 €	55 169 319 €	53 507 853 €
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4	151 447 €	147 745 €	132 968 €
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N-1 à N-5	156 539 €	124 845 €	130 770 €
	Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N-2 à N-6	149 379 €	135 313 €	111 519 €
ECO1.5				
EQUILIBRE FINANCIER MOYEN DES OPÉRATIONS - NEUF	Financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	N-2 à N-6	N-1 à N-5	N à N-4
(euro/logement)	Part des emprunts	83,9 %	87,4 %	81,1 %
	Part des subventions	6 %	5,1 %	5,2 %
	Montant moyen des fonds propres investis	14 960	12 969	23 012
	Part de fonds propres investis	10,1 %	7,5 %	13,7 %
ECO1.6				
EQUILIBRE FINANCIER MOYEN DES OPÉRATIONS - RÉHABILITATION	Part de fonds propres	23,4 %	23,2 %	25 %
(logements de l'année)	Part des emprunts	74 %	69,6 %	72,3 %
	Part des subventions	2,6 %	7,2 %	2,7 %
ECO1.7	TOTAL	4,86 %	5 %	5,28 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,82 %	1,52 %	0,26 %
	Plus de 3 mois en exploitation	1,41 %	1,46 %	2,62 %
	Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente	1,63 %	2,02 %	2,4 %
	dont logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	1,41 %	0,55 %	1,31 %
ECO1.8				
TAUX DE RECOUVREMENT AU 31/12		99,2 %	98,54 %	98,2 %

ECO2 IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

ECO2.1	Fournisseurs et prestataires	171 382	192 398	121 086
RÉPARTITION DE LA VALEUR CRÉÉE PAR L'ACTIVITÉ : MONTANTS VERSÉS, PAR CATÉGORIE DE PARTIES PRENANTES	Administrations fiscales	15 670	16 210	19 137
(k€)	Banques	9 393	56 667	24 695
	Actionnaires	42	57,2	133
	L'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	450	516	522
	Salariés	16 781	16 899	18 467



		2021	2022	2023
ECO2.2 HEURES D'INSERTION GÉNÉRÉES PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (Nombre d'heures)		47 781	43 776	25 325
<i>Mise en place de marchés réservés au profit de structure pour l'insertion dans le cadre de l'entretien ménager des parties communes (réservation de 4 lots)</i>				
ECO2.3 NOMBRE ET TYPOLOGIE DES PARTENAIRES ÉCONOMIQUES	Part de prestataires/fournisseurs locaux	71,3 %	Non disponible	Non disponible
ECO2.4 DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS	Délai moyen de paiement des fournisseurs (nombre de jours)	56	32	34
	Part de factures payées dans les délais	70,38	Non disponible	65,57 %
ECO2.5 DESCRIPTION DES PRATIQUES - POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES	Mise en place d'un groupe de travail visant à la refonte globale de la procédure des marchés de travaux ayant notamment pour objet d'introduire les considérations environnementales et sociales tant dans les spécifications du marché (CCTP + CCAP) que dans les réponses des entreprises (mémoire technique et critère d'analyse des offres). L'objectif est de systématiser ces éléments sur l'ensemble des consultations de travaux. Mise en place de 4 marchés réservés à des structures pour l'insertion relatifs à des prestations de nettoyage des parties communes, Recours à la clause emploi (clause exécution) pour les opérations de travaux en lien avec les différents facilitateurs du territoire pour le calibrage du volume horaire			
ECO2.6 PART DES MARCHÉS RÉALISÉS AVEC DES PME - TPE			Non disponible	75,2 %

Social • Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC1 - CONTRIBUTION À L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES

		2021	2022	2023
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	448	618	380
SOC1.1 CROISSANCE DE L'OFFRE (Nombre de logements)	Croissance de l'offre de Logements locatifs	6,65 %	2,11 %	1,53 %
	Croissance de l'offre en foyers	14,4 %	0 %	0 %
	Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	1107	0	14
	Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés	218	0	14
	T1	132	2	5
	T2	303	180	119
	T3	547	294	182
	T4	449	136	82
	T5	116	6	6
	T6	4	0	0
SOC1.2 RÉPARTITION DES LOGEMENTS NEUFS ET ACQUIS PAR TYPOLOGIE	Surface moyenne T1 m ²	20,9	31,9	35,9
	Surface moyenne T2 m ²	49,1	47,1	48,2
	Surface moyenne T3 m ²	68,3	67,1	66,2
	Surface moyenne T4 m ²	83,3	83,6	83,3
	Surface moyenne T5 m ²	97,1	99,6	108,6
	Surface moyenne T6 m ²	109,8	0	0
SOC1.3 RÉPARTITION DES LOGEMENTS LIVRÉS PAR CATÉGORIE DE FINANCEMENT (livrés dans l'année)	Nombre de logements de type « Très social »	146	204	134
	Nombre de logements de type « Social »	266	315	193
	Nombre de logements de type « Social intermédiaire »	36	11	17
	Nombre de logements de type « Intermédiaire »	0	88	18
	Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0	0	32

« 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)

		2021	2022	2023
SOC1.4 PRODUCTION EN ACCESSION SOCIALE	Logements neufs livrés en accession sociale	2	98	27
	Logements neufs livrés en location-accession	41	41	1
L'année 2023 a été une année avec la livraison de peu de logements en comparaison avec l'année 2022 ou celle à venir de 2024. Cette différence est due aux délais de construction et de lancement des opérations.				
SOC1.5 PART DU PARC LOCATIF ADAPTÉE AUX PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES (Nombre de logements)	Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	409	650	650
	Autres Logements adaptés au handicap ou au vieillissement	980	580	738
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	1,97 %	3,07 %	3,02 %
	Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	4,72 %	2,74 %	3,43 %
	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)	Non disponible	164	164
SOC1.6 OFFRE SPÉCIFIQUE EN STRUCTURES COLLECTIVES (Nombre de places)	Etudiants (rés. Universitaires)	561	561	561
	Personnes âgées autonomes	202	202	202
	Ménages en situation de fragilité sociale / économique	174	174	174
	Travailleurs	6	6	6
	Autres publics	42	42	42
	Personnes âgées dépendantes	740	740	740
	Personnes en situation de handicap	153	153	153
SOC2 RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS				
SOC2.1 NIVEAU MOYEN DES LOYERS DU PARC (euro/m² Shab)	Parc « Très social » (PLAI)	5,88	5,91	5,54
	Parc « Social » (PLUS)	6,53	6,11	4,51
	Parc « Social intermédiaire » (PLS)	10,86	9,36	8,61
	Parc « Intermédiaire » (PLI)	7,35	8,19	7,08
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	7,42	8,22	7,95
Autres = 5,46 En 2023, la méthode de calcul a changé et prend désormais en compte les logements vacants non quittancés, ce qui contribue à faire baisser le prix moyen par logement				
SOC2.2 NIVEAU MOYEN DES LOYERS DES LOGEMENTS NEUFS MIS EN LOCATION DANS L'ANNÉE	Parc « Très social » (PLAI)	5,5	5,5	5,65
	Parc « Social » (PLUS)	6,14	5,14	6,28
	Parc « Social Intermédiaire » (PLS)	7,58	8,54	8,74
	Parc « Intermédiaire » (PLI)	0	9,77	10,51
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0	6,87	10,51
SOC2.3 TAUX D'EFFORT MOYEN DES MÉNAGES ENTRANTS	Ménages dont les ressources sont < à 60% des plafonds	25 %	25 %	24 %
	Ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	27 %	27 %	27 %
SOC2.4 EVOLUTION GLOBALE DU MONTANT DES LOYERS		0,66 %	0,42 %	3,5 %
Pas d'augmentation pour les logements avec étiquette énergétique F ou G				
SOC2.5 EVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES LOCATIVES (euro/m² Shab)	Evolution du montant des charges récupérables	-0,07	3,72	non disponible
	Evolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective	-0,72	-0,92	+1,2
Evolution liée à la croissance du parc et la maîtrise des contrats				
SOC2.6 TAUX DE MUTATION INTERNE	Taux de mutation interne		9,98	10,11 %
	Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement		0,3	1,89 %
SOC2.7 SOUTIEN À L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ (Nombre de logements)	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	79	88	70
	Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	50	17	37
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	29	71	33
Le contexte économique global de cette année 2023 (inflation, augmentation des charges, hausse des taux bancaires, baisse du nombre de prêts accordés) et les enjeux politiques ont rendu la commercialisation plus compliquée que les années précédentes.				

SOC2.8

DESCRIPTION DES PRATIQUES - SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Les services de proximité veillent à la santé et à la sécurité des locataires en intervenant sur différents champs :

- En collaboration avec le service Médiation, les équipes traitent les troubles de voisinage. Ensemble, ils veillent à la tranquillité et à la sécurité des résidences et locataires au travers de différents outils : vidéo protection, dispositif sécurité tranquillité inter-bailleurs et correspondants de nuit, conseils locaux de prévention de la délinquance (CLSPD) et groupes opérationnels avec les forces de l'ordre et les collectivités locales, lutte contre l'occupation (« squat ») des logements vacants...
- Des visites techniques sont régulièrement organisées dans le cadre du traitement des réclamations ou de la labélisation Habitat Senior Services® (HSS®). Elles permettent d'identifier les situations à risques et d'engager des plans d'actions.
- Lorsqu'une situation sensible se présente, les services de proximité peuvent demander le soutien des CESF de la SDH. Une attention particulière est accordée aux courriers dits « sensibles » afin d'améliorer la qualité et les délais de réponse.
- Un référent « nuisibles » a été nommé au sein de la proximité : son rôle est de s'assurer que les process sont efficaces et connus de l'ensemble des collaborateurs pour agir rapidement et efficacement lors de signalement d'infestation d'insectes, de rongeurs... Il participe également à des groupes de travail externes (Absise).
- Des réunions métiers permettent de travailler entre les différents territoires et avec d'autres services, de partager les pratiques sur des thématiques telles que les nuisibles ou encore les encombrants.

2021

2022

2023

SOC3 ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

SOC3.1

PERSONNEL DE TERRAIN

(nombre d'ETP)

Dont gardien(ne)s / agents d'immeuble / gardien(ne)s d'immeuble hautement qualifiés ; employé(e)s d'immeuble ; ouvrier(e)s/chef(fe) d'équipe

SOC3.2

PERSONNEL DÉDIÉ AU CADRE DE

VIE ET À LA RELATION CLIENT

- DÉDIÉ À L'ACCOMPAGNEMENT

SOCIAL AU MOINS 50%

(nombre d'ETP)

Dont médiateur(rice)s, conseiller(e)s social(e)s, chargé(s) de pré-contentieux, chargé(s) de contentieux, chargé(s) de recouvrement.

Stratégie « d'aller vers » de plus en plus développée notamment avec des diagnostics avant passage en CAL. (Commission d'attribution de logement)

SOC3.3

PERSONNEL DÉDIÉ AU CADRE

DE VIE ET À LA RELATION CLIENT

- AUTRES

Dont chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s d'affaires, chargé(e)s de relation client, personnels des centre de relation client, standard, etc

SRC, service clientèle, proximité service relation client, service clientèle, proximité

SOC3.4

NOMBRE DE PLANS D'APUREMENT

EN COURS AU 31 DÉCEMBRE

(Nombre de plans)

Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12

563

975

1229

Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12

Non applicable

Non disponible

5140

Augmentation des plans d'apurement liée à l'accroissement de l'impayé locatif.

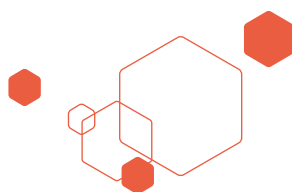
Une majeure partie des plans a une durée inférieure ou égale à 6 mois.

SOC3.5

DESCRIPTION DES PRATIQUES - ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Au sein de la SDH, 4 CESF sont dédiés à l'accompagnement des locataires en situation de fragilité économique et sociale, tout au long du parcours logement.

La SDH a été labellisée LIVIA fin 2022 ; cela a permis de valoriser le travail réalisé dans le cadre des engagements de service favorisant l'accompagnement social des locataires. Le travail mené dans le cadre de la revue annuelle permet de dresser un bilan positif des actions engagées, avec un besoin avéré d'améliorer l'indicateur portant sur l'accompagnement des locataires en situation de retard répété de paiement.



SOC3.6**DESCRIPTION DES PRATIQUES - GESTION DE PROXIMITÉ**

La direction de la proximité est divisée en 5 territoires et rassemble une centaine de collaborateurs (dont 36 chargé.e.s de secteurs, 21 technico-commerciaux, 12 gardiens, 4 employés d'immeubles, 12 responsables de sites). L'agence du Nord Isère, et la trentaine de permanences réparties sur le département, permettent d'accueillir les locataires au plus proche de leur domicile.

Ces collaborateurs sont les interlocuteurs privilégiés des locataires. Leurs missions sont variées :

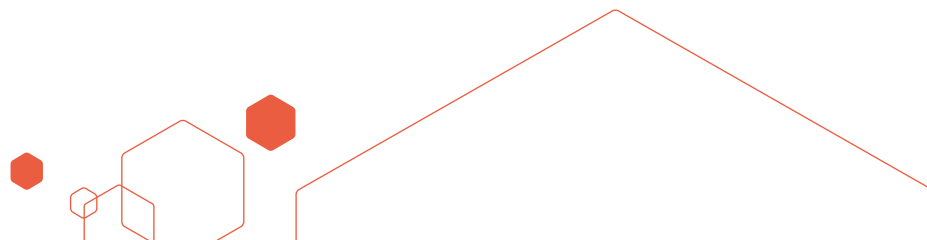
- Ils assurent, en collaboration avec le Service Relation Client, le suivi des réclamations.
- Ils garantissent l'entretien technique et courant des bâtiments.
- Ils contrôlent la qualité des prestations des fournisseurs (ex : nettoyage, travaux).
- Ils assurent régulièrement le relais entre les locataires et d'autres services de la SDH (commercialisation, patrimoine, contentieux).
- Ils contribuent à des projets RSE tels que mise en place de jardins partagés (ex Monestier-de-Clermont) ou de poulaillers urbains (ex Échirolles), des projets de rénovations avec les compagnons bâtisseurs, la coanimation de déchetteries mobiles avec les communes...

SOC4 CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

		2021	2022	2023
SOC4.1				
NOMBRE DE MÉNAGES ENTRANTS DANS L'ANNÉE			2304	1850
À ce chiffre, s'ajoutent 249 étudiants en 2023				
SOC4.2	Moins de 25 ans		10,4 %	12,6 %
RÉPARTITION DES MÉNAGES ENTRANTS EN FONCTION DE L'ÂGE	25 - 30 ans		19,8 %	18,8 %
	31 - 64 ans		62,9 %	60,1 %
	65 ans et +		6,9 %	8,5 %
SOC4.3	Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources		22,9 %	25,3 %
PROFIL SOCIO-ÉCONOMIQUE DES MÉNAGES ENTRANTS EN FONCTION DES RESSOURCES	Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources		74,6 %	71,7 %
	Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources		2,5 %	3 %
SOC4.4	Personne seule		39,2 %	30,9 %
RÉPARTITION DES MÉNAGES ENTRANTS EN FONCTION DE LA COMPOSITION FAMILIALE	Famille monoparentale		30,4 %	31,9 %
	Couple sans enfant		8,1 %	9 %
	Couple avec enfant(s)		20 %	25 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)		2,3 %	3,2 %
SOC4.5		47,47 %	48,12 %	45,94 %
PART DES MÉNAGES RECEVANT UNE AIDE AU LOGEMENT				
SOC4.6		23,2 %	24,1 %	24,4 %
PART DES TITULAIRES DE BAIL DE PLUS DE 65 ANS				

Par cohérence statistique, seul le titulaire du bail le plus âgé a été conservé afin d'arriver au final à un nombre de titulaires de bail égal au nombre de logements occupés.
Hors vacants, étudiants et personnes morales.

SOC4.7	Montants versés aux associations de locataires (euro)	74 508 €	70 516 €	64 036 €
SOUTIEN FINANCIER AUX PROJETS LOCAUX	Montants versés aux autres associations (euro)	11 862 €	56 055 €	81 166 €
SOC4.8	Autres associations - Locaux mis à disposition	136	134	142
LOCAUX MIS À DISPOSITION D'ASSOCIATIONS	Associations de locataires - Locaux mis à disposition	0	0	0



SOC4.9

DESCRIPTION DES PRATIQUES - CONTRIBUTION À LA COHÉSION SOCIALE

La SDH poursuit ses actions d'aller vers dans le cadre des plans d'action TFPB et les travaux d'ampleur dans le cadre des programmes de renouvellement urbain.

Elle a pérennisé un poste de chargé d'accompagnement des travaux de renouvellement urbain sur les secteurs des Villeneuve (Grenoble et Echirolles) et du Village Olympique ; il est un facilitateur entre les entreprises et les locataires et une aide à la compréhension des travaux/contraintes pour nos locataires. La SDH a associé les locataires du Village Olympique sur le choix de coloris dans le cadre des travaux de renouvellement urbain, et organisé une animation autour des balcons qui doivent être complètement libérés pendant une phase travaux sur la pose de l'isolation en façade. Sur le secteur de La Luire, elle a largement associé les habitants à la compréhension des travaux d'amélioration à venir en animant la visite d'un logement témoin.

Dans le cadre des plans d'actions TFPB : la SDH a poursuivi en 2023 son investissement dans l'atelier de quartier à La Luire (Echirolles) et s'est inscrit dans le développement d'un nouveau projet avec les Compagnons Bâisseurs sur la commune de Pont de Claix en lien avec l'AFPA, organisme de formation professionnelle. L'Atelier de Quartier continue de rencontrer son public de bénéficiaires. Il permet de créer des emplois en insertion avec le partenariat mis en place entre SOLEEO et les Compagnons Bâisseurs pour mettre en œuvre des travaux d'amélioration de l'habitat. Elle a également reconduit le dispositif de déchetterie mobile au Village deux, à la Luire mais également sur la ZUP d'Echirolles en lien avec l'agence du quotidien. Les plans d'action restent pilotés par les responsables de territoires, en lien avec les parties prenantes et mis en œuvre par 2 chargés de développement social urbain qui représentent plus d'un ETP pour la SDH.

La SDH s'est investie fortement dans l'accompagnement de travaux de renouvellement urbain hors QPV, avec un travail engagé en partenariat à Renage autour de la mémoire d'un quartier suite à une démolition. Cela permet de faire la transition entre un ancien immeuble, démolie début 2024 avec une nouvelle résidence livrée en 2023.

Le thème de la gestion des déchets reste important dans l'activité car les dépôts sauvages, les poubelles non triées participent à la dégradation du cadre de vie et plus largement, notamment dans les QPV, à l'image négative du quartier. La cohésion sociale est également favorisée par les actions de médiation et pour la tranquillité résidentielle dans les quartiers, avec notamment deux dispositifs partenariaux :

- Les correspondants de nuit, en charge d'actions de médiation sociale sur le secteur Villeneuve de Grenoble et Village Olympique,

- Les dispositifs tranquillité résidentielle sur les secteurs de la METRO et de la CAPI, portés en inter-bailleurs et impliquant les collectivités locales volontaires.

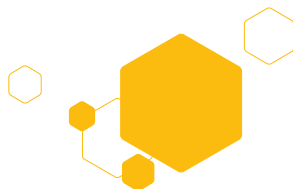
La SDH s'est dotée d'un service Médiation Tranquillité Sécurité, réunissant un responsable de service et un médiateur, en charge de :

- Appui aux Territoires pour le traitement des troubles de voisinage et médiation dans les situations complexes et contentieuses,

- Pilotage du parc de vidéo surveillance des parties communes intérieures dans les résidences équipées et responsable du traitement des images en cas de réquisition,

- Partenariat avec les forces de l'ordre et les collectivités locales dans toutes les instances organisées pour favoriser la tranquillité et la sécurité,

- Prévention des squats des logements vacants.



Sensibilisation de locataires aux économies d'énergie

Ressources humaines • Valoriser les ressources humaines

		2021	2022	2023			
RH1 EQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS D'EMPLOI							
RH1.1 PROPORTION D'INTÉRIMAIRES RAPPORTÉE À L'EFFECTIF TOTAL	Part de CDD rapportés aux effectifs et aux intérimaires		1,65 %	2,14 %			
	Part d'intérimaires rapportés aux effectifs (CDI et CDD) et aux intérimaires		0,11 %	0,36 %			
	Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires		98,24 %	97,5 %			
RH1.2 APPRENTISSAGE, PROFESSIONNALISATION, PARCOURS EMPLOI COMPÉTENCE	Nombre de salariés en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation	9	10	19			
	Nombre de stagiaires accueillis dans l'année	14	13	17			
	Nombre de salariés concerné par le parcours emploi compétence / ou anciens contrats aidés	1	1	1			
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
RH1.3 RÉPARTITION DES SALARIÉS EN CDI PAR ÂGE ET PAR GENRE	< 30 ans	5 %	6,6 %	4,9 %	6,9 %	4,3 %	7,3 %
	30 et 39 ans	13 %	20,2 %	11 %	17,4 %	10 %	16,1 %
	40 et 49 ans	9,3 %	15,2 %	9,2 %	19,4 %	21 %	9,4 %
	> 50 ans	12,9 %	18,2 %	12,5 %	19,1 %	11,6 %	17,6 %

		2021		2022		2023	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
RH1.4 RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR CATÉGORIE ET PAR GENRE	Agents de Maîtrise	21,5 %	40,7 %	19,4 %	39,5 %	16,2 %	41,1 %
	Cadres	9,3 %	7,9 %	10,9 %	11,2 %	11,9 %	13,4 %
	Ouvriers	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	Employés	8,3 %	10,9 %	6,2 %	10,8 %	6,1 %	9,8 %
	Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux)	0,7 %	0,7 %	0,7 %	1,3 %	0,9 %	0,6 %
RH1.5 CONTRIBUTION À L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	43,7		58,3		34,9	
	Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	14109		16,7			
	Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	17		15		19	
	Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	10,5		9,9		13,8	
RH1.6 RÉMUNÉRATIONS ANNUELLES BRUTES MOYENNES, PAR GENRE ET CATÉGORIE (k€)		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers	Non applicable					
	Employés	-	-	28,06	27,38	29,08	27,69
	Agents de maîtrise	-	-	31,2	30,7	31,32	31,62
	Cadres	-	-	52,53	51,92	54,19	53,13
Un écart de rémunération est constaté en faveur des hommes : les formules de calcul des rémunérations utilisées sur cet indicateur ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle.							
RH1.7 ECART DE RÉMUNÉRATIONS	Salaire médian (k€)			30,5		31,26	
	Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés			3,5		3,6	
RH1.8 INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE		84 %		99 %		94 %	
RH1.9 DESCRIPTION DES PRATIQUES - POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET DE PROMOTION DE LA DIVERSITÉ							
Poursuite du partenariat avec France Travail pour favoriser la Méthode de recrutement par Simulation (MRS = recrutement sans CV)							



		2021		2022		2023	
		Nombre de salariés	Nombre d'heures	Nombre de salariés	Nombre d'heures	Nombre de salariés	Nombre d'heures
RH2.1	ouvriers /ouvrières	0	0	Non applicable		Non applicable	
VOLUME ANNUEL DE FORMATION	Employés	19	285	29	370	36	357
PAR CATÉGORIE DE SALARIÉS	Agents de maîtrise	96	1 155	119	2 181	114	2 140
	Cadres	53	725	58	1 275	46	846
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3	35	4	111	3	37
RH2.2		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
ACCÈS À LA FORMATION	Part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	99,17 %	86,26 %	Non disponible		Non disponible	

RH2 EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

RH2.3	Nombre de mobilités internes dans l'année	29	65	34
MOBILITÉ INTERNE	Dont : nombre de promotions internes dans l'année	22	42	23
	Total de postes pourvus dans l'année	94	115	100

RH3 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES SALARIÉS

RH3.1	Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (% de la masse salariale)	11,47 %	17,9 %	17,04 %
AVANTAGES SOCIAUX FINANCÉS PAR L'EMPLOYEUR				
RH3.2	Taux d'absentéisme total	4,43 %	6,56 %	8,58 %
TAUX D'ABSENTÉISME	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,45 %	0,65 %	1,3 %

Augmentation de 37 % du nombre de jours calendaires d'arrêts maladie.

Le nombre de jours d'absences pour maladie professionnelle et arrêt de travail a doublé depuis 2022.

RH3.3	Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	12	7	11
ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES				
RH3.4	Taux de fréquence des accidents du travail		15,6	23,9
ACCIDENT DU TRAVAIL : TAUX DE FRÉQUENCE ET DE GRAVITÉ	Taux de gravité des accidents du travail		1,7	3,48
RH3.5	Taux de rotation du personnel		13,61 %	14,87 %
TAUX DE ROTATION DU PERSONNEL				
Rotation du personnel : taux de 15 % - correspondant au taux de rotation moyen annuel (15% selon l'INSEE - étude 2021)				
RH3.6	Contribution de l'employeur au CE (k€)	123,7	126,8	137,46
CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR AU CE	Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	1,17 %	1,18 %	1,18 %

RH3.7

DESCRIPTION DES PRATIQUES - PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Mise à jour de manière collaborative du DUERP, élaboration d'un baromètre social par un groupe mixte élus : RH et signature d'un nouvel accord Temps de travail visant à améliorer l'équilibre Vie professionnelle/vie personnelle.

RH3.8

DESCRIPTION DES PRATIQUES - ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Horaires variables pour les collaborateurs non-cadres, possibilité de terminer sa journée à partir de 16h15 : charte télétravail en cours (septembre 2021 - août 2024) ; Accord déconnexion (signé en février 2022).

Gouvernance • Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV1 INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT

GOV1.1 EVALUATIONS/CERTIFICATIONS DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

	2021	2022	2023
Evaluations/Certifications des systèmes de management 1			
Champ	Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)		
Nom	Label RSE engagé selon référentiel AFAQ 26000 - niveau Exemplaire		
Périmètre	Ensemble de l'entreprise		
Année de la première obtention (ou évaluation)/ année du dernier renouvellement (ou évaluation)	2011/2023		
Evaluations/Certifications des systèmes de management 2			
Champ	Management environnemental		
Nom	NF Habitat HQE maturité 3		
Périmètre	Construction neuve de plus de 5 logements en MOD		
Année de la première obtention (ou évaluation)/ année du dernier renouvellement (ou évaluation)	2011/2023		
Evaluations/Certifications des systèmes de management 3			
Champ	Habitat senior		
Nom	Habitat senior services®		
Périmètre	Logements et services aux seniors		
Année de la première obtention (ou évaluation)/ année du dernier renouvellement (ou évaluation)	2013/2022		

Système de management et certification/labellisation. Renouvellement de l'évaluation AFAQ 26000 en 2022, audit de renouvellement HSS en 2022, obtention Label Livia en 2022. Audits de suivi en 2023 pour le label RSE engagé et NF Habitat HQE

GOV1.2 PARITÉ DANS LES INSTANCES DIRIGEANTES

	2021	2022	2023
Part de femmes au sein du CODIR	66,7 %	71,4 %	50 %
Part de femmes au sein du CA	11,8 %	11,1 %	11,1 %

GOV1.3 DESCRIPTION DES PRATIQUES - ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

La SDH se conforme à la loi Sapin 2. Elle a établi une cartographie des risques, adopté un code de conduite, mis en place des dispositifs d'alerte, formé ses équipes et les administrateurs à la lutte contre la corruption. Elle a identifié les tiers à risques et nommé un référent contre la fraude. En 2023, la SDH a déployé la formation en ligne du groupe Action Logement pour tous ces nouveaux collaborateurs. Les collaborateurs « à risques » ont participé à une séance de sensibilisation spécifique.

GOV1.4 DESCRIPTION DES PRATIQUES - ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

*Connaissance de l'habitat social : 21/06/2023 : présentation du label LIVIA®

GOV2 RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES ET PRISES EN COMPTE DE LEURS INTÉRÊTS

GOV2.1 SATISFACTION DES LOCATAIRES

Date de la dernière enquête de satisfaction des locataires	2021	2022	2023
Locataires satisfaits du service rendu	81,2 %	80 %	73,8 %
Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des locataires	2017	2017	2021

Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des locataires : globalement diriez-vous de votre bailleur que vous en êtes ... (question posée en fin de questionnaire). Études réalisées par deux cabinets différents. Changement de prestataire et de questionnaire en 2021 pour alignement sur le questionnaire Action Logement.

GOV2.2**SATISFACTION DES SALARIÉS**

			2023
Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des salariés	Non disponible		Non applicable
Date de l'enquête de satisfaction des salariés avant cela	2017		Non divulguée
Date de la dernière enquête de satisfaction des salariés	Non disponible		Non divulguée
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - Dernière enquête	Non disponible	Non applicable	Non divulguée
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - Avant-dernière enquête	86,8 %	Non applicable	Non divulguée
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - Enquête réalisée précédemment aux deux dernières enquêtes.	Non disponible	Non applicable	Non divulguée

GOV2.3**NOMBRE DE CONVENTIONS
ACTIVES AVEC LES ASSOCIATIONS**

Nombre de conventions actives avec les associations

35

33

32

Conventions passées avec des associations OISEAU BLEU et RELAIS OZANAM dans le cadre du dispositif Logement Toujours

Soli'AL : partenariat visant la prévention des impayés locatifs / Ulisse Energie : accompagnement personnalisé de la maîtrise d'énergie

Association PIMMS : permettre aux locataires de la SDH d'avoir accès au numérique : régie de quartier Villeneuve VO : l'objectif de l'action est d'assurer un entretien permanent des conteneurs enterrés nouvellement installés pour la collecte des ordures ménagères, à la place du système d'aspiration.

ASSOCIATION ISSUE DE SECOURS / SOLEEO : atelier de Quartier Echirolles Ouest Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée

ASSOCIATION COMPAGNONS BATISSEURS RHONE-ALPES / Association DiGi : mise en relation hôteur et hébergé dans le cadre du dispositif domicile inter relationnel isérois / PIMMS : relais actif de la médiation pour prévenir toutes les situations d'exclusion

GOV2.4**DESCRIPTION DES PRATIQUES - RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES**

LA SDH est présente sur 168 communes en Isère ; les communes sont réparties sur 5 territoires afin de favoriser une gestion de proximité efficace. Les principales communes font l'objet de conventions de partenariat (Echirolles, St martin d'Hères...). Les responsables de territoires participent aux PLH.

GOV2.5**DESCRIPTION DES PRATIQUES - DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS**

Le dialogue social en 2023 a été rythmé par un certain nombre de consultations et l'examen de différents sujets. * Le référendum sur les NAO 2023 * L'ensemble des réunions de négociation relatives à l'accord sur le temps de travail * Le lancement et les réunions du groupe mixte CSE/RH sur la création d'un baromètre social * La co-construction du projet d'entreprise

GOV2.6**DESCRIPTION DES PRATIQUES - RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LES REPRÉSENTANTS**

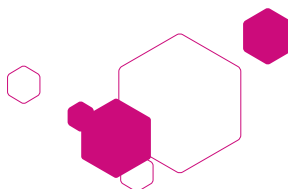
Conformément aux dispositions de l'article 193 de la loi du 13 décembre 2000 (dite « Loi SRU »), le Conseil de Concertation Locative (CCL) est un lieu d'information, d'écoute et de partage d'expériences. Les débats portent sur des sujets relatifs à la vie dans les résidences, aux conditions d'habitat, et plus généralement au cadre de vie des locataires. À la suite des élections des représentants des locataires qui se sont tenues en 2022, un nouveau Plan de Concertation Locative a été validé au conseil d'administration de la SDH en 2023. Les partenaires de la SDH, signataires de ce Plan sont :

- les associations de locataires présentes dans le patrimoine, affiliées à une organisation siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections,
- les administrateurs élus représentants les locataires. En 2023, il s'est tenu 4 Conseils de Concertation Locative.

En dehors du Conseil de Concertation Locative, les équipes des Territoires développent une concertation locative de proximité en lien avec les amicales de locataires éventuellement présentes.

GOV2.7**DESCRIPTION DES PRATIQUES - SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

En 2023, comme chaque année, la SDH a évalué l'ensemble de ces traitements de données personnelles. Cette analyse a été réalisée sur le nouvel outil data legal drive qui lui permet de renforcer la précision des informations recueillies. La SDH a diffusé sa nouvelle politique de protection des données aux collaborateurs et administrateurs.





Attestation de conformité « EurHo-GR® Confirmé » du rapport 2023 de la SDH

Conformément aux exigences du niveau « Confirmé » du dispositif EurHo-GR®, 20 indicateurs du présent rapport ont fait l'objet d'une vérification externe par un organisme tiers référencé par DELPHIS.

Sur la base de ces travaux, il n'a pas été constaté d'écart de nature à remettre en cause la qualité et la sincérité des données publiées.

Au regard de ces conclusions, DELPHIS atteste que le rapport EurHo-GR® de la SDH satisfait aux dispositions du niveau « Confirmé » du référentiel EurHo-GR®.



Fait à Paris,
Le 31 mai 2024

Pour DELPHIS,
Charlotte LIMOUSIN
Déléguée Générale

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Charlotte Limousin.



SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT

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



Groupe ActionLogement

Juin 2024 • Direction Générale SDH
© Photos : SDH, Christophe Levet, Michel Battaglia, Vianney Tisseau Photography,
I. Mathie, Envato, Pexels, Freepik • Rédaction et relecture : SDH
Couverture, conception graphique et mise en page : agence jourj.buzz
Imprimeur : Imprimerie Pressvercors

