

## La RSE en organisme Hlm - SDH -

« La Responsabilité sociétale au cœur du projet d'entreprise de la SDH »

### Identité de l'organisme

- 209 salariés
- 74,7 millions d'euros de loyers
- 17 000 logements gérés, 418 logements mis en chantier
- 47.7 % des logements de la SDH ont un loyer inférieur au loyer PLAI, 79,4 % de locataires se déclarent globalement satisfaits de la SDH (enquête Aviso)

### Enjeux

- Par la nature même de son activité, la SDH est au carrefour d'enjeux sociétaux majeurs : loger les familles à revenus modestes ; accompagner les ménages les plus vulnérables ; apporter des réponses adaptées à la diversité des situations (jeunes, personnes âgées et handicapées, difficultés sociales, problèmes de santé mentale...) ; concourir au développement économique des territoires et à la préservation des emplois ; réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc immobilier ; renforcer les partenariats et les synergies avec les acteurs locaux de l'habitat... La crise économique de 2007 est venue amplifier la paupérisation et la précarisation de nombre de ménages.
- De par son utilité sociale, ses impératifs économiques et sa volonté de réduire l'empreinte écologique de ses activités, la SDH était naturellement prédisposée à s'engager dans une démarche RSE. Cet engagement repose aussi sur la conviction profonde que le corps social n'accepte plus de voir les entreprises guidées par le seul objectif de maximiser leurs profits à court terme. Il leur appartient désormais de faire la démonstration de leur efficacité sociétale et d'en apporter la preuve.
- Notre politique RSE vise à innover la totalité des activités de l'entreprise et à remporter l'adhésion de l'ensemble des salariés. Il s'agit donc d'abord d'un enjeu managérial touchant à la culture d'entreprise. La RSE doit ainsi permettre de renouveler la vision stratégique de la SDH et de faire évoluer ses processus de décision. Au final, il s'agit de mieux prendre en compte les intérêts et les attentes de nos parties prenantes afin de construire un rapport d'interdépendance « gagnant-gagnant » facteur durable d'efficacité.

### Priorités identifiées par l'organisme

Focus sur quelques exemples d'actions réalisées :

<p><i>Sur le plan social</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 15 % de la production 2011 de logements en locatif social et en accession sociale à la propriété ou libre. Développement d'une <b>offre spécifique pour le locatif social pour les seniors</b>, les personnes âgées dépendantes et les personnes handicapées, les étudiants, les jeunes travailleurs...</li> <li>• En 2011, réalisation de <b>3 résidences intergénérationnelles</b> totalisant 39 logements labellisés Habitat Senior Service®.</li> </ul>
<p><i>Sur le plan environnemental</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison de 65 bâtiments BBC en 2011 et expérimentation avec la Ville d'Échirolles d'un dispositif global de sensibilisation des locataires aux gestes éco-citoyen (dont : rencontres avec les locataires avant et après entrée dans les lieux pour expliquer le concept BBC et le fonctionnement des équipements, identification et formation d'habitants « référents » pour participer au diagnostic sur la performance énergétique des logements et à des bilans d'étapes)</li> </ul>

<p><i>Sur le plan économique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats avec des <b>entreprises d'insertion</b> : nettoyage, peinture, petit entretien dans les parties communes et les espaces verts, débarrassage d'encombrants... Chiffre d'affaires réalisé par les entreprises d'insertion travaillant pour la SDH s'élevait à plus de 1,2 M€ en 2011 (+ 26,6 % par rapport 2010). <b>15 « équivalent temps plein »</b> ont été recrutés en 2011, par les entreprises du BTP, grâce à la clause d'insertion par l'économique figurant dans certains appels d'offres de la SDH</li> </ul>
<p><i>Sur le plan des relations avec les parties prenantes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signature et mise en place d'une <b>convention d'attribution</b> avec les réservataires sur le groupe d'habitation « les Soleils » visant à favoriser l'accès au logement pour les jeunes en insertion professionnelle.</li> <li>• Signature et mise en place d'une charte intergénérationnelle avec les partenaires et les locataires sur le groupe d'habitation « Rumba » à Échirolles</li> <li>• Mise en œuvre d'un projet d'auto rénovation de logements avec le Conseil général de l'Isère, la CAF, le CCAS de l'Isle d'Abeau, le centre social et 3 autres bailleurs du secteur.</li> </ul>
<p><i>Sur le plan des ressources humaines</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration d'un <b>critère RSE dans le calcul de l'intéressement du personnel</b> avec pour objectif que la note d'évaluation AFAQ 26000 soit supérieure à celle de l'année précédente (accord négocié avec les responsables syndicaux et signé le 25 juin 2012)</li> <li>• Mise en place d'un baromètre social appréciant le climat social dans l'entreprise et identification des pistes d'amélioration</li> <li>• Lancement des « Trophées de l'innovation et de la créativité » : 62 idées en compétition en 2011 dont :1. « Création avec les habitants d'un espace jardin au cœur d'un quartier très urbain » ; 2. « Mieux cerner les besoins des personnes handicapées en fauteuil pour améliorer l'adaptation des logements » . ; 3. « Accompagner vers l'emploi des locataires de la SDH dans la cadre des problématiques de santé mentale » . 4. « Créer un Forum dans l'Intranet de l'entreprise, pour améliorer la visibilité des projets stratégiques par l'ensemble du personnel ».). Mises en œuvre dès 2012 et évaluées au fil du temps.</li> </ul>

### Focus méthode

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

En 2007, elle participe au sein de l'association DELPHIS\* à une réflexion sur la responsabilité sociétale des bailleurs sociaux, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

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

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

Le travail de reporting (1er rapport) a servi d'état des lieux. Les managers et leurs équipes ont pris part au dispositif RSE via des groupes de travail.

En 2011, le nouveau directeur de la SDH lance le projet d'entreprise « UNIS'VERS 2016 » avec la volonté de conforter l'ancrage territorial de l'organisme pour en faire le bailleur social de référence du département de l'Isère. Cette volonté d'exemplarité repose sur les fondamentaux de la démarche de la RSE.

En décembre 2011, AFNOR Certification effectue une évaluation de la démarche RSE de la SDH (AFAQ 26000). Cette évaluation est sanctionnée par une note de 566 points sur 1000. AFNOR Certification a ainsi considéré que l'engagement sociétal de la SDH et sa contribution au développement durable étaient « Matures ». L'objectif de l'entreprise est d'atteindre en 2016 (terme de son projet d'entreprise), le plus haut degré RSE (« Exemplarité »), selon les standards d'évaluation d'AFNOR Certification.

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

### Indicateurs de pilotage : Elaborer et publier un rapport responsable chaque année

La démarche RSE de la SDH est pilotée par la direction clientèle et communication (qui manage aussi la qualité). L'élaboration du référentiel sectoriel de reporting EURHO-GR®, a favorisé la structuration et l'édition du premier rapport de RSE en 2007 (depuis : publication annuelle d'un rapport RSE constitué de données tangibles : indicateurs, bonnes pratiques, objectifs). Les objectifs et la performance de la société sont ainsi évalués à l'aune des différents champs de la RSE, sur la base du référentiel. Il en est de même du management interne comme des processus de décision ; lesquels sont devenus plus perméables aux attentes des parties prenantes de l'habitat. En effet, la mesure est très importante, le corps social, l'opinion publique... réclament que la SDH rende compte de son efficacité, ce qui est atteint et ce qui ne l'est pas. Cette communication permet de donner plus de visibilité et de transparence aux actions et résultats de la SDH en matière de RSE. Loin du « ripolinage » propre au *greenwashing*, la RSE porte en elle l'émergence d'une communication plus mature. Il ne s'agit plus d'afficher une image aseptisée et expurgée de toutes aspérités, dont la crédibilité est sujette à caution. La SDH a fait le choix de laisser apparaître ses limites et insuffisances comme autant de pistes d'amélioration. Paradoxalement, ces « éclats dans l'email » contribuent – sur le moyen et long terme – à construire une image plus authentique et robuste, et à établir une relation de confiance avec les contributeurs directs et indirects de l'habitat social.

### Bénéfices pour l'organisme

« La RSE nous permet de mesurer notre performance économique, sociale et environnementale, et de comparer nos pratiques par rapport à celles d'autres organismes HLM français et européens. Notre engagement nous amène à aligner le management global de l'entreprise, à sensibiliser les salariés aux enjeux sociétaux... C'est également une opportunité pour la SDH de s'ouvrir plus largement sur les attentes et besoins des parties prenantes, mais aussi d'améliorer notre communication envers elles, et notamment auprès des collectivités territoriales.

La RSE nous aide à mettre en valeur la mission d'intérêt général de l'entreprise et à développer un avantage concurrentiel fort et remporter la préférence. »

### Contact au sein de l'organisme

Philippe FRACCHIOLLA

Directeur Clientèle et Communication

Tél (ligne directe) : 04 76 68 39 42

Mobile : 06 80 48 71 06

E-mail : [p.fracchiolla@sdh.fr](mailto:p.fracchiolla@sdh.fr)

Site Internet : [www.sdh.fr](http://www.sdh.fr)

Guillaume BESSIERE

Responsable RSE, Qualité et Contrôle Interne

Tél (ligne directe) : 04 76 68 38 25

E-mail : [g.bessiere@sdh.fr](mailto:g.bessiere@sdh.fr)