

# RAPPORT DE PERFORMANCES RSE 2023



## Nos **ENGAGEMENTS** & nos **RÉSULTATS**



## **P3. ÉDITO**

P4. La SIP d'HLM, des femmes et des hommes investis d'une mission d'intérêt général

P5. De Quali'hlm à Qualibail, la SIP booste sa qualité de service

P6. Notre projet d'entreprise sur 4 ans pour engager nos collaborateurs autour de 4 enjeux majeurs

P7. Notre stratégie RSE, une ambition forte qui se fonde sur 4 axes

## **P9. PRÉSERVER UNE ORGANISATION EFFICIENTE QUI GARANTIT NOTRE INDÉPENDANCE**

P10-11. Organisation et gouvernance

P12. Nos comités et commissions

P13. Co-construire avec nos parties prenantes

## **P15. IMAGINER UN PATRIMOINE PLUS ÉCONOME ET PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT**

P16. Développer notre offre de logements

P17. Proposer un habitat plus économe

P18-19. Réduire l'empreinte carbone de nos chantiers

P20-21. Entretien et améliorer notre parc

P22. Contribuer au renouvellement urbain

P23. Responsabiliser nos achats

P24. Proposer un habitat adapté aux publics fragiles

P25. Indicateurs de performance 2023

## **P27. PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE QUI FACILITE LE QUOTIDIEN DE NOS CLIENTS**

P28-29. Garantir l'accès au logement pour tous

P30. Accompagner nos locataires les plus fragiles

P31. Ecouter et apporter des solutions

P32-35. Offrir un cadre de vie inclusif

P36. Assurer une véritable proximité sur le terrain

P37. Garantir la tranquillité résidentielle

P38. Mesurer la satisfaction de nos clients

P39. Indicateurs de performance 2023

## **P41. MISER SUR L'HUMAIN ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS**

P42. Détecter et intégrer les nouveaux talents

P43. Accompagner les collaborateurs

P44. Favoriser l'égalité des chances

P45. Cultiver la qualité de vie au travail

P46. Optimiser les conditions et la sécurité au travail

P47. La formation au cœur du parcours professionnel

P48. Fédérer les équipes autour de grandes causes

P49. Favoriser les relations interservices

P50. Améliorer notre performance environnementale

P51. Indicateurs de performance 2023

## **P52. REMERCIEMENTS**

# ÉDITO



Nous sommes heureux de vous présenter ce premier rapport mettant en lumière l'ensemble de nos résultats et performances en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Nous sommes en effet convaincus que maximiser nos impacts positifs sur nos territoires d'intervention ne peut se faire qu'en garantissant notre soutenabilité financière à moyen et long terme tout en nous inscrivant dans une trajectoire environnementalement responsable. Nous affirmons que c'est par des choix forts que nous parviendrons à concilier ces impératifs parfois contradictoires pour assurer la pérennité de la SIP.

Au fil des pages, vous découvrirez comment nous avons intégré la RSE au cœur de notre modèle et de notre stratégie, en collaborant avec nos parties prenantes, pour construire un modèle de développement plus éthique et solidaire. Et au-delà des chiffres, vous découvrirez que nos résultats autant que nos performances sont le fruit d'une vision qui place l'humain au centre de nos préoccupations. Des valeurs incarnées par nos équipes qui chaque jour, mettent leur passion au service de nos engagements.

Au moment où la SIP fête ses trente ans d'existence, ce rapport témoigne de notre engagement et de notre attachement vis-à-vis du territoire Picard dans lequel nous puisons nos racines si profondément et que nous avons à cœur de développer, fidèle à notre devise qui est d'être «ensemble, utiles aux autres».

Bonne lecture !



**Fany RUIN**

Présidente de la SIP d'HLM



**Alain HERRENG**

Directeur Général de la SIP d'HLM

## RAPPORT DE PERFORMANCE RSE ÉDITION 2023



**Directeur de la publication :**  
Alain HERRENG

**Rédaction :**  
Vanessa REMARS  
Laurent DAL

**Conception et réalisation :**  
Vanessa REMARS

**Photographies :** SIP d'HLM

Ce rapport de performances a été imprimé à Amiens par Pixels Avenue, imprimeur labellisé Imprim'Vert®



# LA SIP D'HLM, DES FEMMES ET DES HOMMES INVESTIS D'UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Bailleur social indépendant depuis 1994, la **SIP est une entreprise engagée au service des habitants et du territoire**. Cet ancrage repose sur une conviction forte, celle qu'en agissant au plus près des territoires, nous pouvons mieux répondre aux besoins des populations. De cette manière, nous pouvons continuer à proposer une offre globale adaptée aux spécificités locales.

Présents dans les 3 départements picards, **nous avons à coeur de proposer à tous ceux qui en ont besoin un habitat et une offre de logements** qui s'adaptent aux évolutions des modes de vie et de la société. En tant qu'entreprise sociale pour l'habitat, **nous sommes investis d'une mission d'intérêt général : loger les personnes à revenus modestes**, principalement dans le département de la Somme.

Présente sur plus de 90 communes, **la SIP intervient sur l'ensemble de la gamme du logement locatif** : logement social ou très social, maison de retraite, foyer d'accueil médicalisé, foyer de vie ou de travail, centre d'hébergement d'urgence, logement étudiant.

La SIP est aussi un **partenaire privilégié des collectivités locales** pour toutes les actions en liaison avec le logement et un acteur économique et social incontournable sur le territoire.

**Notre objectif : "Construire un habitat abordable pour une société plus juste, solidaire et humaine".**



## Qu'est-ce qu'une ESH ?

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) sont des sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général. Elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social.

En partenariat avec les pouvoirs publics et les acteurs locaux, elles veillent à la qualité de leur environnement. Elles répondent ainsi efficacement aux besoins des habitants.

Les ESH gèrent plus de 2,2 millions de logements, soit près de la moitié du parc HLM et elles construisent chaque année un logement locatif social sur deux. Intervenant tant en locatif qu'en accession, elles sont acteurs de l'aménagement des villes et des territoires.

# DE QUALI'HLM À QUALIBAIL, LA SIP BOOSTE SA QUALITÉ DE SERVICE

Afin de permettre l'amélioration continue de la qualité de service que nous offrons à nos clients locataires, nous nous appuyons sur des labels reconnus au niveau national.

## Faire connaître et améliorer la qualité de service rendue avec Quali'hlm

La SIP est labellisée Quali'hlm® depuis 2017. L'obtention de ce label s'effectue à partir de la définition de plans d'actions et de leur mise en œuvre, selon un cycle de 3 ans.

La labellisation se traduit par une démarche concertée autour des activités cœur de métier pour alimenter une dynamique d'amélioration permanente de la qualité de service, selon une rigueur méthodologique inspirée de la norme ISO 9001, et dans une perspective de management souple et adapté.

### Notre plan d'actions 2021-2024

Notre engagement porte sur 2 grands piliers, **le management de la qualité** et **les engagements métiers**, et met l'accent sur **8 objectifs à développer** :

#### Management de la qualité

- Exploiter les enquêtes de satisfaction locataires pour améliorer la qualité de service
- Obtenir un tableau de bord lié à la performance de l'entreprise
- Mettre en place un système permettant de maîtriser les métiers à risque
- Créer un système de communication (interne et externe) sur les résultats de la SIP

#### Engagements métiers

- Améliorer la satisfaction des nouveaux entrants
- Avoir une vision globale sur les résultats et les actions menées en lien avec la sécurité des biens et des personnes
- Obtenir une évaluation de chaque prestataire intervenant sous marché à bon de commande
- Avoir une traçabilité efficace sur les typologies de réclamations enregistrées

## En route vers Qualibail !



Qualibail® constitue depuis plus de 15 ans, la référence nationale de la qualité de service en gestion locative dans le secteur de l'Habitat social. Véritable outil de management, cette démarche porte sur des engagements concrets en phase avec les attentes des locataires, de leur entrée à leur sortie du logement. En 2023, la SIP s'est engagée dans la préparation de la labellisation Qualibail® pour booster sa qualité de service.

### Être labellisé Qualibail® nous permettra de :

- Faire reconnaître notre qualité de service par une certification officielle et reconnue par les professionnels
- Valoriser notre organisme auprès de nos partenaires institutionnels
- Clarifier nos engagements vis-à-vis des locataires
- Mieux répondre et anticiper leurs attentes
- Garantir et pérenniser la qualité du service rendu aux locataires
- Mobiliser nos équipes sur la satisfaction des locataires
- Harmoniser nos processus de gestion locative

Depuis 2023, nous bénéficions de l'accompagnement du Cabinet Prisme Consultant pour obtenir cette labellisation.

Cette collaboration nous soutient dans la compréhension du référentiel demandé et enrichit notre réflexion sur les actions correctives à mettre en place.



Les premiers ateliers interservices avec Prisme Consultant ont débuté en décembre 2023



# NOTRE PROJET D'ENTREPRISE SUR 4 ANS, POUR ENGAGER NOS COLLABORATEURS AUTOUR DE 4 ENJEUX MAJEURS

En 2022, la SIP d'HLM a lancé un projet d'entreprise intitulé « **Utiles ensemble** ».

Plus qu'une promesse, ce projet est un engagement et une volonté d'être le moteur de la transformation sociale et environnementale en Picardie.

Des réflexions engagées par les salariés de la SIP d'HLM et de la concertation avec nos parties prenantes est né ce projet, articulé autour de 4 axes et 22 actions concrètes à intégrer dans nos pratiques métiers au quotidien, et une raison d'être pour symboliser notre volonté de passer d'une entreprise responsable à une entreprise engagée.

## AXE 1

### S'ENGAGER COLLECTIVEMENT POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE ORGANISATION ET POUR UNE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

- Impliquer les collaborateurs pour être une entreprise exemplaire en matière de performance énergétique et environnementale
- Promouvoir la performance opérationnelle de notre entreprise et l'innovation
- Adopter une politique de choix responsables et faire de nos fournisseurs des partenaires dans l'ambition de réduire l'impact énergétique de nos activités
- Impliquer les habitants et les salariés dans une démarche environnementale globale
- Donner les moyens de préserver notre indépendance et notre liberté d'action



## AXE 2

### ANTICIPER ET RÉPONDRE AUX NOUVELLES ATTENTES ET AUX NOUVEAUX PROFILS DES HABITANTS

- Professionnaliser nos collaborateurs pour répondre aux nouveaux profils et exigences de nos locataires
- Développer la visibilité de la SIP auprès des décideurs locaux
- Accompagner nos fournisseurs pour assurer une meilleure qualité de service aux locataires
- Adapter nos services aux besoins des habitants
- Assurer la mobilité et la mixité sociale
- Développer une nouvelle offre de location adaptée aux nouvelles attentes / nouveaux profils d'habitants



## AXE 3

### CONCRÉTISER LES TRANSITIONS DES TERRITOIRES ET CONTRIBUER À LEURS ATTRACTIVITÉS

- Favoriser la mixité sociale et le parcours résidentiel
- Développer une stratégie foncière et territoriale qui accompagne les dynamiques des territoires
- Apporter notre contribution à la définition des politiques publiques de l'habitat
- Réduire les charges locatives
- Concevoir (ou contribuer à) des projets utiles au développement de nos territoires d'implantation
- Agir sur l'environnement des territoires comme un acteur responsable



## AXE 4

### POSER UN CADRE D'UNE VIE INCLUSIVE ET SOLIDAIRE

- Renforcer les liens et échanges entre les services
- Faciliter la mutation / mobilité professionnelle
- Favoriser l'emploi de nos locataires
- Apporter du lien social dans nos résidences
- Promouvoir la performance opérationnelle de notre entreprise et l'innovation
- Relancer les actions QVT



**EN ÉLABORANT SON PROJET D'ENTREPRISE, LA SIP S'EST DOTÉE D'UNE RAISON D'ÊTRE :  
AGIR ENSEMBLE POUR BÂTIR UN HABITAT DURABLE ET SOLIDAIRE !**

# NOTRE STRATÉGIE RSE, UNE AMBITION FORTE QUI SE FONDE SUR 4 AXES :

1

**PRÉSERVER UNE ORGANISATION EFFICIENTE  
QUI GARANTIT NOTRE INDÉPENDANCE**



2

**IMAGINER UN PATRIMOINE PLUS ÉCONOME  
ET PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT**



3

**PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE QUI  
FACILITE LE QUOTIDIEN DE NOS CLIENTS**



4

**MISER SUR L'HUMAIN ET FÉDÉRER NOS  
ÉQUIPES POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS**





# 1

## PRÉSERVER **UNE ORGANISATION EFFICIENTE** QUI GARANTIT NOTRE INDÉPENDANCE



# ORGANISATION ET GOUVERNANCE

La SIP, c'est plus de 160 collaborateurs et collaboratrices impliqués au quotidien autour de trois activités complémentaires :

## BAILLEUR SOCIAL

- Construire et réhabiliter des logements
- Loger et accompagner nos clients locataires

## PROMOTEUR D'UN IMMOBILIER SOCIAL

- Permettre l'accès sociale à la propriété
- Optimiser les parcours résidentiels

## ACTEUR DE L'INCLUSION SUR LES TERRITOIRES

- Accompagner et sensibiliser les habitants
- Créer du lien social et embellir la vie des quartiers

## Une gouvernance transparente

Notre Conseil d'Administration, ainsi que nos différents comités internes garantissent nos actions dans la **TRANSPARENCE**, l'**ÉTHIQUE** et la **COLLÉGIALITÉ**.

### • La Présidente du Conseil d'Administration :

Fany RUIN, Présidente CCI Amiens Picardie et Vice-Présidente CCI France

### • Les Vice-Présidents : Hervé CHENAULT et Xavier PROTIN, Représentants CCI Amiens Picardie

### • Les Administrateurs :

- 3 représentants **CCI Amiens Picardie** : Antoine BENOIT, François DELFORGE et Eric TERNISIEN
- 1 représentante **Caisse d'Épargne** : Stéphanie OLIE
- 1 représentant **Habitat en Région Participations** : Thierry LHOSTE
- 1 représentante **Amiens Métropole** : Sonia HAMADI
- 1 représentante **Département de la Somme** : Sabine CARTON
- 1 représentant **Région Hauts-de-France** : Jean-Christophe LORIC
- 3 représentants **élus des locataires** : Mortada ACHOUITI, Maryline CHIREUX et Sylvie SCHEVTCHOUK
- 2 **personnalités qualifiées** : Arnaud PERSYN et Etienne DECAYEUX
- 1 représentant **Caisse d'Allocations Familiales de la Somme** : Jean-Lilian CARLIER
- 1 représentant **UDAF 80** : Pierre D'ALES

### • La Direction Générale :

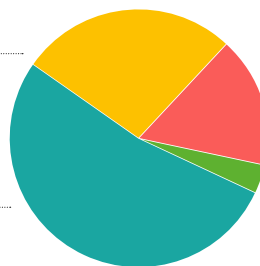
Alain HERRENG, Directeur Général de la SIP d'HLM



## Notre actionnariat

Habitat en Région  
**27%**

CCI Amiens Picardie  
(actionnaire de référence)  
**52,9%**

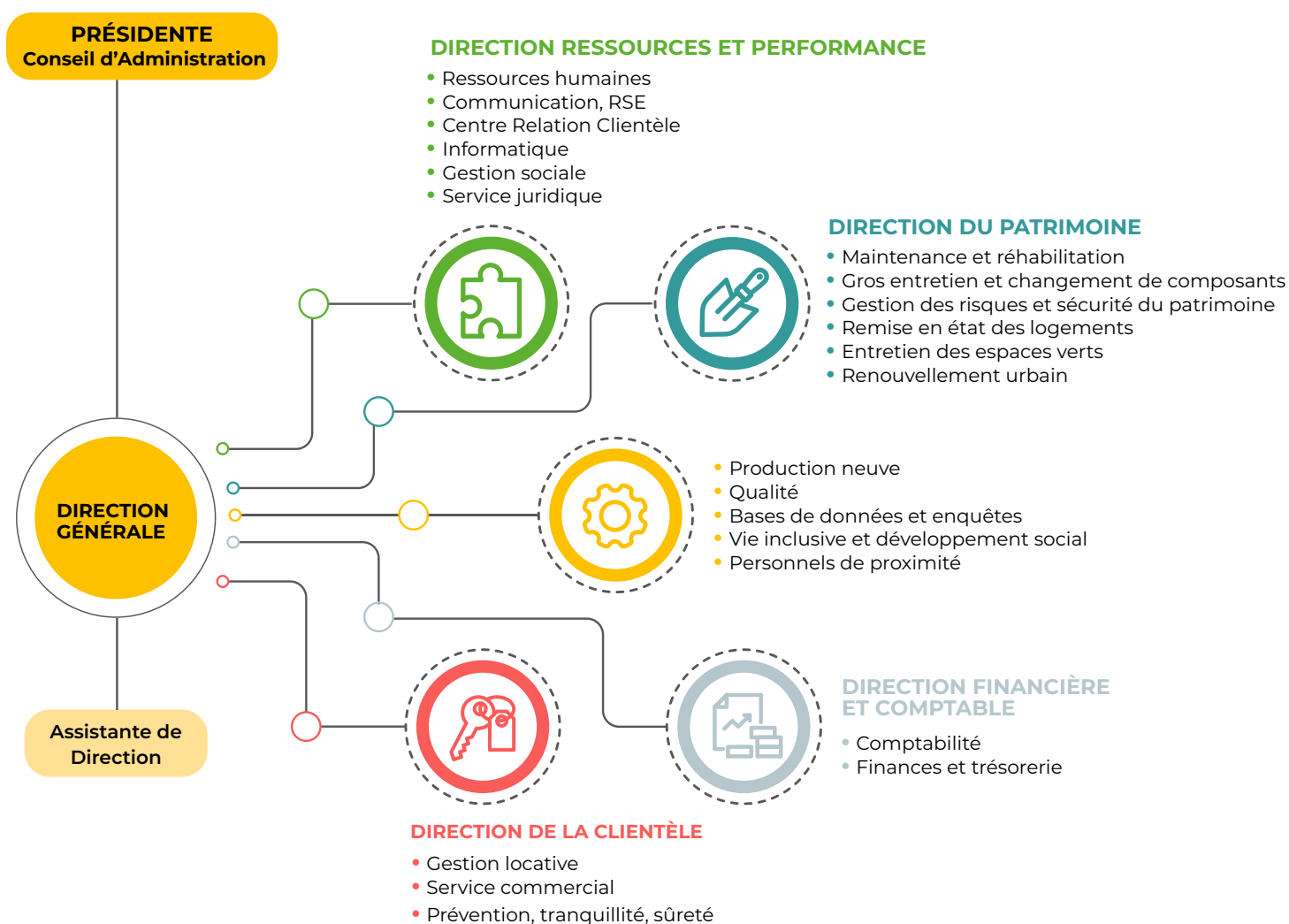


Caisse d'épargne HDF  
**16,6%**

Actionnaires individuels  
**3,5%**

## Organisation opérationnelle de la SIP

Les principes d'organisation de la SIP reposent à la fois sur la transversalité et l'esprit d'équipe qui visent à atteindre 3 objectifs : l'ANTICIPATION, l'EFFICACITÉ et la PERFORMANCE.

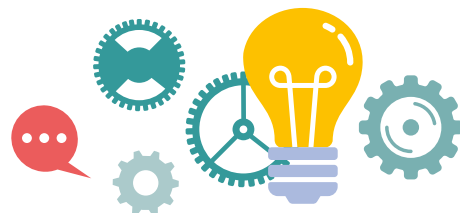


## Notre comité d'orientation stratégique

- Cathy VOLCKCRICK, Directrice Financière et Comptable
- Nicolas GASPARD, Directeur de la Clientèle
- Christophe MARIETTE, Directeur du Patrimoine
- Laurent DAL, Directeur des Ressources et de la Performance



# NOS COMITÉS ET COMMISSIONS



## Nos autres comités :

- Le **COMITÉ D'ORIENTATION STRATÉGIQUE** (COS), composé des 4 directeurs et directrice de départements, se réunit 4 fois par an.
- Le **COMITÉ EXÉCUTIF** (COMEX) qui rassemble les membres du COS complété par les 4 responsables des services construction neuve, maintenance et réhabilitation, commercial et ressources humaines. Il se rassemble 6 fois par an.
- Le **COMITÉ OPÉRATIONNEL** (COMOP) intègre les membres du COS et du COMEX, complétés par l'ensemble des responsables de service et regroupe l'ensemble des cadres. Il se réunit régulièrement, selon les besoins.
- Le **COMITÉ DE PROGRÈS** (COMPRO), instance unique à la SIP et voulue par le Directeur Général, rassemble les salariés nouvellement arrivés et a pour objet de prendre en compte leurs avis et idées afin d'enrichir le collectif à partir des expériences professionnelles antérieures dont certaines sont transposables.

## Nos commissions :

- La **COMMISSION D'ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS ET D'EXAMEN D'OCCUPATION DES LOGEMENTS** (CALEOL) se réunit tous les 15 jours afin d'étudier les demandes de logement et d'attribuer les logements vacants, et une fois par mois pour examiner à posteriori l'adéquation entre un logement occupé et la composition familiale.

- La **COMMISSION D'APPELS D'OFFRES** (CAO) :

**La politique d'achat de la SIP repose sur un règlement intérieur des achats** qui garantit une liberté d'accès à la commande et une égalité de traitement entre les candidats.

Afin de garantir l'impartialité dans le choix de ses prestataires, la SIP s'impose des règles plus strictes que ce à quoi la loi l'oblige.

En effet, **les seuils communautaires applicables** pour les procédures formalisées en 2023 sont fixés par décret, à savoir :

- **140 000 € HT** pour les marchés publics de fournitures et de services de l'état

- **215 000 € HT** pour les marchés publics de fournitures et de services des collectivités territoriales et pour les marchés publics de fournitures des autorités publiques centrales opérant dans le domaine de la défense

- **431 000 € HT** pour les marchés publics de fournitures et de services des entités adjudicatrices

- **5 382 000 € HT** pour les marchés publics de travaux et pour les contrats de concessions

Pour toutes les procédures dont le montant de marché est inférieur à ces seuils, il n'existe aucune obligation de passage en commission.

- Le **CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE** (CCL) est une instance obligatoire chez les bailleurs sociaux. Ce conseil examine les activités ayant un impact sur la vie des locataires (telles que les réhabilitations, le calcul des charges ou la vidéosurveillance). Cette instance se réunit 4 fois par an.

- La **COMMISSION INTERNE DES MARCHÉS** (CIM) :

**Afin de garder la transparence de la mise en concurrence, de l'analyse des offres et de l'attribution des marchés**, cette commission constituée de techniciens a été instituée conformément au règlement approuvé par le Conseil d'Administration du 4 février 2021 pour les marchés :

- Marchés d'un montant **supérieur ou égal à 40 000 € HT et inférieur ou égal à 99.999 € HT** pour les fournitures et les services.

- Marchés d'un montant **supérieur ou égal à 40 000 € HT et inférieur ou égal à 99 999 € HT** pour les travaux.

**Ainsi en 2023, la CAO s'est réunie 19 fois et la CIM s'est réunie 16 fois sur la même période.**

Ensemble, les deux commissions garantissent le respect du code de conduite que la SIP s'est imposée en matière de transparence d'attribution de marchés.



# CO-CONSTRUIRE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Notre responsabilité sociétale nous oblige à mesurer les conséquences de nos décisions, leur impact sur l'environnement et l'humain. Les interactions que nous créons avec les personnes et les organisations au quotidien sont ancrées dans une relation de respect mutuel. Pour la SIP, cela signifie également aligner autant que possible les intérêts et les attentes de ces parties, pour obtenir des résultats mutuels et collectifs durables.

## Acteurs et enjeux :



### HABITANTS

- Offre de logements adaptée aux besoins
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services, santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel
- Confidentialité des données (RGPD)

### ADMINISTRATEURS

- Gestion saine et durable
- Détermination des orientations générales
- Transparence des décisions

### COLLECTIVITÉS & ÉTAT

- Offre de logements abordables et adaptés
- Cohésion et mixité sociales
- Attractivité et développement durable des territoires
- Accompagnement des politiques de l'habitat

### ENTREPRISES

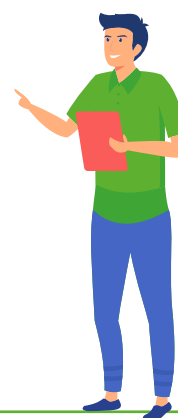
- Capacité de réhabilitation et de production
- Qualité et respect des délais, innovation
- Viabilité et développement des entreprises
- Loyauté des pratiques et respect des principes RSE

### ACTEURS SOCIAUX

- Cohésion et lien social
- Aide à l'insertion économique
- Réponse aux besoins des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel

### COLLABORATEURS

- Conditions d'emploi
- Qualité de vie et conditions de travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins





# 2

## IMAGINER UN PATRIMOINE PLUS ÉCONOME ET PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT



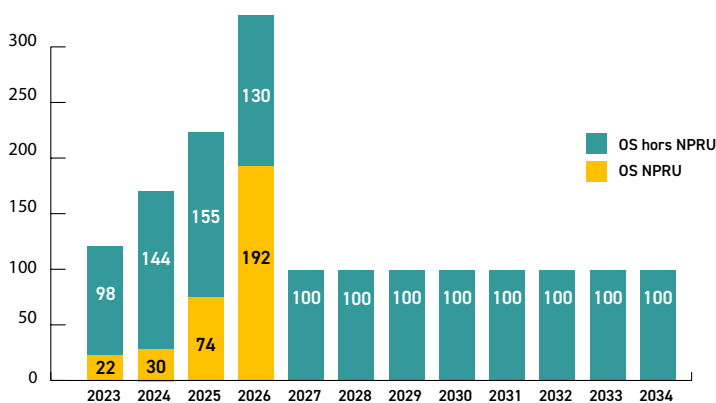
# DÉVELOPPER NOTRE OFFRE DE LOGEMENTS

Pour répondre à la forte demande de logements sur notre territoire, la SIP lance chaque année des programmes neufs afin de renforcer son offre de logements. Nos programmes de construction contribuent à la mixité et au développement social des territoires, en favorisant notamment l'accès à la propriété.

## 120 logements, dont 22 en NPRU, mis en chantier

En 2023, la SIP a investi 4,5 millions en fonds propres correspondant à un investissement global de 26,2 millions d'euros (soit 218 344 euros par logement) dans la construction neuve afin de lancer plusieurs programmes de construction dans le département de la Somme, dans les communes d'Amiens, Abbeville et Marcelcave.

Au total, 120 logements (54 collectifs et 66 individuels) sortiront de terre prochainement.



Lancements ordres de service neufs à horizon 2034

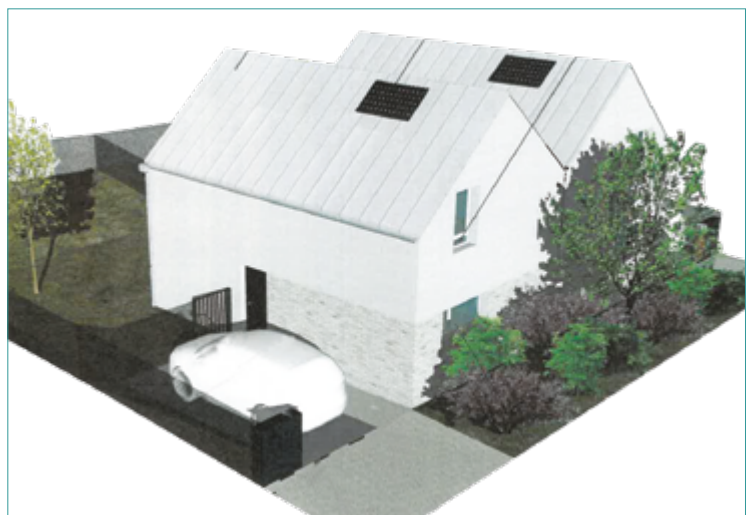


## Lancement des travaux dans le futur écoquartier de Renancourt à Amiens

Dans le cadre d'une acquisition en VEFA (Vente en Etat Futur d'Achèvement) sur le programme "Les Jardins de Vénus", la SIP va mettre en service 51 logements individuels avec jardin dans la ZAC Renancourt à Amiens.

Soucieuse de son rôle de loger chacun en proposant une mixité d'offres, les 51 logements se décomposeront en 22 logements locatifs conventionnés, 21 logements locatifs intermédiaires non conventionnés et 8 logements en accession sociale à la propriété. L'opportunité de développer des logements individuels dans cet écoquartier offrant la plus belle vue sur la ville d'Amiens répond à une demande forte.

Les logements proposés auront été conçus et construits dans un souci d'optimisation des volumes et des matériaux avec pour objectif une limitation des coûts liés à la consommation d'énergie pour les occupants.



## Développer une offre de logements de qualité

« La production de logements neufs est un axe de développement essentiel pour un bailleur social. La SIP construit sur un territoire très large qui va du littoral au nord de la Somme jusqu'au cœur de l'Oise afin d'offrir une diversité d'offres à un maximum de demandeurs. Les logements neufs sont destinés au locatif mais également à l'accession sociale afin de pouvoir accompagner nos clients locataires dans l'évolution de leur parcours de logement. Nous concentrons notre énergie dans le développement de logements de qualité, permettant un niveau de charges le plus faible possible, dans un cadre de vie agréable. »



Nathalie BECQUIN, Responsable de la production



# PROPOSER UN HABITAT PLUS ÉCONOME

## Optimiser la performance énergétique de nos logements

### Réduire la précarité énergétique avec la Loi Climat et Résilience

La Loi Climat et Résilience, promulguée au 24 août 2021, vise à lutter contre le dérèglement climatique et le renforcement de la résilience face à ses effets.

Cette loi impose aux bailleurs sociaux de rénover massivement les logements pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre et pour sortir des millions de ménages de la précarité énergétique. Le secteur du bâtiment prévoit notamment l'interdiction de mettre en location les logements mal isolés.

4,8 millions de foyers vivent dans des passoires énergétiques. Pour agir, la loi a interdit, dès 2022, l'augmentation des loyers pour les logements classés G et F, les logements classés G étant déjà interdits à la relocation s'ils deviennent vacants. .

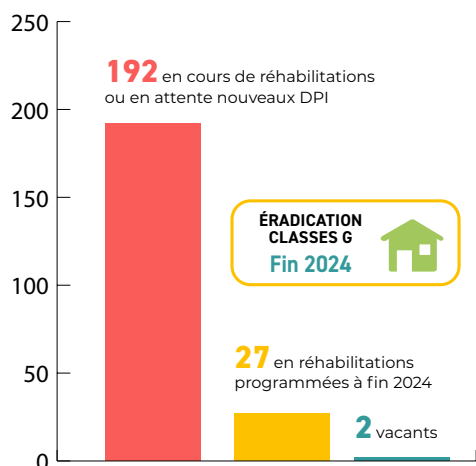


Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, nous ne pourrons plus louer de logements avec un DPE classé G et pour les logements classés en F l'échéance est au 1<sup>er</sup> janvier 2028. Les logements classés E devront, quant à eux, être optimisés à horizon 2034.

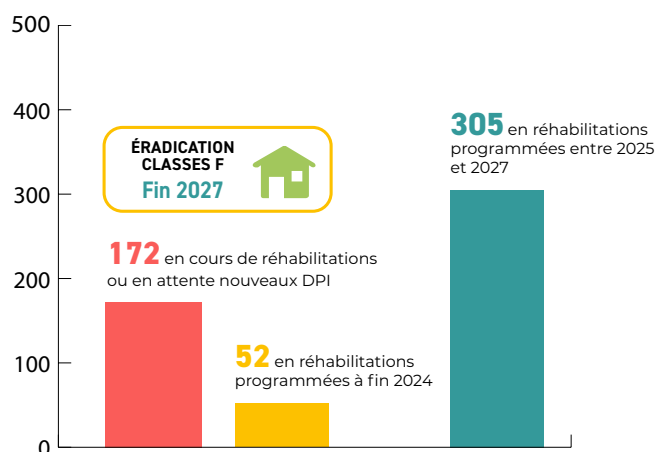
### Concernant le parc locatif de la SIP :

Pour répondre aux attentes de l'État en termes de performances énergétiques de nos logements, l'ensemble des logements classés F et G seront réhabilités d'ici 2027.

• 221 logements ont été diagnostiqués G (soit 1,75% de notre parc)



• 529 logements ont été diagnostiqués F (soit 4,2% de notre parc)



### Expérimenter pour réduire les consommations

Dans le cadre de la réhabilitation de 17 logements à Corbie (80), nos équipes se sont associées à l'entreprise OGGA pour tester l'installation de thermostats intelligents. Cette expérimentation vise à permettre à nos locataires de réaliser des économies d'énergie substantielles et de limiter leurs émissions de CO<sup>2</sup>. Ces boîtiers, connectés au réseau électrique d'une part, et aux radiateurs des logements d'autre part, régulent la consommation énergétique en baissant automatiquement la température pendant les heures d'absence et de sommeil tout en anticipant les heures de retour et de réveil. Ce système permet également de programmer la coupure centralisée des éclairages.



# RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE NOS CHANTIERS

## La charte "Chantiers propres" réactualisée en 2023

Proposée dans le cadre de notre projet d'entreprise, la nouvelle charte "Chantiers propres" est incluse dans nos marchés et concerne l'ensemble de nos programmes de réhabilitations, de constructions et de démolitions.

Cette charte a pour objectif prioritaire la réduction des nuisances environnementales générées par nos opérations. Prévue pour encadrer les pratiques de nos entreprises partenaires dans toutes les étapes du chantier, elle mentionne les critères suivants :

- Limiter les risques et les nuisances engendrés par les travaux de réhabilitation/démolition/construction vis-à-vis du voisinage immédiat.
- Informer les locataires/riverains du déroulement du chantier et des mesures prises pour minimiser les nuisances.
- Favoriser une gestion rationnelle des déchets en utilisant les filières locales lorsqu'elles existent, en recyclant les matériaux dans le cadre des travaux lorsque cela est possible.
- Limiter les pollutions locales durant la durée du chantier.
- Veiller au respect des réglementations en vigueur.



En 2023, 9 entreprises ont signé cette charte dans le cadre des réhabilitations à Chepy et Bermesnil. Notre ambition est d'atteindre 100% d'entreprises signataires pour nos chantiers lancés en 2024.

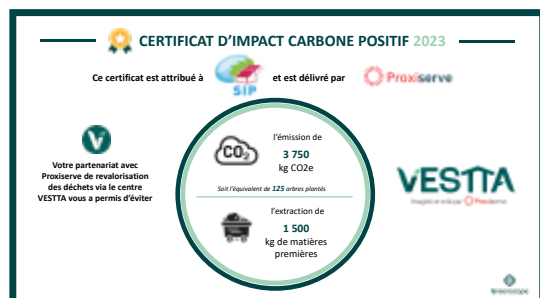
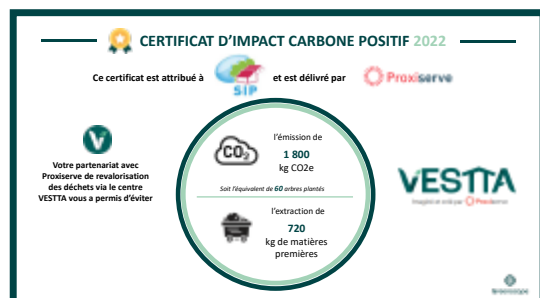
## Pérenniser les bonnes pratiques

### Notre partenariat avec VESTTA se poursuit en 2023

Chaque année, plus de 600 000 chaudières sont remplacées en France, autant sont démontées, générant plusieurs centaines de tonnes de déchets. Depuis plusieurs années, la filière des métiers du chauffage s'organise dans les Hauts-de-France à l'image de la société Proxiserve (prestataire multiservices de la SIP), acteur majeur des métiers du chauffage et à l'initiative de la création de VESTTA. En 2022, la SIP a été le premier bailleur en France à se lancer dans l'aventure VESTTA !

En 2023, nous avons incorporé la récupération des anciennes chaudières dans le marché de réhabilitation de 102 logements à Corbie ainsi que sur celui de 196 logements à Chemin de Vauvoix. Cela permet à VESTTA de récupérer des composants toujours fonctionnels et en bon état pour les réutiliser sur le parc de la maintenance.

En 2024, la SIP poursuivra sa contribution en faveur de ce concept environnemental pour réduire l'empreinte carbone de ses réhabilitations.



### Les diagnostics PEMD pour promouvoir la durabilité

En 2023, 100% de nos futurs chantiers de réhabilitations ont fait l'objet d'un diagnostic PEMD (Produit Équipement Matériaux Déchets).

Ce diagnostic permet de déterminer la nature, la quantité et la localisation des matériaux de construction qui produiront des déchets à évacuer, ainsi que de programmer leur réemploi et leur recyclage. À travers cette systématisation des PEMD sur nos opérations de réhabilitations, notre objectif est de promouvoir la durabilité et la gestion responsable des ressources et la réduction des déchets émis par nos opérations en incitant au réemploi et à la réutilisation.



# Favoriser l'économie circulaire

## Partenariat GERFLOR

Nous avons contribué à la mise en place d'un partenariat avec Gerflor et nos entreprises partenaires Eiffage Construction et Sogea pour la récupération et revalorisation des chutes de sols PVC générées par nos opérations de réhabilitation du quartier Étouvie. Ces chutes sont collectées par Gerflor puis broyées en granulés et réintégréés dans d'autres fabrications.

Sur les 7 bâtiments concernés par le programme de réhabilitations du quartier Étouvie, plus de 12 tonnes de chutes de sols souples ont été récupérées, les émissions de gaz à effet de serre ont ainsi été réduites de 36 tonnes de CO<sup>2</sup>, et nous avons permis la fabrication de 3 800 m<sup>2</sup> de nouveaux produits 100% recyclés.



36 T de CO<sup>2</sup> évités



165 456 km en voiture thermique



54 ans de chauffage électrique



79 524 litres d'eau en bouteille



118 arbres replantés



## 100% de nos fenêtres revalorisées

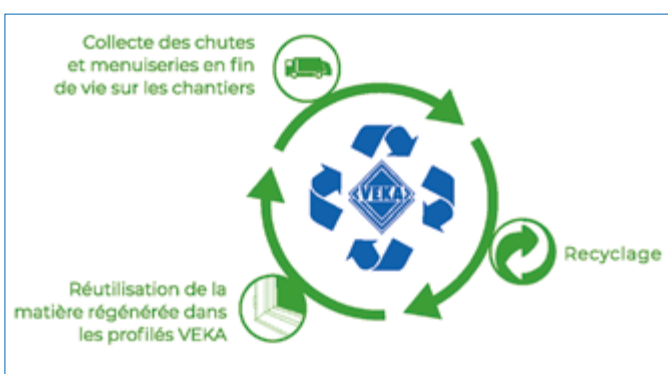
En 2023, la SIP et son partenaire Eiffage ont souhaité expérimenter le système de valorisation des menuiseries proposé par Veka sur le grand chantier de réhabilitation de 139 logements sur Étouvie.

En termes d'économie circulaire, cette matière première issue du recyclage (MPR) sera utilisée dans la fabrication de nouveaux profils de menuiseries. Les restes de verre, joints, bois et polluants sont jetés en DIB. On ne plantera pas d'arbres, mais les pertes sont minimales donc dans l'idéal on peut refabriquer une nouvelle fenêtre à partir d'une ancienne.

- Matière récupérée : 30,800 tonnes
- Matière valorisée : 30,248 tonnes

En termes de GES, la synthétisation du MPR-PVC émet 17 fois moins de CO<sup>2</sup> et consomme 9 fois moins d'énergies non renouvelables que celle du PVC "vierge".

Pour les 30 tonnes que nous avons récupérées, 3,5 tonnes de CO<sup>2</sup> sont émises, ce qui épargne 57 tonnes de CO<sup>2</sup>.



57 T de CO<sup>2</sup> évités



261 972 km en voiture thermique



85 ans de chauffage électrique



125 913 litres d'eau en bouteille



## De premières expérimentations réussies à multiplier dans l'avenir

« Les partenariats menés en 2023 notamment avec Gerflor et Veka nous ont permis de valoriser 100% des déchets de fenêtres et 100% des chutes de sols souples, qui constituent une part importante des déchets générés. Des expérimentations réussies concluantes qui nous confortent dans notre volonté d'inclure une démarche d'économie circulaire dans l'ensemble de nos programmes de réhabilitations. Pour nos prochaines réalisations, nous allons rechercher et développer d'autres filières de réemploi au niveau notamment des isolants thermiques extérieurs ou des revêtements de façades.»

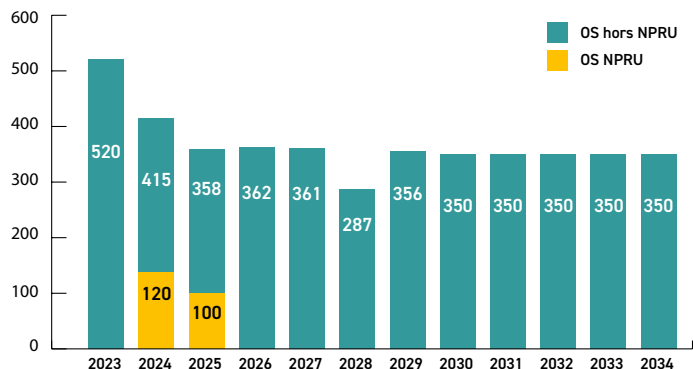


Thomas LEGRAND et Florian HOUART, Chargés d'opération

# ENTREtenir ET AMÉLIORER NOTRE PARC

La SIP investit massivement pour améliorer le cadre de vie de ses locataires et pérenniser son patrimoine. Ravalement, remplacement des chaudières, modernisation des installations, peintures, rénovations des ascenseurs, remise en état des logements libérés par les locataires sont autant de travaux que nos équipes planifient et réalisent tout au long de l'année.

## Notre plan décennal se poursuit en 2023



Lancements ordres de service réhabilitations à horizon 2034



Lancement de la réhabilitation de 102 logements à Corbie



15 logements individuels ont été réhabilités à Assevillers

Bilan estimatif des économies annuelles générées sur nos opérations livrées en 2023:



247 Tonnes  
de CO<sup>2</sup> évités



1 555 600 kWh/an  
économisés

## Transmettre aux futur(e)s professionnel(le)s



En cette fin d'année 2023, le service réhabilitation de la SIP a accueilli 8 apprentis chefs de chantier et un formateur du BTP CFA Somme sur le chantier de réhabilitation de 139 logements individuels à Saint-Léger-lès-Domart. Cette intervention a permis aux alternants de découvrir un programme de réhabilitation et ses différents acteurs, de suivre le déroulement d'une réunion de chantier et de visiter le site.

Pour cette rencontre, nos équipes étaient accompagnées de professionnels du cabinet d'architecte Arcana, du bureau d'étude thermique ECO2E, du coordinateur CSPS Megatec et de l'entreprise générale BHF Delaplace qui ont présenté leurs missions sur le chantier.

## Repenser notre gestion des espaces verts

Notre Régie espaces verts compte 9 collaborateurs et intervient sur 85 des 200 parcs gérés par la SIP. Toute l'année, ils gèrent les tontes, l'entretien des haies et des massifs. En période hivernale, ils assurent les travaux du PPEV (Plan Pluriannuel des Espaces Verts) : abattage et élagage, pose de clôtures, mise en enrobé de divers cheminements, mais aussi embellissement des massifs et plantations. En 2023, l'équipe a entamé une série de réflexions autour de la gestion écologique de nos espaces verts pour contribuer à la protection de l'environnement, des sols et de la biodiversité locale. Ils ont ainsi initié plusieurs projets prévoyant notamment des zones de tonte raisonnée et de fauchage tardif et ont défini plusieurs emplacements pour de futures prairies fleuries.



## Notre programme de réhabilitations énergétiques à Étouvie se poursuit en 2023

Depuis 2012 la SIP a engagé un vaste programme de réhabilitations thermiques sur le quartier Étouvie.

En quelques chiffres et à fin 2023, 882 logements ont été réhabilités, 483 sont en cours de travaux, 234 sont en étude et 516 sont à programmer en ordre de service d'ici 2027. La SIP aura réhabilité l'intégralité des logements du quartier fin 2028.

Nous avons indiqué comme objectif thermique dans nos cahiers des charges un maximum de 80 kWh/m<sup>2</sup>, ce qui permet d'obtenir, après travaux, des logements avec des DPE classés B et C. Cette performance thermique est aussi due au fait que nous nous appuyons sur un réseau de chaleur "biomasse" très compétitif eu égard aux investissements conséquents réalisés depuis 2011.

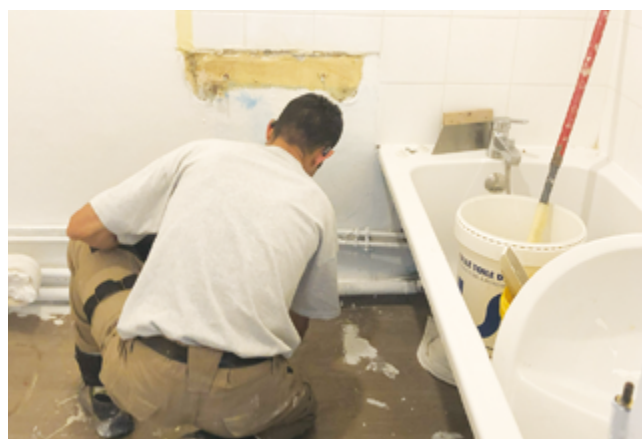
En 2023, nous avons finalisé la première phase de notre vaste programme de réhabilitation portant sur 139 logements dans 4 bâtiments situés au nord d'Étouvie. Des travaux qui permettront un meilleur confort pour nos locataires mais également des économies d'énergie puisque les bâtiments réhabilités seront labellisés BBC (Bâtiment Basse Consommation).



### Des chantiers de réhabilitations plus visibles pour informer les habitants

Dans le cadre de l'action 3.6 de notre projet d'entreprise, nous avons souhaité améliorer la visibilité de nos chantiers et permettre une information en temps réel sur l'avancée de nos opérations de constructions et de réhabilitations.

En 2023, nous avons lancé la conception de bâches destinées à être installées sur les échafaudages et les grilles Héras que nous utilisons dans le cadre de nos chantiers.



### L'équipe SIP Rénovert reste mobilisée pour les remises en état des logements d'Étouvie

Notre régie technique intervient au quotidien pour réaliser des travaux de remise en état des logements avant l'arrivée des nouveaux locataires.

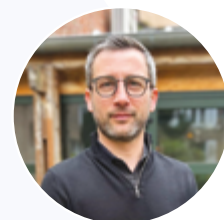
Des travaux de peinture, de plomberie, de menuiserie intérieure ainsi que des petites réparations sont assurés par les 6 salariés de notre service rénovation. Ils remettent ainsi en état une soixantaine de logements chaque année.



### Allier performances énergétiques et embellissement

« En plus de l'exigence que nous portons sur l'aspect thermique dans le cadre de nos réhabilitations, nous avons également souhaité apporter une touche architecturale moderne et diversifiée sur le parc. C'est ainsi que nous avons fait le choix de diversifier les matériaux sur le choix des façades en alternant la brique et le bardage.

Nous n'oublions pas non plus l'intérieur des bâtiments en rénovant systématiquement nos parties communes et l'intérieur des logements, essentiellement sur le composant chauffage et le sol.»



**Mathieu CARRE, Responsable service maintenance et réhabilitation**

# CONTRIBUER AU RENOUVELLEMENT URBAIN

Le NPNRU\*, prévu de 2019 à 2030, vise à renforcer l'attractivité résidentielle du quartier Étouvie et à permettre une diversification de l'habitat. Le montant des investissements (partagé entre l'ANRU, Amiens métropole et la SIP) pour le renouvellement urbain du quartier s'élève à près de 140 millions d'euros.

## Le quartier Étouvie entièrement réhabilité en 2030

Dès 2005, la SIP s'est engagée, aux côtés de l'Agence Nationale pour le Renouvellement Urbain et Amiens Métropole à mener une série de transformations au sein du quartier. Le NPNRU vise à poursuivre les efforts engagés précédemment.

Sur le quartier Étouvie, le projet prévoit un plan global d'amélioration du cadre de vie qui comprend notamment la construction de la médiathèque, l'installation d'un pôle de services publics, de santé et de commerces, la réhabilitation du collège Rosa Parks et un projet de diversification de l'offre de logements.

L'investissement global de la SIP dans le NPNRU représente près de 106 M€ dont 21,6 M€ en fonds propres pour la démolition de 642 logements (dont 48 sur Amiens Nord), la réhabilitation de 220 logements sur Étouvie, la reconstruction en compensation des démolitions de 321 logements (dont 80 sur le quartier Étouvie).

La démolition des 362 logements de la Résidence Du Pays d'Auge démarrera en 2029.



Le 16 mars 2023, les équipes de la SIP ont accueilli Anne-Claire Mialot, Directrice Générale de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine en présence de la Maire d'Amiens, de l'adjoint au maire délégué au secteur Ouest d'Amiens et de la Préfète de la Somme afin de faire le point d'avancement sur la transformation du quartier Étouvie.

## Première étape dans le relogement des familles avant la démolition de la résidence du Pays d'Auge



La destruction de la résidence du Pays d'Auge (aussi connue sous le nom de Coursives) est une étape emblématique de la restructuration d'Étouvie. Mise en service en 1976, cette résidence qui compte 362 logements sur 14 étages et 4 entrées sera entièrement démolie en 2029.

Le 9 octobre 2023, la SIP a convié les résidents du Pays d'Auge afin de leur présenter les étapes du relogement. Cette réunion a aussi marqué le début des enquêtes préalables individuelles. Ces enquêtes permettront d'identifier des solutions de relogement adaptées au cas par cas.

Ce relogement permettra aux familles concernées d'avoir un logement plus adapté et un meilleur confort de vie.

## Le long bâtiment de l'avenue de Picardie s'ouvre



Le long bâtiment de l'avenue de Picardie sera scindé en 3 immeubles distincts de 40 logements chacun. Les halls 15/17 et 27/29 seront démolis puis les halls restants seront entièrement réhabilités par la SIP.

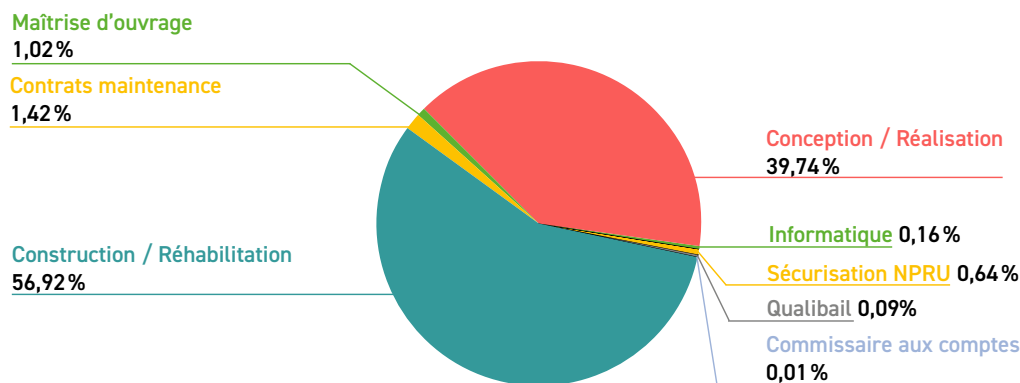
Cette transformation permettra aux habitants de circuler plus facilement entre l'avenue de Picardie et la rue du Morvan. La nouvelle allure des bâtiments et les rénovations qui y seront réalisées rendront le quartier plus agréable et plus ouvert. Lancée en septembre 2023, cette opération nécessitera 18 mois de chantier et s'achèveront au 1er trimestre 2025.

# RESPONSABILISER NOS ACHATS

La politique d'achat de la SIP repose sur un règlement intérieur des achats qui garantit une liberté d'accès à la commande et une égalité de traitement entre les candidats.

## Bilan 2023 Commission appels d'offres et Commission interne des marchés

Répartition des marchés signés en 2023 (% en fonction des montants)



**86%**  
d'entreprises retenues  
dans la Somme



**96%**  
d'entreprises retenues  
dans les Hauts-de-France

### Chiffres-clés 2023

**35** Commissions  
**42** Dossiers fructueux  
**41,39** Millions d'€ engagés

### Favoriser l'inclusion dans notre politique d'achats

Pour assurer nos prestations de services, nous privilégions les collaborations avec des ESAT. Ces établissements sont des structures qui permettent aux personnes en situation de handicap d'exercer une activité professionnelle tout en bénéficiant d'un soutien médico-social et éducatif dans un milieu protégé.

Ces prestataires de qualité, toujours à l'écoute, nous ont accompagné tout au long de cette année pour des projets en lien avec notre service Communication, pour l'entretien de nos espaces verts ou pour des prestations traiteur dans le cadre de nos événements.



Flocage de véhicule confié aux équipes de l'ESAT de Rivery

### Une nouvelle charte d'engagement SIP-Entreprises-Locataires

La SIP mène depuis de nombreuses années une politique active d'entretien de son patrimoine et a développé plusieurs contrats d'entretien afin d'offrir une qualité de service optimale à ses clients. En 2023, nous avons souhaité aller plus loin en faisant évoluer notre charte fournisseurs.

Ce nouveau document nous garantit une parfaite adhésion de nos entreprises partenaires avec les valeurs qui nous animent au quotidien. Afin de répondre au mieux aux attentes de nos clients, il nous est apparu évident de les impliquer également dans cette démarche.



### Une charte pour impliquer nos fournisseurs

« Il nous semblait nécessaire de moderniser notre charte fournisseurs en intégrant les locataires au cœur du projet. Cette nouvelle charte d'engagement a pour vocation de consolider le partenariat entre la SIP et ses fournisseurs, et de renforcer le lien entre les locataires et les fournisseurs. Les trois parties prenantes de la charte d'engagement sont indissociables et partagent la même exigence pour un service et un habitat de qualité. »



Marine LACAINE, Gestionnaire des contrats de maintenance

# PROPOSER UN HABITAT ADAPTÉ AUX PUBLICS FRAGILES

**En tant que bailleur social, nous contribuons à adapter notre parc locatif à tous les publics. La SIP répond aux besoins de ses partenaires et aux différents appels à projets sur l'habitat adapté aux publics fragiles.**

Pour répondre aux différents besoins en termes d'habitat adapté, la SIP met à disposition des logements d'urgence, des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), des résidences sociales, mais aussi des logements foyers pour les personnes en situation de handicap.

Dernièrement, la SIP a transformé la résidence sociale de la rue Lemerchier à Amiens en une pension de famille de 12 logements autonomes. Nous travaillons sur un autre projet de pension de famille, avec la transformation d'un foyer d'accueil pour des femmes en précarité qui accueillera prochainement 21 logements autonomes rue Béranger à Amiens, au profit de l'association AGENA.

La SIP propose des logements étudiants pour les jeunes, mais aussi des logements seniors et des résidences intergénérationnelles. Comme tous les acteurs du territoire (local et national), la SIP est confrontée au vieillissement d'une partie de sa population nécessitant l'adaptation de ses logements. Pas moins de 80 logements par an sont adaptés sur l'ensemble du patrimoine afin de répondre aux problèmes de mobilité de nos clients.

La SIP prend aussi en considération les évolutions des structures familiales, l'augmentation de la précarisation,



*La résidence intergénérationnelle à Pont-de-Metz*

l'affaiblissement du lien social, l'isolement qui ne cesse de croître. Face aux nouveaux enjeux sociétaux, la SIP démontre, chaque jour, sa volonté d'être au plus près de ses locataires et de ses partenaires, avec l'objectif d'inclure tous les publics en proposant des habitats adaptés et en travaillant étroitement avec les acteurs associatifs.

## Un beau projet finalisé !

La grande et belle maison de maître située 363 rue de Cagny à Amiens est désormais vendue à l'association APAJH de la Somme, c'est un beau projet qui se concrétise !

En effet, la maison a un bel avenir devant elle car elle accueillera au quotidien des enfants et adolescents présentant des troubles du spectre de l'autisme, de jour comme de nuit, pour répondre à leurs besoins dans une perspective d'épanouissement, d'intégration sociale et professionnelle.

Pour rappel, l'APAJH 80 et la SIP ont signé en juin dernier une convention afin de travailler sur le long terme à un habitat inclusif et solidaire pour les personnes en situation de handicap.



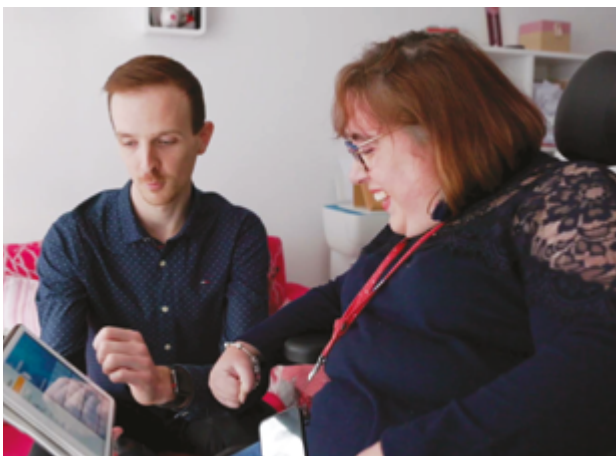
## Un premier logement adapté 100% domotisé !

La prise en compte du handicap est un impératif pour les bailleurs sociaux. Cette préoccupation intervient notamment dans l'adaptation de notre patrimoine existant. Il y a quelques années, la SIP a mis en place une charte d'arbitrage patrimonial permettant des travaux d'aménagement dans un cadre réglementé.

Madame Segura, locataire de la SIP depuis 2012 et porteuse de handicap, a bénéficié d'une adaptation complète de son logement dans le cadre d'un plan de domotisation global.

Ces travaux, réalisés par la société Adjust'Home ont nécessité un investissement de 17 000 euros, cofinancés par la MDPH, la SIP et la locataire. Ils ont permis l'installation de commandes à distance pour le pilotage des éclairages, des volets roulants et de certains appareils électroniques.

La domotisation a également été étendue à la porte d'entrée, permettant à la locataire d'entrer et de sortir du logement en toute autonomie, sans aide d'une tierce personne.



**SCANNEZ LE CODE** pour découvrir  
le premier appartement 100% adapté par la SIP





# IMAGINER UN PATRIMOINE PLUS ÉCONOME ET PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT



## INDICATEURS DE PERFORMANCE 2023

### PATRIMOINE TOTAL



**12 602**

logements

**108**

locaux commerciaux

### DÉVELOPPEMENT

**120**

Ordres de service lancés

dont

**22** dans le cadre du NPRU

### VENTE PATRIMOINE

**18**

logements  
vendus

dont **7**

à des acquéreurs  
issus du parc social

### INNOVATION

**17**

expérimentations  
pour la pose de  
thermostats intelligents

**OGGA**

### ENTRETIEN ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Dépenses totales

**16,97 M€**

Dont

**6 131 333 €**

Gros entretien  
& entretien courant

**3 474 975 €**

Renouvellement  
composants



**300 T**

de CO<sub>2</sub> évitées en 2023 sur nos  
opérations de réhabilitations

**9 200 T**

de CO<sub>2</sub> évitées en cumul depuis 2012

Soit l'équivalent de



**9 000**

Vols Paris - New York



**128 Millions**

de kilomètres parcourus  
en Twingo®

**96 %**

d'entreprises implantées dans les  
Hauts-de-France retenues dans le  
cadre de nos CAO et CIM

et **86 %** implantées dans le  
département de la Somme

### INVESTISSEMENT

**4,5 M€**

investis en fonds propres  
dans la construction neuve



**100 %**

de nos logements classés  
F et G réhabilités d'ici 2027

**298**

chaudières recyclées avec

**VESTTA**

### ÉCONOMIE CIRCULAIRE



**42,8 T**

de déchets valorisés

▶ dont **12 T** de sols souples

▶ dont **30,8 T** de fenêtres



**917 K€**

de CEE reçus

### APPELS D'OFFRES

**35** commissions

**42** dossiers fructueux



# 3

## PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE QUI FACILITE LE QUOTIDIEN DE NOS CLIENTS



# GARANTIR L'ACCÈS AU LOGEMENT POUR TOUS

En tant qu'Entreprise Sociale de l'Habitat, nous portons une mission d'utilité générale, celle de loger durablement les familles qui ne pourraient le faire dans les conditions du marché, que ce soit au travers de la location sociale ou de l'accession abordable.

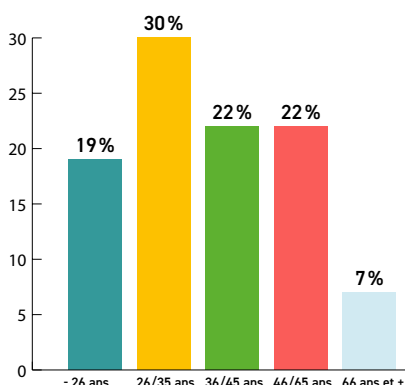
## Répondre à une demande croissante

À fin décembre 2023, on dénombre **222 870 demandes en attente dans les Hauts-de-France**, 17 283 dans la Somme et 27 228 dans l'Oise.

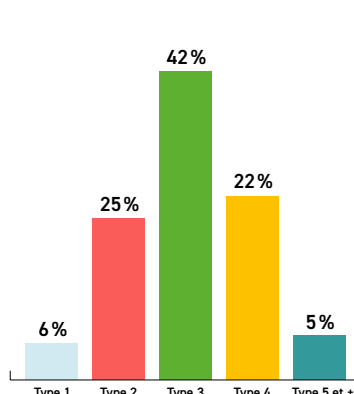
Après un léger repli ou plutôt une stagnation de l'évolution de la demande de logement sur 2020, imputable à la crise sanitaire, on constate de nouveau une augmentation assez sensible de la demande sur 2023, dans le prolongement de celle constatée sur 2021 et 2022. De manière globale, **l'écart entre l'offre et la demande continue de se creuser sur notre territoire**. Pour autant, des disparités d'attractivité assez significatives sont constatées quand on analyse plus finement cette même demande au sein du territoire, d'une commune à l'autre, et même d'un quartier à l'autre au sein d'une même commune.

Nous notons depuis plusieurs années un accroissement du nombre de demandes de ménages constitués d'une seule personne. Cette tendance s'explique notamment par le vieillissement de la population, l'augmentation du nombre de séparations et les mises en couple plus tardives. Ainsi en 2023, la proportion de demandes formulées par des personnes seules est de 44,92%. Ce chiffre traduit les besoins plus importants en petits logements, y compris pour les publics prioritaires.

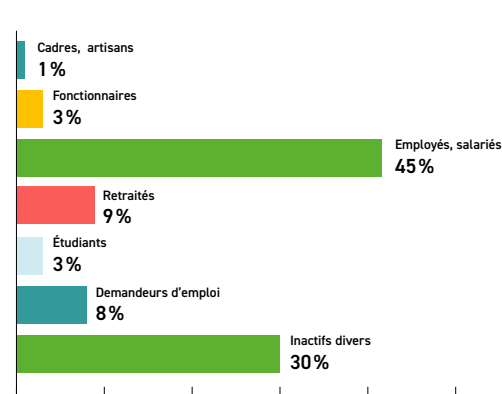
ÂGE DU DEMANDEUR LOGÉ



TAILLE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS



CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES



## Chiffres-clés 2023

**17 283**

Demandes de logements actives sur le SNE

**3 273**

Demandes de logements étudiées par la CALEOL

**962**

Attributions de logements

**231**

Familles prioritaires relogées

### Devenir acteur de sa demande de logement avec « Me Loger SIP »



Ce service en ligne permet aux personnes ayant déposé une demande de découvrir nos logements, leurs équipements ainsi que les éléments de loyers et charges. Les demandeurs ont ainsi accès à toutes les informations nécessaires et peuvent indiquer leurs résidences et secteurs favoris.

Ces informations sont précieuses pour les collaborateurs en charge de l'instruction de la demande au moment de la libération d'un logement. Ainsi, ils pourront analyser au plus près les souhaits, besoins et situations des demandeurs de logement.

# Loger durablement tous les publics

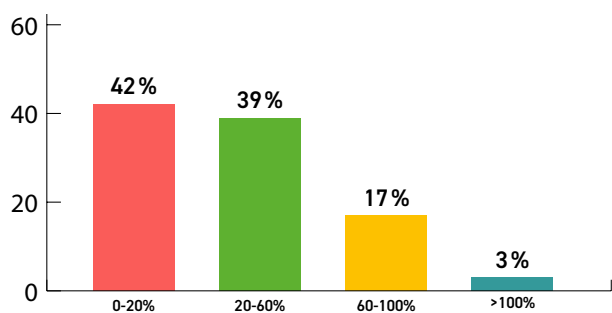


## Accompagner les publics prioritaires

Les revenus des demandeurs sont majoritairement inférieurs aux plafonds PLAI (locataires aux revenus très modestes). Ces publics représentent 71,20% des demandeurs.

Au titre des attributions dans le cadre du contingent réservataire de l'État, la SIP a réalisé 231 de ses attributions au profit de ce public défavorisé :

- 55 ménages prioritaires dans le cadre de la loi DALO
- 58 ménages sortant de structures d'hébergement
- 12 ménages sans abri
- 29 ménages bénéficiant d'un accompagnement social
- 74 familles désignées par l'État dans la catégorie "autres publics prioritaires"



REVENUS PAR RAPPORT AUX PLAFONDS HLM À LA SIP

## Favoriser la mobilité résidentielle avec la CALEOL

En plus des commissions relatives aux attributions, la CALEOL se réunit pour examiner l'occupation de nos logements dans des situations bien précises et formule des préconisations qui sont notifiées aux locataires concernés. C'est ainsi que 272 situations de locataires ont été examinées sur 2023.

Parmi les situations d'occupation devant être analysées en CALEOL figurent principalement la sous occupation du logement, le dépassement du plafond de ressources du logement, le fait d'occuper un logement adapté PMR sans occupant handicapé, le fait d'avoir un handicap reconnu ou perte d'autonomie et de ne pas occuper un logement adapté et enfin, la sur occupation du logement. L'objectif de cette nouvelle disposition réglementaire est de créer de la mobilité au sein du parc social surtout dans ces situations bien précises.

Cette disposition de la loi Elan ne s'applique que dans les territoires caractérisés par un déséquilibre entre l'offre et la demande, c'est à dire Amiens et quelques communes de la Métropole Amiénoise pour la SIP.



## Donner les clés d'une vie future riche de perspectives

«La SIP a signé une convention avec le département et l'association AIVS pour loger, dans le cadre d'un bail glissant, des jeunes majeurs sortant de l'aide sociale à l'enfance. Ces jeunes ont un projet professionnel conditionné au logement. Le bail est signé au nom de l'AIVS avec pour projet d'être transféré au nom du jeune. Nous avons déjà relogé dix jeunes majeurs dans le cadre de ce dispositif. Ces jeunes investissent leur logement, l'entretiennent et sont des voisins soucieux du bien vivre ensemble. Deux d'entre eux sont déjà passés locataires en titre. Nous sommes fiers d'avoir pu participer à rendre un avenir à ces jeunes.»



Saïda DEDECKEN, Responsable du service commercial

# ACCOMPAGNER NOS LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES

Notre service Gestion sociale se mobilise au quotidien pour détecter et prévenir les difficultés que peuvent rencontrer nos locataires.

À l'heure où la plupart des bailleurs sociaux enregistrent une hausse sensible du nombre de locataires présentant des retards de règlement de leurs loyers, la SIP d'HLM a mis en place des solutions pour prévenir les difficultés et accompagner les familles dans la gestion de leur budget.

## Optimiser les charges pour prévenir les impayés

### 12 collaborateurs engagés dans une formation certifiante



La forte augmentation du prix des énergies au cours des dernières années n'a pas été sans incidence sur les provisions de charges quittancées à nos clients et sur les régularisations opérées au cours des étés 2022 et 2023. Dans l'optique d'optimiser les charges locatives, et notamment celles liées aux dépenses d'énergie, une formation certifiante dispensée par l'AFPOLS a été prodiguée à 12 collaborateurs de différents services.

La mise en place, à la suite de cette formation, d'un "groupe de travail permanent" autour des charges locatives atteste de la volonté de la SIP de vouloir apporter des réponses concrètes aux différentes problématiques afférentes à ces charges.

A ce stade, notre service Gestion sociale va notamment accorder des échéanciers afin que les clients les plus précaires puissent s'acquitter de ces régularisations de charges dans des conditions acceptables.

### Les ateliers Finances & Pédagogie

À la suite de la convention du 3 mars 2023 entre la SIP et Finances & Pédagogie, qui vise à aider les locataires à mieux maîtriser leur budget, le premier atelier proposé par l'association a eu lieu le 28 mars 2023 au local Eugène Varlin situé dans le quartier Étouvie.

C'est Michèle Kochan, déléguée régionale de l'association qui a animé et encadré cet atelier afin de donner des clés et des astuces aux participants autour des mécanismes de l'argent et de la gestion du budget.

12 ateliers ont été proposés tout au long de l'année aux habitants d'Étouvie, de Péronne, de Poix-de-Picardie, d'Albert et d'Abbeville au cours de l'année 2023.



## Soutenir l'insertion et la pérennisation dans le logement avec le SIPL

*«Il s'agit d'assurer, conjointement avec l'UDAF 80, un accompagnement personnalisé pour des ménages dépourvus de logement afin de les accompagner "Vers un Logement" puis d'assurer ensuite l'intégration "Dans le Logement". Cette convention permet d'assurer le suivi annuel de 32 ménages répondant à des critères de grande précarité (reconnaissance DALO ou relevant du PDALHPD notamment). Cet accompagnement, d'une durée de 12 mois, garantit une appropriation sereine et responsable du logement. »*



**Stéphane ROYER, Responsable du service Gestion sociale**

# ÉCOUTER ET APPORTER DES SOLUTIONS AU QUOTIDIEN

Créé en 2019, le Centre de Relation Clientèle de la SIP est l'un des éléments-clé de notre politique de proximité et de gestion de la relation avec nos locataires.

Notre CRC a pour mission de répondre aux questions que se posent quotidiennement nos clients et assurer le traitement de leurs réclamations.

Spécialistes du logement social et de la relation client par téléphone, nos conseillers répondent aux demandes de nos locataires et collaborent étroitement avec nos agences de proximité.

Notre Centre de Relation Clientèle est mobilisé pour répondre aux problématiques suivantes:

- Sollicitations techniques et lancement de bons de travaux pour des montants inférieurs à 500 euros.
- Questions administratives diverses
- Urgences sécurité et réclamations

Au CRC, nos clients locataires sont en relation directe avec un conseiller dédié au traitement de leurs demandes. Chaque appel est traité dans un souci de rapidité et d'efficacité pour garantir une qualité de service qui répond efficacement aux besoins de nos clients.



Les 5 conseiller(e)s du CRC répondent chaque jour aux sollicitations de nos clients

## Chiffres-clés 2023

**47 912**

Appels traités

**5**

Collaborateurs mobilisés

**5 087**

Bons de travaux émis

**4 100**

Réclamations via espace locataires



## SIPrès2vous !

Une application et un site web sécurisé complètent les canaux de communication directe avec nos locataires.

Ces 2 interfaces permettent des échanges pour les réclamations mais aussi la mise à jour des informations personnelles de nos clients, la possibilité de consulter leurs contrats, de suivre les demandes et d'avoir les contacts utiles à portée de main.



## La satisfaction au cœur de la relation client

« Nos activités évoluent en même temps que les attentes de nos clients. Au-delà d'un centre de gestion des appels, le CRC s'est donné pour mission d'apporter des solutions concrètes aux problématiques que peuvent rencontrer nos locataires au quotidien.

Nos résultats ne se mesurent plus seulement au nombre d'appels traités, mais l'accent est également mis sur la qualité du conseil apporté et sur la résolution rapide de la situation rencontrée. »



Aurélie CANU, Responsable du Centre de Relation Clientèle

# OFFRIR UN CADRE DE VIE INCLUSIF

Créée en 2022, la cellule Vie inclusive de la SIP est un outil de cohésion essentiel pour préserver la proximité avec nos clients locataires.

Tout au long de l'année 2023, de nombreuses manifestations ont été proposées aux habitants. Ces temps de convivialité ou de sensibilisation sont pour nos équipes autant d'outils pour favoriser le développement social sur notre parc locatif, et ainsi favoriser la cohésion de quartier et l'insertion des habitants.

## Créer du lien social

### Un Noël placé sous le signe de la solidarité !

En 2023, les initiatives interservices ont fleuri tout au long du mois de décembre à la SIP afin de proposer à nos locataires de tous âges des animations et des opérations de solidarité pour permettre à chacun de passer de belles fêtes de fin d'année.

Les 6, 13 et 20 décembre, la cellule Vie inclusive et les collaborateurs des agences se sont mobilisés pour organiser des actions de Noël auprès de nos locataires résidant à Péronne, à Flixecourt et à Saint-Léger-lès-Domart.

A l'occasion de la semaine de la solidarité organisée par le CSC d'Étouvie, les équipes de la SIP et les partenaires se sont retrouvés à la salle des Provinces françaises le 20 décembre, pour un après-midi de convivialité destiné aux habitants du quartier. Les visiteurs ont pu découvrir un marché de Noël et une grande friperie gratuite avant de participer à des ateliers décorations de Noël et de se régaler autour d'une collation. La SIP a également proposé aux enfants de repartir avec leur plus beau cliché en compagnie du père Noël !

Une distribution de chocolats a été organisée pour aller à la rencontre de nos locataires âgés de plus de 80 ans et illuminer leurs fêtes de fin d'année. Les chargé(e)s de relation locataires et les personnels de proximité, sont allés à la rencontre des séniors pour leur offrir une boîte de truffes accompagnée d'une carte de vœux. Ces rencontres nous permettent de maintenir le lien social avec nos locataires les plus fragiles, mais également d'identifier les ménages "isolés" qui ne sollicitent pas forcément de l'aide.

Le 21 décembre, la SIP a proposé une grande distribution de cadeaux aux habitants d'Étouvie. Ces jeux et jouets (plus de 220 au total) ont été donnés par les collaborateurs de la SIP lors d'une vaste collecte, organisée par notre cellule Vie inclusive et le service Ressources Humaines. Les familles ont été invités à venir retirer un cadeau pour leur(s) enfant(s) afin de le déposer sous le sapin le soir de Noël.

### Un partenariat pour renforcer nos actions auprès des plus fragiles



Par les actions entreprises, la SIP est devenue un acteur et un partenaire incontournable de la cohésion et de l'inclusion sociale sur le territoire, et notamment sur le quartier d'Étouvie.

L'APAP a pour mission d'aller vers les plus fragiles, les plus précaires, pour que les personnes puissent acquérir leur autonomie et leur place dans la société.

Ainsi, l'APAP et la SIP, partenaires aux valeurs communes, ont souhaité renforcer leurs actions sur l'ensemble du département de la Somme en signant le 5 octobre 2023 une convention de partenariat.

Ce partenariat vise également à améliorer la qualité de l'accompagnement social proposé aux publics fragiles et des réponses concrètes en matière de développement social.





# Proposer des actions solidaires et innovantes



« Je trie, tu jettes, on donne, nous sommes solidaires »

Le temps d'une journée, placée sous le signe de la solidarité, Étouvie s'est mis en marche dans le cadre d'une action collective visant à désencombrer le quartier.

La deuxième édition de cette journée a mobilisé les habitants, les collaborateurs de la SIP ainsi qu'un grand nombre d'associations locales et d'entreprises.

Proposée autour de 2 temps forts, cette journée de solidarité a débuté par une collecte matinale des encombrants sur l'ensemble du quartier Étouvie.

Les habitants, épaulés par les bénévoles de nos associations partenaires, par des collaborateurs volontaires de la SIP (massivement mobilisés) ainsi que des salariés de l'association les Astelles, ont été invités à descendre les meubles et les appareils dont ils souhaitaient se séparer. Les objets non récupérables ont été acheminés vers des bennes pour être collectés par les équipes d'Amiens métropole.

Les encombrants réutilisables ont, quant à eux, été proposés gratuitement aux locataires sur le stand du SEL de l'APAP Amiens.



## Bilan de la journée

**50 m<sup>3</sup>** d'encombrants collectés et redistribués

**200 m<sup>3</sup>** supplémentaires acheminés vers les déchetteries d'Amiens Métropole



La journée s'est prolongée avec des ateliers ludiques, des animations et des activités proposées par la SIP et ses partenaires au coeur d'un espace dédié.

Les visiteurs ont ainsi pu participer à un escape home proposé par l'UDAF de la Somme mais aussi profiter d'un moment de convivialité en dégustant, tous ensemble, quelques rafraîchissements et des barbes à papa.

La journée s'est clôturée sur une grande tombola qui a permis aux participants de repartir avec de nombreux lots offerts par des entreprises partenaires, que nous tenons à remercier.

L'affluence a été forte pour cette deuxième édition. Un succès qui conforte la pertinence de mener des actions combinant pédagogie et convivialité !

## Garder le contact avec ÉTOU'VIE

Les temps forts organisés par notre cellule Vie inclusive sur le quartier Étouvie sont nombreux ! Cela méritait bien une publication dédiée pour informer nos clients locataires résidant sur le secteur de notre agence Amiens Bords de Somme.

C'est dans cet esprit qu'est né en 2023 notre bulletin d'information ÉTOU'VIE, avec sa maquette pleine de pep's ! Distribuée trimestriellement en boîte à lettres par nos personnels de proximité, cette publication informe les habitants du quartier des événements à venir, des rendez-vous à ne pas manquer et donne la parole à nos partenaires associatifs à travers un espace dédié.

2 numéros de notre bulletin ÉTOU'VIE ont été distribués à nos clients locataires au cours de l'année (juin et novembre)



# Informer et sensibiliser

## L'Eco'Logis : le logement pédagogique pour favoriser les économies d'énergie

Destiné à nos locataires, mais aussi au public scolaire, cet appartement présente, à travers une signalétique ludique, les bons gestes à adopter au quotidien pour entretenir et profiter pleinement de son logement.

Plusieurs points d'intérêt balisent les différentes pièces de ce logement pédagogique et présentent des solutions pour prévenir l'humidité, optimiser le fonctionnement des VMC (ventilations mécaniques contrôlées), ainsi que des astuces pour économiser l'énergie et entretenir son logement.

Le projet «Eco'logis», est un outil de sensibilisation précieux pour accompagner nos locataires dans leur quotidien. En effet, économiser l'énergie est un enjeu collectif sur le plan environnemental, mais permet également aux résidents de notre parc locatif de maîtriser leurs charges locatives (et donc leur budget).



«L'Eco'logis» est une action imaginée par la cellule Vie inclusive de la SIP, menée en partenariat avec l'association **Les Astelles**.

## Sensibiliser dès le plus jeune âge au développement durable

Tout au long de l'année 2023, la SIP s'est engagée auprès de plusieurs associations locales pour organiser des rendez-vous de sensibilisation sur les questions de l'environnement et de la préservation de la biodiversité auprès des jeunes publics. Au cours de l'année, 3 grands événements jeunesse ont bénéficié de l'appui des équipes de la SIP, notamment sur le quartier Étouvie.

Souvent ludiques, toujours pédagogiques, ces actions permettent aux jeunes participants de travailler sur des thématiques telles que la préservation des ressources, la lutte contre le gaspillage, la faune et la flore présentes dans leur environnement direct mais aussi le vivre ensemble.

Cette année, la cellule Vie inclusive a participé notamment à la fête du Printemps (en partenariat avec l'UDAF80, les Recyclettes, De la graine à l'assiette et Picardie Nature), à «Nos quartiers d'été» (avec l'APAP) et a mené une action de sensibilisation sur la biodiversité à Étouvie avec Picardie Nature.



## Le SIP MAG : Un journal dédié pour informer nos clients locataires

Ce journal est distribué par voie postale chaque trimestre à tous nos locataires. Coloré et vivant, notre SIP MAG est une mine d'informations pour tout savoir sur les travaux et les opérations de réhabilitation en cours, les actualités de notre cellule Vie inclusive ou les événements à venir. Nos locataires peuvent aussi y découvrir des conseils pratiques pour entretenir leur logement et des infos pratiques. Tous les services de la SIP sont consultés afin d'en enrichir le contenu.

### SCANNEZ LE CODE

pour découvrir l'ensemble des actions menées par notre cellule Vie inclusive en 2023



## Animer la vie des quartiers



### Concours intergénérationnel de pétanque à Étouvie

C'est à l'initiative de nos gardiens que s'est déroulé notre grand concours intergénérationnel de pétanque le 17 mai. Sous un magnifique soleil, les équipes se sont affrontées amicalement et dans la bonne humeur!

Pour lancer ce temps fort, les collaborateurs de la SIP, avec la participation du CSC d'Étouvie, ont souhaité commencer les festivités avec un grand barbecue proposé aux habitants du quartier.

Ce rendez-vous intergénérationnel a rassemblé 55 participants et les équipes gagnantes se sont vues offrir des places de cinéma pour se divertir en famille!

## Accompagner les associations locales



### Inauguration des nouveaux locaux des Restos du Cœur à Étouvie

Le 15 juin 2023, Alain Herreng était accompagné du Président des Restaurants du Cœur de la Somme, Patrick Beaunier, pour inaugurer les locaux qui accueilleront dorénavant l'association.

Ce local de 80 m<sup>2</sup>, mis à disposition par la SIP, permettra à la quinzaine de bénévoles présents sur le secteur Bords de Somme de continuer leurs actions en faveur de la lutte contre toutes les formes de précarité.



### Le Repair Café : entraide et convivialité

Avec le Repair Café, les objets retrouvent une seconde vie! Les bénévoles réparateurs accueillent le grand public et proposent leurs services pour réhabiliter les objets hors d'usage et partagent leur savoir-faire aux visiteurs désireux d'apprendre quelques notions de bricolage...

En 2023, la cellule Vie inclusive de la SIP s'est associée à l'association Initi'elles pour proposer un nouveau lieu d'accueil pour les sessions du Repair Café à Étouvie.



### Promouvoir l'inclusion pour tous les publics

*« Avec les projets menés par la cellule Vie inclusive, la SIP va au-delà de sa mission d'intérêt général. Notre action vise à mettre en place des dispositifs de soutien pour favoriser l'insertion sociale de nos locataires mais également à les inclure dans des actions de sensibilisation destinées au maintien du lien social, élément essentiel pour l'inclusion de tous. Cela se traduit pour nos équipes par des actions de médiation sociale, des partenariats avec des associations locales ou encore des initiatives visant à favoriser les rencontres entre les habitants. »*



**Claire NEYENS, Responsable de la cellule Vie inclusive**

# ASSURER UNE VÉRITABLE PROXIMITÉ SUR LE TERRAIN

La proximité entre nos services et nos locataires est un atout essentiel pour garantir la meilleure qualité de service pour nos clients... Outre son Centre de Relation Clientèle (CRC), la SIP mise également sur ses lieux d'accueil physiques en agences et sur une forte présence sur le terrain au quotidien.

## Garantir un suivi personnalisé pour chacun

26 Chargé(e)s de relation locataires sillonnent notre parc locatif et sont en contact direct avec nos clients au quotidien. De la signature du bail à l'état des lieux de sortie, chacun de nos clients est accompagné par un(e) Chargé(e) qui lui permet d'occuper sereinement son logement.

Pour être au plus près de nos clients locataires quotidiennement, les Chargés de relation locataires sont sur le terrain et ont en charge différents aspects de la gestion de nos logements. Ils interviennent notamment dans le cadre de la planification et de l'exécution des travaux, s'assurent de la bonne entente entre les occupants de nos résidences et peuvent être médiateurs lors de conflits de voisinage.



L'équipe Chargés de relation locataires de l'Agence Littoral Plaine

Outre son siège social, situé en centre-ville d'Amiens et facilement accessible par le réseau de transport en commun de la métropole, la SIP dispose de 4 lieux d'accueil du public sur l'ensemble du département de la Somme: l'agence Amiens Bord de Somme située au cœur d'Étouvie, l'agence Littoral Plaine à Abbeville et l'agence 3 Vallées à Corbie.

Notre entité Habitat Solution, basée à Amiens dans le quartier Saint-Leu accueille le public dans le cadre de la location de nos logements non conventionnés.

Ce maillage nous permet de rester en proximité avec nos clients locataires sur l'ensemble des territoires que couvre notre parc locatif.

## Des personnels de proximité impliqués au quotidien

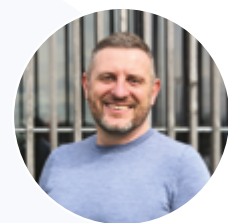
Les 22 gardien(ne)s et les agent(e)s d'immeubles qualifié(e)s de la SIP exercent au quotidien une mission requérant écoute, patience et engagement. Ils s'occupent de la gestion de proximité, étant en contact direct avec les habitants et les entreprises chargées des réparations ou de la maintenance. Ils ont une mission d'information, de surveillance, de veille, tout en intervenant sur des sujets comme la propreté ou la sécurité.

Nos personnels de proximité s'engagent aussi sur les actions initiées par notre cellule Vie inclusive. Animés d'une véritable envie de créer du lien social et de favoriser le vivre ensemble sur nos territoires, ils participent activement à l'organisation d'événements pour animer la vie de quartier.



## Un trait d'union entre la SIP et ses clients locataires

«Notre présence directe sur le terrain est essentielle pour répondre aux besoins des locataires et maintenir un haut niveau de qualité dans la gestion de nos logements. En tant que chargé(e)s de relation locataires, notre principal objectif est d'assurer une présence active sur le terrain afin de veiller à la surveillance et à l'entretien optimal du patrimoine de la SIP. En parallèle, nous jouons un rôle capital en tant que médiateurs pour résoudre d'éventuels conflits de voisinage, ainsi que pour fluidifier les contacts entre nos locataires et les entreprises intervenant notamment dans le cadre de travaux.»



Romain BATTEUX, Chargé de relation locataires

# GARANTIR LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

Parce que le bien-être de nos clients est une priorité, nous mettons tout en œuvre pour garantir un cadre de vie agréable. La tranquillité et surtout la sécurité de nos locataires sont des enjeux importants.



## Passage de l'assermentation pour le personnel de proximité

Les 4 et 5 octobre 2023, 15 collaborateurs ont suivi un module de 10 heures de formation afin d'être assermentés. Une première pour la SIP !

Cette formation, dispensée par l'organisme GP Formation, avait pour objectif d'apprendre à nos gardiens, AIQ, responsables d'agence et responsable du personnel de proximité, des notions juridiques comme la définition des infractions, le fonctionnement des juridictions, le fonctionnement de la justice, les acteurs du droit, les infractions à constater, la rédaction des procès-verbaux et les droits et les obligations des gardes assermentés.

L'intérêt de cette assermentation est de pouvoir faire des déclarations faisant foi "jusqu'à preuve du contraire", de protéger contre l'outrage et de pouvoir dresser des procès-verbaux sans avoir à déposer plainte.

Les collaborateurs recevront bientôt leur convocation pour être assermentés au palais de justice.

## Une convention pour prévenir les actes de délinquance et les incivilités

Soucieuse de garantir la tranquillité résidentielle de ses locataires, la SIP privilégie depuis de nombreuses années le partenariat avec les forces de l'ordre et la justice.

Pour aller plus loin, notre équipe de direction a souhaité initier une convention tripartite SIP-Police-Justice pour mieux identifier et traiter les actes d'incivilités, de nuisance et de délinquance dans les résidences de notre parc social.

Cette collaboration nous permettra de garantir une occupation plus sereine de nos résidences par nos locataires et de lutter plus efficacement contre les incivilités et la délinquance.

La convention sera signée en 2024.



## Extension de nos sites équipés de vidéosurveillance

Pour améliorer la sécurité de nos locataires, nous intégrons la pose de caméras de vidéosurveillance sur l'ensemble de nos programmes de réhabilitations, notamment sur le quartier Étouvie. 1663 logements de notre parc sont sous immeubles vidéoprotégés.

Ce dispositif nous permet notamment d'identifier les auteurs de nuisances ou d'incivilités.



## Des collaborateurs très investis pour obtenir leur assermentation

« Les membres de notre équipe engagés pour obtenir cette assermentation se sont totalement investis tout au long de la formation malgré des appréhensions au démarrage pour certains. Le formateur a su tisser un lien remarquable avec nos gardiens et leur apporter tous les outils nécessaires pour leur réussite. »

Cette session et surtout son aboutissement permettront à nos gardiens d'appréhender leur métier différemment au quotidien. Nous avons su surmonter les moments de doutes et de craintes tous ensemble. L'investissement, la détermination et la bonne humeur de l'équipe de proximité ont fait la force de ce parcours. Une belle cohésion d'équipe, bravo ! »



**Elma ISJLAMI, Responsable des personnels de proximité**

# MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Soucieuse du niveau de satisfaction de ses locataires, la SIP s'est engagée dans une démarche pro-active d'amélioration continue de sa qualité de service avec la mobilisation de l'ensemble de son personnel. Cette volonté se traduit par des enquêtes de satisfaction régulières et des contrôles renforcés des prestations réalisées par nos entreprises partenaires.

## Les enquêtes travaux, impliquer nos équipes et nos partenaires

Cette enquête de satisfaction est menée par le cabinet indépendant INIT auprès de nos locataires ayant demandé une intervention technique dans leur logement. Réalisée chaque année dans le cadre du marché entretien courant passé avec nos entreprises partenaires, cette démarche permet à la SIP de mesurer la qualité des solutions apportées aux demandeurs.

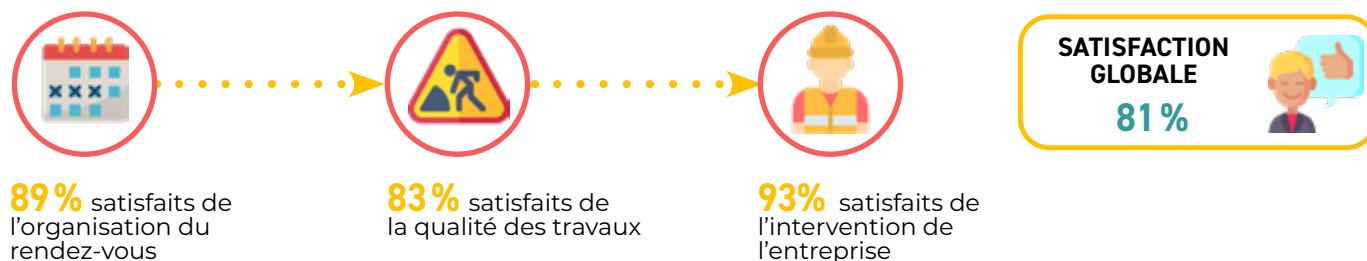
Les critères d'évaluation portent sur l'intégralité du parcours déclenché par une demande d'intervention technique formulée par un locataire:

- Organisation du rendez-vous : fluidité dans la prise de rendez-vous et respect du créneau fixé
- Qualité des travaux réalisés dans le logement
- Qualité de l'intervention de l'entreprise: courtoisie, rapidité d'exécution et propreté des lieux après l'intervention



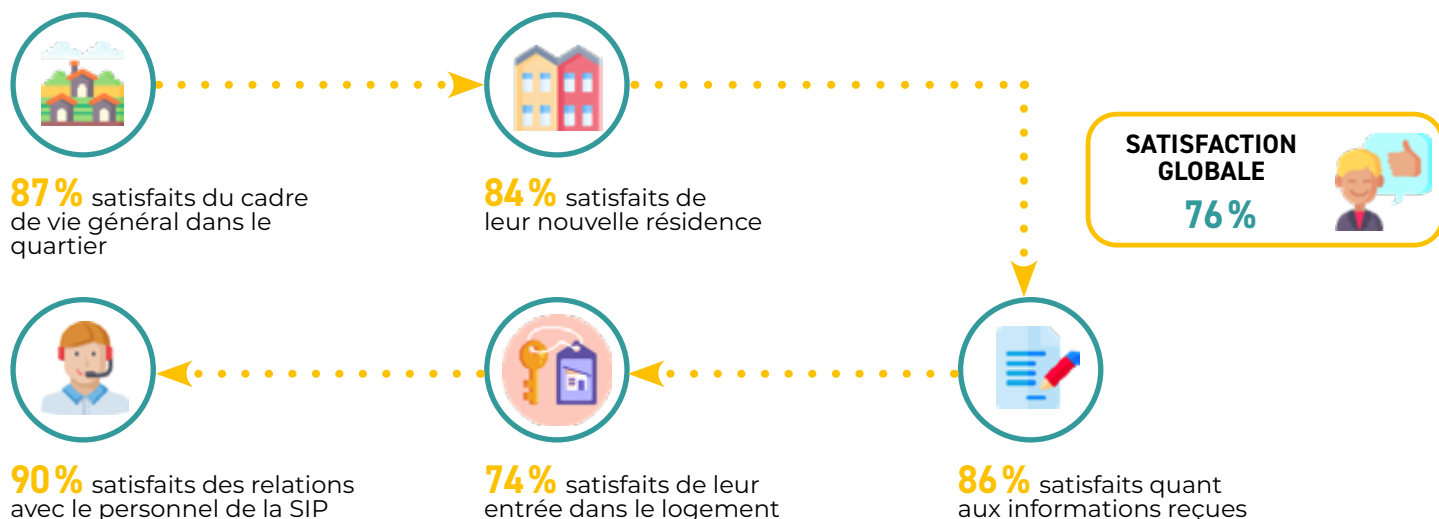
Chaque année, les résultats de l'enquête travaux font l'objet d'une restitution auprès de nos entreprises partenaires.

### Un parcours jugé excellent dans son ensemble !



Résultats recueillis auprès de 865 locataires répondants

## Enquête auprès des locataires accueillis en 2023



Résultats recueillis auprès de 529 locataires répondants

# PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE QUI FACILITE LE QUOTIDIEN DE NOS CLIENTS



## INDICATEURS DE PERFORMANCE 2023

### IMPLANTATION TERRITORIALE



**99** Communes

**3 273**

Demandes de logement étudiées par la CALEOL

### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

**32** ménages soutenus dans le cadre du SIPL



**10** Jeunes logés dans le cadre de la convention AIVS

### ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

**962**

Logements attribués



**12** Collaborateurs engagés dans un parcours de certification "Optimiser les charges sociales"

**11 400** Foyers destinataires de notre SIP Mag



**231** Familles prioritaires relogées

### RELATION CLIENTÈLE



**47 912** Appels traités par notre Centre de Relation Clientèle

### SOLIDARITÉ

**80 m<sup>2</sup>** de locaux mis à la disposition des Restos du Coeur

### MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE



**272** Situations de locataires étudiées en CALEOL



**12** Ateliers Finances & Pédagogie pour accompagner nos locataires

### SUR LE TERRAIN

**26** Chargé(e)s de Relation Locataires sur le terrain



**76%** de locataires globalement satisfaits de leur nouveau logement



**220** Jeux et jouets collectés et distribués à Noël



**15** Gardien(ne)s et agent(e)s d'immeuble qualifié(e)s assermenté(e)s



**250 m<sup>3</sup>** d'encombrants collectés lors de notre Journée de Solidarité





# 4

## MISER SUR L'HUMAIN ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS



# DÉTECTER ET INTÉGRER LES NOUVEAUX TALENTS

Être acteur du logement social demande une forte mobilisation en terme de ressources humaines et nécessite le recrutement de profils et de savoir-faire variés. Notre service Ressources Humaines est mobilisé pour répondre aux besoins de la SIP en terme de recrutement et contribue à faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs.

En matière de ressources humaines, la SIP comptait en 2023 un effectif de 162,67 équivalents temps plein (contre 161,64 en 2022) et 168 salariés au 31 décembre 2023 (contre 164 salariés au 31 décembre 2022) dont l'essentiel à la direction clientèle orientée vers la satisfaction du client.

En 2023, nous avons intégré 37 nouveaux talents (dont 1 alternant au service Prévention) et accueilli 9 stagiaires.

Lors de son arrivée au sein de la SIP, chaque collaborateur bénéficie d'un plan d'intégration personnalisé pour faciliter ses premières semaines au sein de l'entreprise. Ces programmes d'intégration font l'objet d'immersions au sein des différents services avec l'appui de notre service Ressources Humaines, des managers et de tuteurs.

Les équipes d'encadrement sont régulièrement conviées à participer à des petits-déjeuners RH durant lesquels elles peuvent bénéficier d'informations pratiques autour de sujets tels que les entretiens des collaborateurs, la réforme des retraites ou la marque employeur. Ces moments sont des temps forts pour partager ensemble des retours d'expériences et faire le point sur les pratiques.



Shanais et Nayla, en classe de 3<sup>ème</sup> ont découvert le CRC et ses missions lors d'un stage en décembre



## La SIP, engagée aux côtés du CREPI Hauts-de-France pour l'emploi et l'insertion

Au quotidien, le CREPI mène des actions individuelles et collectives auprès de personnes en recherche d'emploi. Il accompagne également les entreprises sur le volet de la responsabilité sociale et environnementale.

En 2023, une convention a été signée entre la SIP et le CREPI Hauts-de-France afin d'appuyer leur engagement commun envers l'accompagnement des demandeurs d'emploi du bassin local. Ce conventionnement permet de parrainer des personnes en recherche d'emploi, en travaillant l'entretien de recrutement, le CV ou l'aide aux candidatures.

## Chiffres-clés 2023

168

Collaborateurs à fin 2023

37

Recrutements effectifs ..... dont 12 CDD & 25 CDI

## Des temps dédiés pour informer nos nouveaux collaborateurs !

Mis en place pour faciliter l'intégration des collaborateurs, les débriefings nouveaux talents sont une mine d'informations pratiques pour les salariés fraîchement arrivés au sein de la SIP.

Ce temps d'échanges, proposé par notre service Ressources Humaines permet aux nouveaux collaborateurs d'en savoir plus sur des infos RH importantes mais aussi de bénéficier d'informations précieuses pour appréhender leurs prises de postes de façon optimale.



# ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS

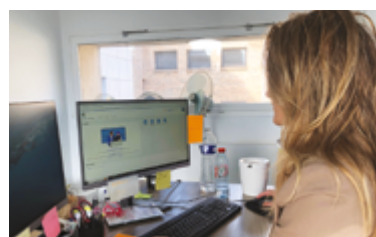
La gestion d'un parcours professionnel est un outil au service de la mobilité développée par l'entreprise. Afin d'accompagner nos collaborateurs dans leurs besoins d'évolutions ou de professionnalisations, nous accordons une attention toute particulière à leur parcours.

## Les entretiens annuels et professionnels

Ces temps d'échanges entre salariés et managers sont des moments précieux auxquels la SIP accorde une grande importance. Ils sont utiles et nécessaires afin d'évaluer les performances et les axes d'amélioration. Ils permettent également de déceler des potentiels à développer et des aspirations à prendre en compte.

En 2023, **95,48% des entretiens ANNUELS ont été réalisés**, soit 148 entretiens réalisés sur 155 (hors nouveaux embauchés, long arrêt maladie ou CDD) et **92.31% des entretiens PROFESSIONNELS ont été réalisés**, soit 36 entretiens réalisés sur 39 (soit 32 entretiens tous les deux ans sur 35 et 4 entretiens bilan 6 ans sur 4).

## Promotions/changements de poste en 2023



### Notre outil SIRH pour piloter les ressources humaines

Dans un souci d'intégrer l'ère digitale à nos pratiques, l'ensemble du personnel dispose d'un accès à cet outil. Il permet à chaque profil de mettre à jour ses informations personnelles (mutuelle, CV, situation professionnelle). Ce portail permet également aux collaborateurs de préparer leurs futurs entretiens annuels et professionnels, gérer la formation et les compétences de chacun.

## Interroger et écouter les salariés pour mesurer notre excellence opérationnelle

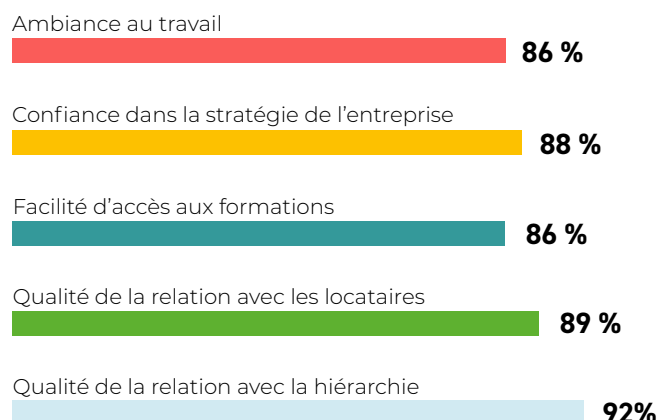
En 2023, **50 collaborateurs de la SIP ont été invités à participer à une enquête de satisfaction** menée par le cabinet indépendant Convictions RH. Les répondants ont eu l'opportunité de s'exprimer sur des thèmes tels que l'implication, les conditions et l'ambiance de travail, la confiance placée dans la direction de l'entreprise ou la qualité des relations interservices.

Cette enquête permet de mesurer le degré de satisfaction des salariés quant à la qualité de vie au travail à la SIP et de consulter nos équipes sur les priorités dont la SIP devrait s'emparer pour favoriser le bien-être de nos locataires.

**83%** de nos collaborateurs recommanderaient la SIP à quelqu'un qui cherche un emploi



### Taux de satisfaction notables :



## Accompagner les collaborateurs tout au long de leur parcours

«Le parcours professionnel d'un collaborateur évolue tout au long de sa carrière, et de nombreux facteurs contribuent à cette évolution, notamment les compétences, l'expérience et les aspirations du collaborateur. La SIP propose depuis de nombreuses années la mobilité interne favorisant l'évolution de ses collaborateurs et met en œuvre les actions nécessaires pour les accompagner dans leur parcours, notamment par le biais de la formation.»



Fany BALDWIN, Responsable Ressources Humaines

# FAVORISER L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Contribuer à l'égalité des chances est un élément central dans la culture d'entreprise de la SIP! Toute l'année, nos équipes s'engagent et participent à des actions en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion pour tous les publics.

## Ensemble, construisons le "handi-apte"

Le service Ressources Humaines de la SIP se mobilise tout au long de l'année pour favoriser l'insertion des travailleurs en situation de handicap et pour sensibiliser les salarié(e)s de la SIP à cet enjeu majeur. En 2022, de nombreuses actions ont été mises en place telles que la création d'un diagnostic action soutenu par l'Agefiph et accompagné par AGS Conseil. Il a été poursuivi sur 2023.

Nos collaborateurs en situation de handicap bénéficient également d'un accompagnement spécifique par notre référente handicap, Audrey Hass (montage des dossiers MDPH et aménagement de postes de travail ergonomiques en lien avec des structures accompagnantes).

En 2023, l'ensemble des managers a été convié à participer à un format Modul'pro pour appréhender les notions clés du handicap dans le cadre du travail et s'informer sur le recrutement et l'intégration de personnes en situation de handicap. Cette année a également vu la nomination de 2 nouveaux membres accueillis au sein de notre comité handicap. Ce comité se réunit 4 fois par an autour de différentes thématiques pour mettre en place des actions concrètes.

## Retour en images sur la semaine SEEPH



6 salarié(e)s ont accueilli des stagiaires en situation de handicap dans le cadre du Duo Day



Le jeu interactif Handipoursuite a été proposé aux équipes sur notre réseau social IntraSIP.



6 collaborateurs ont répondu présent pour le challenge Handi Hauts'Lympics



## La SIP, activateur de progrès emploi et handicap

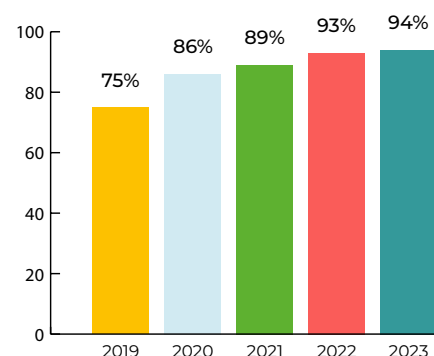
Depuis 2022, la SIP d'HLM fait partie du réseau des Référents Handicap dans les Hauts-de-France. Ce réseau, piloté par l'Agefiph, permet à ses membres d'être accompagnés dans le déploiement de leur politique d'emploi handicap, en mettant à leur disposition un certain nombre de ressources.

## Un index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en hausse

Dans le cadre de la loi Avenir professionnel, toutes les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer et publier leur «Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes» chaque année au 1<sup>er</sup> mars, suivant plusieurs indicateurs.

Commun à l'ensemble des entreprises, il permet l'évaluation de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein des sociétés sous la forme d'une note globale sur 100 points.

En 2023 les résultats de la SIP sont au beau fixe puisque **nous affichons un score de 94/100** ! Cette nouvelle progression s'explique par les efforts constants réalisés par la SIP en faveur de l'égalité professionnelle et démontre son engagement pour une société plus juste donnant sa place à tous les talents sans discrimination.



|   |                  |
|---|------------------|
| <b>Indicateur 1 :</b> Écart de rémunération entre les femmes et les hommes  | 35 points sur 40 |
| <b>Indicateur 2 :</b> Écart de taux d'augmentations individuelles   | 35 points sur 35 |
| <b>Indicateur 3 :</b> Pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité                              | Non calculable   |
| <b>Indicateur 4 :</b> Nombre de salariés du sexe sous-représenté dans les dix plus hautes rémunérations de l'entreprise | 10 points sur 10 |

# CULTIVER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En 2023, nos actions en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail sont passées à la vitesse supérieure. Cette démarche vise à favoriser le quotidien de nos salarié(e)s et à fédérer nos équipes. De nombreux rendez-vous ont été proposés par notre service Ressources Humaines tout au long de l'année.

## La semaine QVCT

La semaine nationale de la qualité de vie et des conditions de travail s'est déroulée du 19 au 23 juin à la SIP! Initiée par l'ANACT (agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), cette semaine dédiée est un événement en interne pour parler du travail, des enjeux de la qualité de vie et des conditions de travail. Cette année, les collaborateurs de la SIP ont été conviés à partager de nombreux temps forts, sous la forme d'ateliers pratiques et d'animations ludiques autour de la QVCT.

Lors de cette édition 2023, les participants se sont vus proposer une visioconférence sur la résilience, un atelier sur la nutrition pour garder sa vitalité tout au long de la journée et avoir un sommeil de qualité, une séance de sophrologie pour apprendre à gérer son stress et des exercices de réveil musculaire de qualité pour prendre son poste en toute sécurité. Une animation vélo à smoothie et des ateliers autour de la prévention des troubles musculo-squelettiques ont également été proposés.



## De nouveaux espaces aménagés pour le confort des équipes

De nouveaux espaces de travail et de détente ont été mis à la disposition des salarié(e)s de la SIP au cours de l'année 2023. Pour permettre la mobilité et optimiser l'organisation de travail de nos équipes, chacune de nos agences est désormais dotée d'une salle coworking. La régie SIP Rénovert a été équipée d'une salle de repos et de nouveaux mobiliers ont été aménagés dans les espaces extérieurs de notre siège social.



Espace coworking à l'Agence Littoral Plaine Picardie

## Des rendez-vous récurrents tout au long de l'année

Notre service Ressources Humaines a multiplié les initiatives autour du bien-être au travail en 2023.

Animations autour de Noël, animation vélo à soupe ou collecte de jouets en faveur de nos locataires sont autant d'actions de sensibilisation ou de moments de convivialité qui ont permis à nos collaborateurs de se retrouver et de vivre des projets communs durant toute l'année.



## Innover pour favoriser le bien-être au travail de nos salariés

« La qualité de vie et les conditions de travail sont au cœur de l'expérience collaborateur de la SIP. Permettre à toutes et tous de se sentir bien au travail, dans un cadre rassurant, qui allie épanouissement et équilibre vie personnelle vie professionnelle est notre objectif. Il ne s'agit pas seulement de proposer des activités mais surtout de garantir la réalisation du travail dans de bonnes conditions. Le développement de cette démarche et la multiplication des actions marquent notre engagement. »



Fanny BOURBIER, Chargée de mission Ressources Humaines

# OPTIMISER LES CONDITIONS ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La SIP veille à la santé et à la sécurité de ses collaborateurs en mettant en place des actions de prévention, d'information et de formation.

## Installation de ballons d'assise ergonomiques pour prévenir les troubles musculo-squelettiques

Dans le cadre de notre semaine dédiée à la QVCT en juin, l'ensemble de nos sites ont été équipés de ballons d'assise ergonomiques pour prévenir les douleurs liées à des postures assises prolongées.

Utilisé en alternance avec une chaise de bureau classique, ce dispositif ergonomique permet un meilleur maintien et une posture respectueuse de la forme du dos. Il soulage les lombaires et renforce les muscles dorsaux grâce à des micromouvements et une position non statique.

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) touchent en France 15% des salariés environ et, en particulier le mal de dos (cervicalgies et lombalgies). Il apparaît donc essentiel d'optimiser l'ergonomie des postes de travail.



## De nouveaux EPI pour optimiser la sécurité et le confort

Nos personnels de proximité et les équipes de la Régie SIP Rénov-vert ont été dotés de nouveaux EPI (équipements de protections individuelles) en 2023.

Ces nouveaux EPI (à droite sur la photo), plus qualitatifs et plus confortables, permettront à nos équipes terrain d'être davantage adaptés à leurs métiers.

## Actions de prévention et informations sur la santé

Tout au long de l'année, nos collaborateurs ont été informés et sensibilisés dans le cadre des campagnes de santé publique (mois sans tabac, octobre rose, novembre).

Ces actions de prévention régulières permettent à nos salariés d'avoir accès à des informations pratiques autour de la santé.

## Sensibiliser aux risques liés à l'amiante



En novembre, 4 sessions de sensibilisation aux risques liés à l'amiante ont été dispensées par l'organisme de formation Proforma à plusieurs collaborateurs de la SIP.

L'objectif de cette formation est de permettre aux personnels de mieux connaître les caractéristiques et les effets de l'amiante afin d'adopter les bons réflexes en cas de doute ou d'urgence. Cette initiative renforcera l'expertise de nos collaborateurs et préservera leur sécurité sur le terrain dans le cadre de l'exercice de leurs missions quotidiennes.



## Construire, optimiser et animer nos politiques handicap et santé-sécurité au travail

« Travailler et réussir ensemble avec nos différences singularisent les richesses humaines de la SIP! Nos engagements sur la diversité, l'égalité des chances, l'inclusion et la lutte contre toutes formes de discrimination sont portés par tous. Ainsi, veiller à la sécurité et protéger la santé physique et mentale de nos collaborateurs se distingue par nos actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, et la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés ».



Audrey HASS, Chargée de mission GEPP

# LA FORMATION AU CŒUR DU PARCOURS PROFESSIONNEL

Pour réussir sa mission d'intérêt général, la SIP mise sur l'humain et accompagne la montée en compétence de ses collaborateurs.

En affectant près de 116 644,65 euros (2,12% de la masse salariale) en 2023 contre 108 980 euros en 2022 (2,04% de la masse salariale), la SIP démontre qu'elle investit dans les hommes et femmes qui la composent (développement des compétences, certifications).

En 2023, de nombreuses actions de formations ont été engagées pour favoriser la montée en compétences de nos équipes (management, santé et sécurité au travail, gestion locative, gestion sociale, parcours certifiant, finance et comptabilité, informatique, assurance et patrimoine, ressources humaines).

Pour compléter nos plans de formations, de nombreux webinaires (non comptabilisés dans le plan de développement des compétences) ont également été proposés à nos équipes.



## Chiffres-clés 2023

**332**

Parcours de formations

**116 644**

Euros investis dans la formation

**6 228**

Heures de parcours

## Un parcours certifiant pour nos personnels de proximité



10 gardien(ne)s et agent(e)s d'immeubles qualifiés de la SIP se sont engagés dans le parcours certifiant de gardien d'immeubles, dispensé par l'organisme de formation Afpolis.

Le passage de cette certification leur a permis d'obtenir un titre professionnel reconnu par l'Etat et d'approfondir les connaissances et les compétences inhérentes à leur métier.

Après 10 mois de formation et une soutenance devant un jury composé de professionnels, nos lauréats ont reçu leur diplôme lors d'une cérémonie de remise organisée au siège social de la SIP, en présence de l'ensemble de nos équipes.

## Formation PSSM pour les managers

Les 11 et 13 octobre, l'ensemble des managers a participé à une formation Premiers Secours en Santé Mentale. Cette intervention a pour objectifs de former des acteurs "non professionnels de santé" à savoir se comporter de façon adaptée pour entrer en contact avec une personne en difficulté (collaborateurs ou locataires), d'apporter un soutien initial, de connaître suffisamment les ressources professionnelles et non professionnelles pour l'aider et l'orienter (ou l'aider à s'orienter) vers les soins adaptés.



## Comprendre les cultures étrangères

En 2023, plusieurs groupes ont eu l'opportunité de suivre la formation "Comprendre les cultures étrangères pour mieux communiquer" dispensée par l'AFPOLIS. Plébiscité par nos collaborateurs, ce module répond aux problématiques que peut parfois poser la barrière de la langue dans les relations avec nos locataires. Ce parcours est également enrichissant car il apporte des clefs de compréhension qui aident à mieux appréhender l'autre et ses différences.

# FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR DE GRANDES CAUSES

## Ensemble, tout SEINplement pour Octobre Rose

Toute l'équipe de la SIP était au rendez-vous pour cette journée 100% Octobre rose !

Autour du fil rouge «La SIP se met au rose», le dress code invitant les équipes à revêtir leur plus beau vêtement ou accessoire rose, la cellule Vie inclusive et le service Ressources humaines ont convié les collaborateurs à partager une journée exceptionnelle en compagnie des habitants du quartier Étouvie.

- Le premier temps fort, initié par l'association Joane, était **une marche solidaire**. C'est à 11h que les participants, venus nombreux, ont pris le départ pour un parcours autour du quartier Étouvie. Bénévoles, habitants du quartier et collaborateurs de la SIP ont ainsi marché pour montrer leur soutien à la prévention contre le cancer du sein. Après 45 minutes de parcours, les marcheurs ont pu se réchauffer autour d'un chocolat chaud et de quelques gourmandises... roses bien sûr !
- C'est à la salle des Provinces Françaises que la journée s'est poursuivie avec **une après-midi dédiée à la sensibilisation**. Les participants ont pu découvrir des stands proposant des informations concrètes sur le dépistage, échanger avec des professionnels de santé et de découvrir des animations dédiées à Octobre rose dans une ambiance conviviale.



## LA FRESQUE DU CLIMAT



### La fresque du climat 2023

Après les managers en 2022, les collaborateurs de la SIP ont été conviés à participer à cet atelier d'intelligence collective durant lequel les participants reconstituent les liens de cause à effet des changements climatiques, et explorent ensuite les actions à entreprendre dans le cadre personnel et professionnel.

## Challenge Handi Hauts'Lympics 2023



C'est à la 3<sup>ème</sup> place que se sont hissées **Les Têtes Brûlées**, l'équipe de collaborateurs de la SIP qui a tenu à participer à la 11<sup>ème</sup> édition des Handi Hauts'Lympics. Pour cette première participation, l'équipe était composée de 6 collaborateurs de la SIP, 2 personnes issues de Pôle Emploi et 2 personnes de l'ESAT de Creil.

Au programme, des challenges sportifs et des remue-méninges proposés par l'Agefiph, tels que basket ball et badminton en fauteuil roulant, volley ball assis, tir de précision, pétanque adaptée et Handi-poursuite grandeur nature. Un grand bravo aux participants !



## La SIP s'engage pour lutter contre les violences conjugales !

Avec 244 000 signalements aux forces de l'ordre et 118 féminicides à déplorer en 2022 sur le territoire national, nous sommes tous concernés par le drame que vivent les victimes de violences conjugales\*.

C'est sur cette idée qu'est né le réseau des entreprises amiénoises qui s'engagent pour cette cause au travers d'une charte, intitulée «**Mon entreprise s'engage contre les violences conjugales**». La SIP, représentée par Fany Baldwin, Responsable Ressources Humaines a naturellement répondu présente aux côtés d'autres entreprises bien connues telles que Métarom, Ynsect ou encore Procter & Gamble.

La signature de cette charte marque le lancement d'actions de sensibilisation auprès des salariés dans l'année à venir afin de faire reculer tous ensemble, ce fléau. En décembre 2023, des messages de prévention à destination des salariés ont été affichés dans les couloirs de notre siège social et de nos agences.

\* Source: ministère de l'intérieur et des outre-mers



# FAVORISER LES RELATIONS INTERSERVICES

Permettre aux équipes de vivre des actions interservices accroît le sentiment d'appartenance à la SIP et favorise la cohésion au sein de notre entreprise.

## Vis mon Job!

L'édition 2023 de Vis mon Job a connu un franc succès parmi les collaborateurs et collaboratrices de la SIP.

De nombreux duos et trios se sont formés et les participant(e)s ont pu découvrir le quotidien et le métier de leur partenaire d'un jour.

Au programme, de la bonne humeur et des partages d'expérience pour permettre à nos collaborateurs de découvrir le fonctionnement d'autres services et appréhender les métiers de la SIP dans leur globalité.

Les équipes ont été convaincues par l'expérience et seront, sans aucun doute, au rendez-vous l'année prochaine!



## Les petits-déjeuners interservices



Plusieurs petits-déjeuners interservices ont été organisés en 2023. En juillet, notre service gestion sociale a proposé un petit déjeuner à l'agence Amiens Bords de Somme.

L'objectif de cette rencontre était de présenter le service gestion sociale et d'expliquer ses missions liées au traitement des locataires sortis, leurs procédures et méthodes de travail, le rôle du responsable du service ainsi que les interactions nécessaires entre les CRL, les gardiens et la gestion sociale. Ces échanges ont permis aux CRL de prendre conscience du nombre de démarches pouvant être faites vers nos locataires en difficulté.

## Le réseau social d'entreprise Intrasip



En 2023, la SIP s'est dotée d'un réseau social d'entreprise disponible sur les ordinateurs, tablettes et téléphones portables.

Véritable outil fédérateur, ce réseau baptisé "IntraSip" apporte souplesse et simplicité dans le partage d'informations qui viennent enrichir le quotidien des salariés. Après plusieurs mois d'utilisation, notre réseau social d'entreprise s'est imposé comme un véritable vecteur de convivialité. Les salarié(e)s peuvent poster leurs actualités par service, participer à des quizz interactifs ou recevoir des infos pratiques portant sur la vie de l'entreprise.

## Le tournoi de pétanque des collaborateurs

La deuxième édition de notre grand tournoi de pétanque annuel s'est déroulée en septembre, au sein des locaux de notre régie SIP Rénovert.

Cette journée de convivialité, très prisée par nos collaborateurs et placée sous le signe de la bonne humeur, a cette année encore tenu toutes ses promesses! Les salarié(e)s sont venu(e)s en nombre pour se challenger en équipes et partager un moment de convivialité. Cette manifestation, devenue incontournable, est très importante pour permettre à l'ensemble de nos équipes de se rencontrer dans un cadre différent du quotidien.



# AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Conscients de notre rôle à jouer pour la préservation de notre environnement, nous nous appliquons à améliorer la performance énergétique et environnementale de notre habitat. Cet investissement s'étend également à la façon dont nous pratiquons nos métiers au quotidien. En 2023, de nombreuses actions ont été mises en place par nos services pour repenser nos habitudes de travail.

## Diagnostic énergétique de notre siège social à Amiens

En 2023, il nous est apparu nécessaire de réaliser un diagnostic énergétique de notre siège social afin de planifier la mise en place de solutions permettant la réduction de sa consommation énergétique et d'améliorer le confort de ses occupants.

Le Cabinet ECO2E a réalisé un audit du bâtiment portant notamment sur le niveau d'isolation du bâti (murs, toitures, renouvellement d'air), la performance des systèmes énergétiques (chauffage, climatisation, ECS, ventilation et éclairage), ainsi qu'un bilan des consommations d'énergie (gaz et électricité). Cette étude a mis en évidence plusieurs leviers qui nous permettront à terme d'améliorer la performance énergétique des bâtiments, tels que le remplacement des menuiseries extérieures, l'isolation des combles perdus et des planchers sur cave, ou la mise en place de robinets thermostatiques sur l'ensemble des radiateurs.



## Accès au siège social facilité pour les vélos et les trottinettes

Une nouvelle entrée, réservée aux utilisateurs de vélos et de trottinettes a été ouverte en 2023 afin de permettre aux salarié(e)s d'accéder plus facilement aux aires de stationnement prévues, dans la cour intérieure de notre siège social. Cette action, initiée par notre service Ressources Humaines, s'inscrit dans un plan en faveur des mobilités douces et durables.

## Privilégier les cadeaux responsables pour nos salariés

À l'occasion de notre cérémonie des vœux 2023, chaque employé(e) s'est vu(e) offrir une gourde d'une contenance de 1 litre pour favoriser la diminution de l'usage des bouteilles en plastique au sein de nos espaces de travail.

Ces cadeaux utiles et responsables nous permettent de faire plaisir à nos collaborateurs tout en les sensibilisant aux écogestes au quotidien.



## Valoriser 100% de nos déchets de bureau avec ELISE !



Depuis 1997, le réseau ELISE est engagé dans une démarche pionnière et différente visant à mutualiser le recyclage des déchets de bureau avec la création d'emplois pérennes et locaux pour des personnes en difficultés d'insertion, notamment pour cause de handicap.

En 2023, la SIP a fait appel à ELISE pour valoriser les déchets de bureau produits par nos activités. Des poubelles de tri, destinées à recevoir le papier usagé ainsi que les bouteilles en plastiques et les DEEE ont été installées dans l'ensemble de nos locaux.

## Bilan des déchets collectés par ELISE en 2023 :

- 2 366 kg de papier et carton
- 963 kg de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques)
- 47 kg de plastique (bouteilles, gobelets)

Soit l'équivalent de :



Source: Ademe - Veolia - Citeo

# MISER SUR L'HUMAIN ET FÉDÉRER NOS ÉQUIPES POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS



## INDICATEURS DE PERFORMANCE 2023

### FORMATION



**332**  
Parcours

**6 228**

Heures de parcours

**+ de 116 K€**

Investis dans la formation



**18** managers formés en premiers secours santé mentale (PSSM)

### HANDICAP



**10** Salarié(e)s impliqué(e)s au sein de notre comité handicap

**6** visiteurs dans le cadre du DuoDay

**10** Événements et animations autour de la sensibilisation au handicap proposées aux salarié(e)s

### EFFECTIF



**168**  
collaborateurs

### RECRUTEMENT

**37**

Recrutements ▶▶▶ dont **25** CDI actifs



**13** Promotions ou changements de postes



Index égalité professionnelle

**94/100**

### LA FRESQUE DU CLIMAT

**100 %**

de nos collaborateurs sensibilisés à la Fresque du Climat



**1,4 T**

de CO2 évitée grâce aux collectes réalisées par ELISE

**210**

Posts publiés sur notre réseau social d'entreprise IntraSIP



**95,48 %**  
des entretiens annuels

**&**

**92,31 %**

des entretiens professionnels réalisés sur 2023

**40**

Salarié(e)s participants à l'expérience « Vis mon Job »

### ENQUÊTE SATISFACTION SALARIÉS

**86 %** de collaborateurs satisfaits de l'ambiance de travail



**88 %** de collaborateurs confiants vis-à-vis de la stratégie de la SIP



Une qualité de la relation avec la hiérarchie plebiscitée par

**92 %**

de nos collaborateurs



## REMERCIEMENTS

Au moment de clore ce premier rapport mettant en lumière l'ensemble de nos résultats et performances en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises, nous souhaitons remercier et témoigner notre profonde reconnaissance aux femmes et aux hommes qui composent la SIP mais aussi à l'ensemble des parties prenantes qui s'engagent quotidiennement à nos côtés pour mener à bien et avec succès, notre mission d'intérêt général.

Soyez assurés que la SIP, qui fête cette année ses 30 ans, aura à cœur d'être fidèle à sa raison d'être et de poursuivre son engagement sans faille en faveur d'un habitat durable et solidaire et au service des habitants et des territoires de la Picardie.

### Fany RUIN

Présidente de la SIP d'HLM  
Présidente de la CCI Amiens Picardie  
Vice-Présidente de la CCI France

### Alain HERRENG

Directeur Général de la SIP d'HLM

