



2009 en chiffres

OPH DE LA RÉGION GRENOBLOISE



édito



Jean-François Lapière
Directeur Général d'Actis

L'année 2009 restera marquée par la crise économique et sociale qui a durement frappé notre pays. L'augmentation du chômage et de la précarité ont remis au premier plan cette belle idée, toujours renouvelée, qu'est le logement social, au service des populations les plus fragiles.

De ce fait, le rôle majeur tenu par le mouvement HLM dans les domaines économique, social et environnemental a été pleinement reconnu.

Acteur de ce mouvement, Actis a, cette année encore, assumé sa responsabilité d'opérateur local, le premier de l'agglomération grenobloise notamment.

Avec 257 nouveaux logements (229 livraisons et 28 acquisitions) et un Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, Actis a enregistré une nouvelle année exceptionnelle en termes de production.

Bien sûr, il est encore et toujours nécessaire de produire pour essayer de faire face à la demande qui reste forte, et ce même si les difficultés économiques risquent de décourager certaines familles à faire valoir leurs droits à un logement autonome. Pour cela, la mobilisation des collectivités territoriales, qui assument désormais la plus forte part des subventions à la construction, est indispensable.

La crise a particulièrement touché les locataires et les demandeurs de logements sociaux. La mission sociale qu'Actis remplit et revendique avec force est donc plus que jamais primordiale. Elle est assurée par la proximité et le professionnalisme de ses équipes, mobilisées au quotidien, dans des conditions parfois difficiles.

Pour continuer à allier la réponse aux demandeurs de logements à la satisfaction de ceux déjà locataires d'Actis, l'organisme a renouvelé sa Charte Qualité en 2009. Véritable garantie de service, elle est composée d'engagements précis, élaborés avec les associations de locataires (CLCV, CNL, CSF).

Actis a également pris une part prépondérante dans la mise en place d'une bourse d'échange de logements sur Internet, positionnant les locataires comme acteurs de leur parcours résidentiel.

Pour conjuguer le futur au présent, Actis a fait depuis longtemps le choix du Développement Durable. Tous ses nouveaux bâtiments répondent aux exigences des labels THPE (Très Haute Performance Énergétique) et QEB (Qualité Environnementale des Bâtiments). Quant à sa première réalisation BBC (Bâtiment Basse Consommation), elle sera livrée en 2010.

Pour le parc ancien, Actis anticipe déjà le Grenelle 2 de l'environnement et prépare un ambitieux programme de réhabilitation thermique : 600 logements sont à l'étude pour atteindre la performance BBC – réhabilitation (96 kwh/an/m²) avec un démarrage des travaux prévu pour 2010.

Dans les domaines économique, social et environnemental, Actis met tout en œuvre pour répondre à la confiance quotidienne que les collectivités territoriales et les locataires lui accordent.



Fête de quartier "Jouhaux - Mon environnement, mon cadre de vie j'en prends soin"

Les chiffres clés de l'année 2009

Ressources humaines

- 261 professionnels de l'habitat.
- 5 499 heures de formation dispensées en 2009 : 60 % des salariés d'Actis ont suivi au moins une formation en 2009.

Proximité

Un réseau de 3 directions territoriales, 6 agences, 4 permanences et 3 relais de proximité.

Des permanences organisées dans différentes communes de l'agglomération grenobloise et du Grésivaudan viennent compléter ce réseau.

Les 2/3 du personnel d'Actis interviennent directement sur le terrain au service des locataires.

Afin d'optimiser sa gestion de proximité et donc la qualité du service rendu aux locataires, Actis poursuit la cession de son patrimoine situé sur les communes du Nord-Isère à ses locataires, et recentre son activité sur l'agglomération grenobloise.

Locataires

- 56 % des locataires d'Actis étaient bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) en 2009.
- 82 % des ménages auxquels un logement a été attribué en 2009 présentaient un niveau de revenu inférieur à 60 % des plafonds HLM. Pour un couple avec 2 enfants, ce plafond est de 36 748 euros par an (revenu fiscal de référence).

Attributions

993 logements ont été attribués en 2009.

Parmi ces attributions, 258 relèvent d'une mutation au sein du parc.

Loyers et charges

- Loyers : 48,9 millions d'euros.
 - Charges : 16,4 millions d'euros.
- Le poste "loyers + charges" représente 82 % des recettes d'Actis.

EHPAD Le Chante Soleil - Grenoble*



Le Bon Aloï - Grenoble

Patrimoine

Opérations de constructions neuves et acquisitions

- 257 logements familiaux, 1 foyer de 80 chambres (EHPAD*) et 1 crèche de 44 places ont été réceptionnés en 2009.
- 204 logements familiaux ont été financés.
- 222 logements familiaux ont été mis en chantier.
- 43 logements en accession sociale à la propriété ont été mis en chantier.

Opérations de réhabilitation

- 270 logements familiaux ont été financés.
- 233 logements familiaux ont été mis en chantier.

Opérations de démolition

- La démolition de 82 logements a été réalisée en 2009.
- La démolition de 280 logements familiaux a été financée.

Investissement

Au total, Actis a participé à hauteur de 47 millions d'euros à la vie économique du département de l'Isère et, plus particulièrement, de l'agglomération grenobloise, dont :

- 33,9 millions d'euros investis dans des opérations de constructions neuves et d'acquisitions,
- 6,5 millions d'euros investis dans des opérations de réhabilitation ou d'amélioration du parc, auxquels s'ajoutent :
- 6,1 millions d'euros pour des travaux de maintenance,
- 0,6 million d'euros pour des opérations de démolition.

Activités de syndic

- 62 copropriétés gérées (soit 3 218 logements, 117 commerces et 456 garages, parking et locaux divers).
- 187 locaux commerciaux gérés.

Finances

- Résultat de l'exercice : 5 731 milliers d'euros.
- Autofinancement : 9 698 milliers d'euros.

**Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes*

Évolution du patrimoine

Réparti sur 51 communes de l'Isère, le patrimoine d'Actis s'élève à 11 747 logements et équivalents dont 93 % sont situés sur l'agglomération grenobloise.



Le Dilettante - Grenoble

Les opérations de constructions neuves

229 logements familiaux, 1 EHPAD de 80 chambres et 1 crèche de 44 places ont été réceptionnés en 2009

Grenoble	Nombre de logements
Les Edelweiss • 14-14 bis rue H.-Hareux (Jean Macé 2 ^e tranche)	39
Les Cochettes • 11 rue Charles-Bertier (Jean Macé 2 ^e tranche)	
Le Lauvitel • 7-9 rue Charles-Bertier (Jean Macé 2 ^e tranche)	
Le Clair de Lune • 13 quai Jongkind	7
Le Bon Aloï • 5-7 rue Lastella	26
Le Bon Aloï • 5-7 rue Lastella (crèche)	1 crèche de 44 places
Le Cocon • 26 rue Menon	17
Le Compagnon • 5 rue Simon-Nora	40
Le Bachelier • 26b-28 avenue Jules-Vallès	16
Le Dilettante • 25-27 avenue Paul-Cocat	15
Le Bastillon • 5 rue Renaudon	14
Le Crystal • 87, 88 rue des Alliés (VEFA)	10
Le Chante Soleil • 31 rue Alfred-de-Vigny (EHPAD)	80 chambres
TOTAL GRENOBLE	211 logements, 1 foyer et 1 crèche
Isère	
Le Versoud Le Hameau de Flore • 63 rue de la Dent de Crolles (VEFA)	13
Vif Le Cartouche • 37 avenue Champollion	5
TOTAL ISÈRE	18 logements

Situation du patrimoine au 31-12-2009

Logements familiaux		Équivalents logements				
collectifs	10 206	10 206				
maisons individuelles	386	386	Grenoble	Métro	Autres	
TOTAL		10 592	9 231	693	668	
Locaux commerciaux	187	187	176	6	5	
Garages et parkings	2 539	254	1 943	448	148	

Foyers	Nbre	Nbre de lits	Équivalents logements			
personnes âgées	10	445	255			
jeunes travailleurs	3	311	131			
résidences sociales	3	52	25			
étudiants	7	261	94			
autres	16	495	209	Grenoble	Métro	Autres
TOTAL	39	1 564	714	24	6	9
TOTAL GENERAL			11 747			

Les opérations d'acquisition

28 logements ont été acquis en 2009

Grenoble	Nombre de logements
Le Saphir	13
Horizon Belledonne	14
Saint Egrève	
Le Châtelet	1



Le Compagnon - Grenoble

Gestion locative et sociale

On relève en 2009 une augmentation sensible des attributions due principalement au nombre important de logements neufs livrés et à un taux de rotation en hausse.

La prévention des impayés

Alors qu'il était en amélioration constante depuis 2000, le taux d'impayés a connu une légère augmentation en 2009 avec 2,3 %*. Canalisée grâce à une démarche sociale active, cette dégradation, principalement liée à la crise économique, fera l'objet d'un plan d'actions spécifique dès 2010.

En 2009 :

- 1 467 locataires ont été reçus sur rendez-vous ou lors de visites spontanées,
- 131 visites à domicile ont été réalisées par les conseillères en économie sociale et familiale qui, pour être plus proches des locataires, sont basées au niveau de chaque direction territoriale,
- 298 plans d'apurement de dettes de loyer ont été signés,
- 390 dossiers "FSL maintien" (aide au maintien dans les lieux) ont été instruits,
- 117 protocoles d'accord de prévention de l'expulsion locative ont été exécutés (loi sur la Cohésion Sociale).

*2,3 % = taux de non recouvrement, au 30 juin 2009, des loyers et charges facturés en 2008.

L'accompagnement des relations de voisinage

En 2009, 206 litiges et différends ont été traités par le médiateur d'Actis dont 80 % ont été résolus.

L'implication dans la vie des quartiers

Qu'il s'agisse de fêtes de quartier, de projets culturels ou d'animations, la plupart des événements qu'Actis a accompagnés en 2009 étaient intimement liés au développement durable :



Balcons fleuris place E. Arnaud, 20 mai 2009



Immeubles en fête, 26 mai 2009

propreté, économies d'énergies, etc., autant de sujets au cœur des préoccupations des habitants. Au total, le soutien financier d'Actis s'est élevé à plus de 6 800 euros.

La Charte qualité : pour une amélioration constante du service rendu

Fruit de l'expertise croisée des professionnels d'Actis et des responsables des trois associations de locataires présentes au Conseil d'Administration de l'organisme (CLCV, CNL et CSF*), la nouvelle Charte qualité a été élaborée en 2009 sur les bases de la dernière enquête de satisfaction des locataires.

Au travers de 8 engagements, qui portent, entre autres, sur l'arrivée dans le logement, l'accompagnement en cas de difficultés, l'information ou encore la propreté, Actis offre une véritable garantie de service à ses locataires.

Afin que chacun puisse bénéficier d'un logement adapté à ses besoins, Actis s'est aussi engagé à un minimum de 30 % de mutations à l'intérieur de son parc, engagement que le bailleur a outillé de méthodes novatrices :

- la bourse d'échange de logements : ce portail internet interbailleur permet aux demandeurs de mutation d'entrer en contact et d'échanger leur logement avec d'autres locataires du parc social grenoblois,
- le pack senior : un dispositif qui favorise la mutation des personnes de plus de 60 ans qui résident dans un logement devenu trop grand.

* Consommation Logement et Cadre de Vie, Confédération Nationale du Logement et Confédération Syndicale des Familles

La demande

En 2009, 1 826 nouvelles demandes de logements ont été enregistrées par Actis.

Au 31 décembre 2009, 3 426 demandes demeuraient en instance.

Les attributions

993 logements ont été attribués en 2009. Un nombre de logements livrés plus important et un taux de rotation en hausse expliquent l'augmentation des attributions par rapport à 2008. Cela étant, la tension du marché locatif reste persistante.

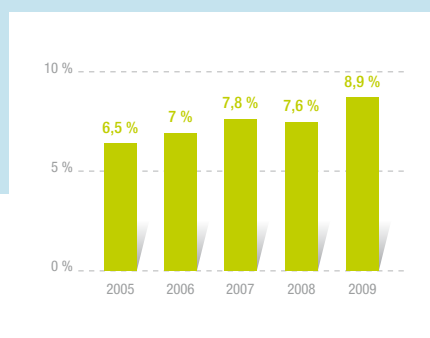


Les mutations

258 logements (26 % sur l'ensemble du parc d'Actis) ont été attribués à la faveur d'une demande de mutation. La part des mutations à l'intérieur du parc augmente ce qui traduit la volonté de l'organisme de satisfaire les demandeurs déjà locataires qui souhaitent un logement plus adapté à leurs besoins.

Le taux de rotation (nombre de départs / nombre de logements)

Avec 8,9 % sur l'ensemble du parc, le taux de rotation d'Actis est en hausse.



Développement Durable

Historiquement impliqué dans le développement durable, Actis intègre ces principes dans la construction et la gestion de ses logements et, plus globalement, dans l'ensemble de son activité.

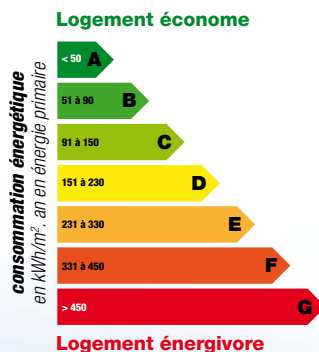
Un bâti performant

Dans chacun de ses choix, Actis recherche en permanence l'équilibre entre le confort des locataires, la réduction des charges et le respect de l'environnement.

Dès 2001, Actis a choisi de réduire les consommations de ses bâtiments et d'intégrer l'utilisation des énergies renouvelables dans ses opérations de constructions neuves et de réhabilitations lourdes. Depuis 2006, chaque bâtiment neuf répond au label THPE –Très Haute Performance Energétique- avec des performances inférieures de 20 % minimum à la réglementation en vigueur (RT 2005). Aujourd'hui, Actis mène des opérations BBC (Bâtiment Basse Consommation) et envisage des opérations passives.

En 2009, l'organisme a évalué la performance thermique des logements livrés afin de vérifier que les objectifs étaient atteints et prendre des mesures correctives, si nécessaire.

Pour le parc existant, malgré des niveaux de consommation déjà satisfaisants, Actis a choisi en 2009 de lancer la réhabilitation des 600 logements les plus consommateurs en énergie de son parc, avec notamment l'objectif d'atteindre les performances de la catégorie B du DPE et de sensibiliser les locataires aux gestes éco-citoyens et la volonté d'obtenir la certification Patrimoine Habitat et Environnement.



Vide-cave
Teisseire,
29 juin 2009

La sensibilisation des locataires

Le personnel de proximité d'Actis, formé par l'ALE (Agence Locale de l'Energie) sensibilise les habitants sur le tri des déchets et les économies d'énergie.

En 2009, Actis a été à l'origine de nombreux événements et a accompagné les initiatives des habitants autour de thèmes tels que le « Vide-cave » sur Teisseire, la campagne « Mon environnement, mon cadre de vie, j'en prends soin » sur Jouhaux ou encore le « Mois du Développement Durable » à la Villeneuve.

L'insertion professionnelle et sociale

L'organisme s'attache à inscrire son activité dans un processus de redynamisation économique et sociale de ses quartiers. Ainsi, depuis plusieurs années, Actis met en œuvre de nombreux dispositifs favorisant l'insertion sociale et professionnelle.

En 2009 :

- 45 postes destinés à des personnes en insertion ont été créés par des entreprises travaillant sur les chantiers d'Actis (article 14 du code des marchés publics),
- 3 marchés portant sur des prestations d'entretien ont été signés avec des entreprises d'insertion (article 30 du code des marchés publics),
- 1 chantier d'insertion a été réalisé en lien avec l'ADFE (Association Dauphinoise pour la Formation et l'Emploi),
- 3 personnes, en cours de réorientation professionnelle, ont été accueillies par les services d'Actis, dans le cadre des Évaluations en Milieu de Travail,
- 1 personne a été suivie par des professionnels d'Actis dans le cadre de "L'ascenseur social" mis en place par la Fondation Agir Contre l'Exclusion.

L'engagement du personnel

Au sein même de l'organisme, des dispositifs sont mis en œuvre pour sensibiliser le personnel à l'impact sur l'environnement des comportements au travail comme « La charte du développement durable au bureau », ou encore le Plan de Déplacement Entreprise, qui en 2009, a amené plus de 50 % des salariés à adopter des modes de transport doux.

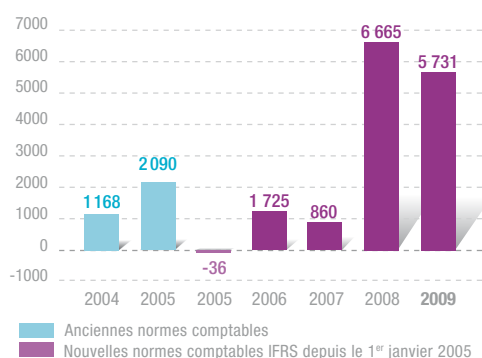


Bilan et résultats

Le résultat de l'exercice 2009 affiche un excédent de 5 731 milliers d'euros.

Ce bon résultat repose principalement sur la réduction importante des charges financières de l'organisme liée à la baisse du taux du livret A, au décalage entre la réalisation de travaux de démolition et l'obtention des subventions correspondantes et à la poursuite de la vente du patrimoine sur le Nord Isère.

Résultats enregistrés par Actis depuis 2004 en milliers d'euros



Le fonctionnement

■ La réalisation des recettes de loyers affiche une augmentation de 3,5 %, liée notamment à la mise en service de 257 nouveaux logements familiaux, ainsi qu'une augmentation de tarifs de 3,38 % au 1^{er} janvier 2009.

D'un montant respectif de 48,9 millions d'euros et 16,4 millions d'euros, les loyers additionnés aux charges locatives représentent 82 % des recettes de fonctionnement.

■ Le premier poste de dépense de l'organisme est le remboursement de la dette contractée dans le cadre des opérations de construction et de réhabilitation.

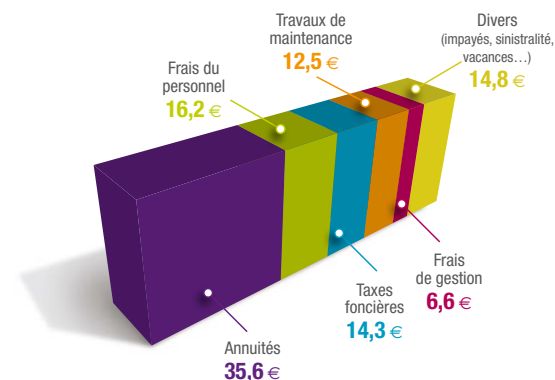
Suite à la baisse importante du taux du livret A* en 2009 et au réaménagement d'une partie de l'encours de dette, le niveau des charges financières d'emprunt a diminué fortement entre 2008 et 2009. Ainsi, le rapport entre l'annuité (remboursement en capital et en intérêts des emprunts) et le loyer** est de 35,6 %, ce qui traduit une bonne maîtrise du niveau d'endettement de l'organisme.

■ Du fait de la nature "urbaine" de son patrimoine, les taxes foncières représentent toujours un poids important dans le budget de l'office et ce, malgré l'abattement de 30 % dont bénéficient les logements situés en Z.U.S. (45 % du parc d'Actis). Hors taxe d'enlèvement des ordures ménagères (récupérable au titre des charges locatives), ce poids s'élève à près de 7 millions d'euros en 2009, soit une augmentation de près de 13 % par rapport à 2008 du fait des hausses successives des taux d'imposition.

■ Afin de poursuivre l'effort d'entretien du patrimoine, l'enveloppe consacrée aux travaux de maintenance s'élève à 6,1 millions d'euros. Au total, les dépenses de maintenance ont représenté 12,5 % des loyers.

■ D'un montant de 7,9 millions d'euros (hors dépenses récupérables au titre des charges locatives), les frais de personnel sont stables par rapport à 2008 et sont conformes à l'enveloppe initiale allouée par le Conseil d'Administration.

Les dépenses... pour 100 euros de loyer



L'investissement

■ Les dépenses d'investissement (charges foncières, travaux, honoraires) se sont élevées à 40,4 millions d'euros : 33,9 millions d'euros ont été consacrés à l'offre locative nouvelle (constructions neuves et acquisitions) et 6,5 millions d'euros aux opérations de réhabilitation et d'amélioration du parc (plan sécurité ascenseurs, sécurisation parties communes...).

Ces dépenses traduisent le dynamisme de l'activité maîtrise d'ouvrage d'Actis.

À ces dépenses d'investissement viennent s'ajouter celles engagées au titre des opérations de démolitions et aux travaux de maintenance.

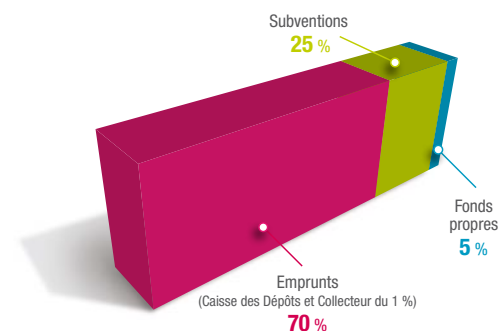
Au total, Actis a participé à hauteur de 47 millions d'euros à la vie économique du département de l'Isère et, plus particulièrement, de l'agglomération grenobloise.

■ Le financement des opérations d'investissement a été réalisé avec le soutien des partenaires de l'organisme.

- apport de subventions d'un montant de 8,6 millions d'euros provenant de l'État, de la Région, du Département, de la Métro, de la Ville de Grenoble, d'autres communes, de collecteurs du 1 % (Alliance...)

- réalisation de 32,8 millions d'euros d'emprunts auprès essentiellement de la Caisse des Dépôts.

Financement type d'une opération de construction en 2009



* 85% de l'encours de dettes d'Actis est indexé sur ce taux.

** Ce ratio, significatif en termes d'analyse de la dette dans le mouvement HLM, est considéré comme satisfaisant s'il est inférieur à 50 %.

51 communes ont déjà fait confiance à Actis

Apprieu, Bessenay, Bourgoin-Jallieu, Chatte, Chevrières, Corps, Crolles, Échirolles, Engins, Eybens, Gières, Grenoble, La Côte-Saint-André, La Mure, La Rivière, La Terrasse, La Tronche, Le Cheylas, Le Grand-Lemps, Le Pont-de-Claix, Le Sappey, Le Versoud, L'Isle-d'Abeau, Lumbin, Izeaux, Meylan, Montbonnot-Saint-Martin, Montferrat, Murianette, Murinais, Renage, Saint-Barthélemy-de-Séchillienne, Saint-Égrève, Saint-Georges-de-Commiers, Saint-Marcellin, Saint-Martin-d'Hères, Saint-Martin-le-Vinoux, Saint-Romans, Saint-Sauveur, Saint-Véran, Sassenage, Seyssins, Saint-Etienne-de-Saint-Geoirs, Saint-Geoirs-en-Valdaine, Thodure, Tullins, Veurey-Voroize, Vif, Villard-de-Lans, Villefontaine, Vinay.

Le Polynôme

25 avenue de Constantine ■ BP 2508 ■ 38035 Grenoble Cedex 2
Tél. 04 76 20 41 20 ■ Fax 04 76 33 08 24

Gestion de la Demande de Logement
53 avenue Alsace-Lorraine - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 53 53 21 - Fax 04 76 86 15 80
E-mail : gestion.sociale@actis.fr

Service Syndic et Commerces
Le Trident - 34 avenue de l'Europe - 38100 Grenoble
Tél. 04 38 37 40 30 - Fax 04 76 15 24 98
E-mail : scv@actis.fr

Direction Territoriale Jean Jaurès
54 cours Jean-Jaurès - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 70 27 01 - Fax 04 76 70 27 03

Direction Territoriale Paul Cocat
7 avenue Paul-Cocat - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 25 01 03 - Fax 04 76 25 04 25

Agence Mistral / Eaux-Clares
76 avenue Rhin et Danube - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 70 58 90 - Fax 04 76 70 45 51
E-mail : agence-mistral@actis.fr

Agence Abbaye / Jouhaux
91 avenue Jeanne-d'Arc - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 03 72 40 - Fax 04 76 63 89 21
E-mail : agence-abbaye@actis.fr

Agence Berriat / Centre-ville
54 cours Jean-Jaurès - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 03 72 30 - Fax 04 76 63 89 20
E-mail : agence-berriat@actis.fr

Agence Teisseire
7 avenue Paul-Cocat - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 25 90 60 - Fax 04 76 62 72 92
E-mail : agence-teisseire@actis.fr

Direction Territoriale Marie Reynoard
24 rue Henri-Duhamel - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 40 84 68 - Fax 04 76 40 00 20

Relais de Saint-Marcellin
6 place du Souvenir Français - 38160 Saint-Marcellin
Tél. 04 76 38 09 82 - Fax 04 76 36 37 49
E-mail : agence-abbaye@actis.fr

Agence Villeneuve / Village Olympique / Vigny-Musset
22 rue Henri-Duhamel - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 40 08 23 - Fax 04 76 22 80 95
E-mail : agence-vovn@actis.fr

Agence Capuche / Bajatière
4 chemin du Chapitre - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 63 32 32 - Fax 04 76 51 11 16
E-mail : agence-capuche@actis.fr

Retrouvez-nous sur
www.actis.fr

