

ACTIS 2020

Rapport d'activité



Actis déploie une palette d'activités au service des communes et des habitants.

Ce rapport présente
les axes majeurs
de l'activité
de l'année 2020
et les chiffres clés.



L'ÉDITO



STÉPHANE DUPORT-ROSAND
Directeur Général

ÉLISA MARTIN
Présidente

2020 restera une année exceptionnelle.

Une année marquée par le centenaire d'Actis, dont l'histoire a été rythmée par une volonté d'innover, sur le plan architectural, environnemental mais aussi sociétal, avec un objectif récurrent, celui de répondre aux attentes des habitants.

Mais la crise sanitaire inédite que nous connaissons a malheureusement pris le dessus sur l'année écoulée, mettant à mal certaines de nos convictions, de nos certitudes et a nécessité une grande capacité d'adaptation.

Dans ce rapport d'activité, nous tenons à faire la part belle aux forces vives qui ont porté l'activité et les valeurs de l'entreprise pendant la crise et continué à faire "tourner la machine" : les salariés. Nous tenons à saluer leur engagement, leur persévérance et leur attention aux locataires, tout au long de l'année, dans des conditions souvent complexes.

La crise épidémique et ses retombées économiques et sociales mettent en avant plus que jamais le sujet du logement. On veut croire que l'habitat fait de nouveau partie des sujets d'importance nationale, comme l'augmentation des moyens financiers accordés pour le renouvellement urbain peut le laisser penser.

Pour autant, on ne peut que constater que l'activité de construction est en recul avec 50 000 permis de construire en moins en

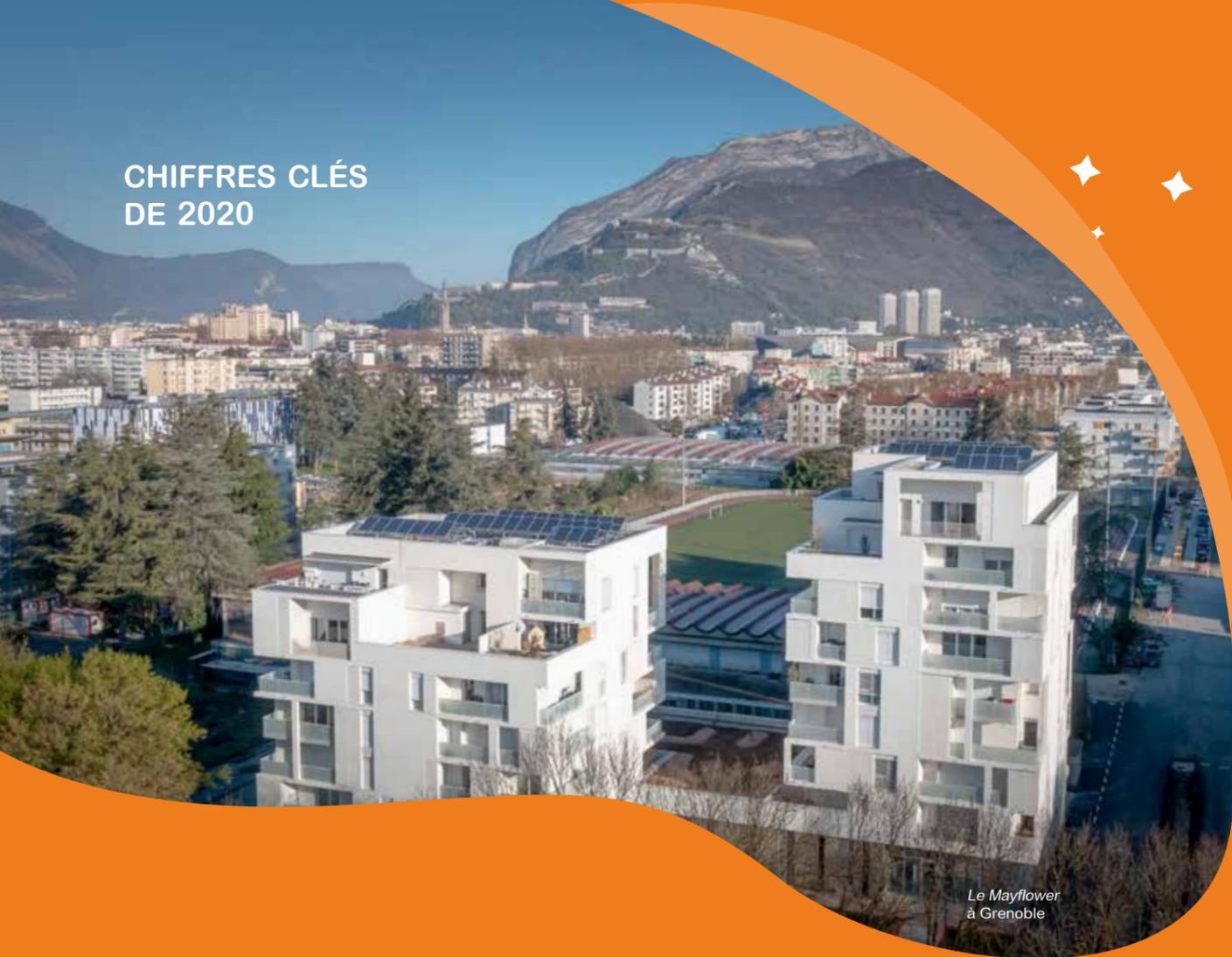
2020, 20 000 ouvertures de chantiers également en moins au niveau national, impactant tout autant l'offre privée que le logement social. Quels qu'en soient les facteurs - crise sanitaire, élections municipales retardées, nouvelles stratégies dans certaines municipalités - c'est un signal très inquiétant qui pourrait accentuer l'actuelle insuffisance de l'offre de logements sociaux.

Une offre mal répartie géographiquement quant aux besoins (cf le bilan des 20 ans de la loi SRU que nous venons de célébrer) et qui nécessite une plus grande variété dans le type d'habitat à développer pour répondre aux différents besoins (couples avec ou sans enfants, jeunes actifs, familles monoparentales, personnes âgées, étudiants, personnes handicapées...).

Il faut donc allier ambition et courage pour porter aujourd'hui un projet de construction, surtout de logements sociaux. C'est pourtant comme cela que nous pourrions répondre au besoin des travailleurs, celui de pouvoir bénéficier d'un logement de qualité et abordable, respectueux de l'environnement, intégré dans le tissu urbain et favorisant la mixité sociale.

Il faudra tirer du positif de cette crise sanitaire ; l'occasion nous est donnée de renforcer le lien social et le mieux-vivre ensemble en proposant un logement social au plus grand nombre.

CHIFFRES CLÉS DE 2020



Le Mayflower
à Grenoble

28 000

locataires habitant
le parc

12 518

logements et
équivalents dont
11 128 logements

94 %

du patrimoine situé
sur la Métropole
grenobloise
(20 communes)

824

nouvelles familles
accueillies
dans le parc

36 %

des attributions réalisées
en location active

2/3

des équipes au sein des
agences de proximité

27

professionnels chargés
de l'accompagnement
social

70

logements locatifs
livrés

85

logements réhabilités

28

ventes HLM

60

copropriétés gérées
par Synéac

134

marchés publics
ont été signés avec
une dépense globale
de 32,7M€ **DONT :**

› **92%** en région
Auvergne
Rhône-Alpes

› **78%** des marchés
attribués à des TPE
et PME

268

salariés au
31/12/2020

2 404

heures de formations,
soit 3,61 % de la masse
salariale - y compris
valorisation salariale
(62 % des salariés ont
suivi au moins une
formation)

7,1 M€

résultat de
l'exercice 2020

4,3 M€

autofinancement

45,6 M€

investissement

54,3 M€

recettes de loyers

391€

loyer moyen

L'INTERVIEW

Christophe Ferrari
Président de Grenoble
Alpes Métropole



Actis a eu 100 ans en 2020, comment voyez-vous l'habitat de demain ?

Tout au long de son histoire centenaire, Actis a conservé son ADN constitutif, ses valeurs fondatrices : la proximité et le lien social. Fort de son savoir-faire pour rendre l'habitat plus accessible, le bailleur a toujours été en lien avec les attentes de la société. Quant à l'habitat de demain, il a un rôle majeur dans la transition écologique, et Actis a déjà une longueur d'avance sur ce sujet : le tournant du développement durable a été pris il y a déjà plusieurs années.

Notre territoire a besoin de nouveaux logements car la population augmente, la décohabitation liée au vieillissement, aux séparations familiales accroit également. Nous devons donc continuer à construire, en veillant à ce que l'habitat de demain soit durable et écologique. Privilégier l'écoconstruction et l'efficacité énergétique doivent être les fondations de l'habitat de l'avenir, comme cela est le cas de l'immeuble du Haut-Bois, au cœur du quartier Flaubert de Grenoble, dont les travaux se poursuivent et qui permettra à 56 logements sociaux de voir le jour à l'été 2021. L'isolation des logements, nouveaux ou réhabilités, est un enjeu crucial.

Cela concerne non seulement le chauffage en hiver mais aussi le confort d'été, car les périodes estivales du bassin grenoblois seront de plus en plus chaudes au fil des décennies à venir.

Quel rôle pour les organismes d'habitat social à l'avenir ?

Les organismes de logements sociaux sont en première ligne pour relever un des principaux défis de notre époque : mettre en œuvre la transition écologique tout en maintenant un loyer abordable pour les foyers les plus modestes. Ce défi est d'autant plus grand qu'il faut construire mieux,

collectivement, dans un contexte de raréfaction du foncier disponible. Le prix du logement représente la part la plus importante du budget des ménages, en particulier pour les familles modestes et pour les jeunes. Par ailleurs, le nombre croissant de personnes sans logement est extrêmement alarmant. C'est pourquoi les organismes de logements sociaux occupent une place centrale dans l'accès de chacune et chacun à un toit, la crise sanitaire ayant exacerbé ce besoin essentiel. Les bailleurs ont également un rôle prépondérant dans la construction du lien social. Je voudrais souligner ici le travail et l'implication des salariés d'Actis en matière d'accompagnement des locataires et de gestion urbaine et sociale de proximité. Cette expertise, qui met l'humain au cœur de toutes les démarches, est connue et reconnue par les élus métropolitains. C'est une chance pour notre territoire et un atout majeur pour construire l'avenir.

Et pour Actis au sein de la Métropole ?

L'État impose une pression financière et réglementaire aux bailleurs sociaux, et veut réduire leur nombre. Dans un contexte où de nombreux métropolitains sont en situation de fragilité et où le nombre de demandeurs de logements sociaux ne cesse d'augmenter, nous devons réaffirmer la place déterminante d'Actis, opérateur métropolitain au service d'une politique de l'habitat solidaire et ambitieuse, et adapter son rôle à la diversité du territoire pour continuer à faire vivre l'impulsion sociale et locale. Il est nécessaire que perdure et se développe un bailleur social local associant en grand nombre les communes de la Métropole, capable d'associer étroitement dans sa gouvernance les salariés, les élus locaux et les locataires. Nous avons un rôle majeur à jouer dans la réhabilitation de logements anciens et dans la construction de logements neufs sur l'ensemble de notre agglomération grenobloise.

TEMPS FORTS 2020



JANVIER

Pose du premier panneau bois de L'Adeline à Saint-Martin d'Hères
14 logements tout bois sur 3 niveaux
Architecte R2K

MARS - AVRIL

Crise sanitaire
et premier confinement
On s'adapte :
télétravail, astreintes,
accompagnement
des locataires,
campagne d'appels
de courtoisie



JUIN

Lancement du
concours locataires
"Les 100 ans d'Actis"



AOÛT

Mistral : après la réhabilitation des tours, Actis a mené un **projet avec les habitants** et un mosaïste pour créer des plaques avec les numéros des montées.



OCTOBRE

Visite de chantier au **Village Olympique**
Bientôt la fin de la réhabilitation de ce quartier avec cette opération de 106 logements en BBC rénovation. **600 logements réhabilités en tout.**



DÉCEMBRE

Pour finir l'année en légereté : Opération Pull de Noël digitalisée.



FÉVRIER

Lancement du **Haut-Bois**
Première en France : bâtiment passif tout bois de 9 niveaux en zone sismique 4/5
Architectes Atelier 17C/ASP Architecture



MAI

Les 100 ans d'Actis : un jeu en interne pour créer l'événement et apporter un peu de convivialité !
Et la reprise d'activité à partir du 11 mai.



JUILLET

Chantier jeunes Européens à Hoche
Un **"chantier ouvert"** né d'un partenariat entre l'association Concordia, spécialisée dans le service volontaire européen, Actis et la Ville de Grenoble. Du 15 au 30 juillet, 16 jeunes volontaires originaires de l'Union Européenne se sont investis dans une dizaine d'ateliers : fresque, mobilier urbain, tailles de végétaux.

SEPTEMBRE

Projet "Eco-médiation" quartier Jouhaux à Grenoble : ateliers, animations plantations, sensibilisation au tri, course de ramassage de déchets. Un programme complet pour cette opération menée en lien avec la CSF, la commune et Grenoble Alpes Métropole, qui sera reproduite.



NOVEMBRE

Création d'une marque dédiée pour les services aux locataires et tout ce qui touche à leur logement.



GESTION DE PROXIMITÉ | NOTRE ENGAGEMENT MAJEUR

“ Nous avons innové avec des vidéos à 360° des logements, que nous avons intégré dans nos annonces. ”



28 000

locataires habitant le parc

824

familles accueillies dans le parc (entrants)

41%

des ménages entrants en lien avec l'emploi

60%

bénéficiaires de l'APL

36%

part location active / total attribution

2,70%

taux de non recouvrement

3 323

dossiers traités par la CALEOL et 14 760 dossiers traités dans le cadre de la location active

21%

de mutations¹

(1) 36% des attributaires sont des demandeurs de mutations (tous bailleurs confondus) pour 45% de la demande Grenoble Alpes Métropole

7,42%

taux de rotation

3

managers de propreté

12

agents de secteurs

Les attributions

La crise sanitaire n'a eu que peu d'impact sur le processus d'attribution qui n'a pas eu à subir d'interruption. La dématérialisation des CALEOL a permis la continuité d'activité avec au total 24 séances tenues dans l'année.

La location active qui représente 36% du total des attributions a rapidement pu reprendre avec comme nouveauté, la mise en place des visites virtuelles : **14 760 demandeurs** ont répondu à une annonce en 2020 (+70%).

La mobilité résidentielle reste un enjeu fort pour Actis qui a maintenu son taux de 21% malgré le tassement du volume d'attribution.

Qui loge-t-on ?

*source enquête OPS 2020

- 43% de personnes seules
- En moyenne : 2,43 personnes par ménage
- La part des plus 65 ans poursuit son accroissement (plus marqué en QPV) : 35%
- 15% ont plus de 75 ans

Une proportion toujours élevée de personnes avec des ressources < 60% des plafonds de ressource mais qui se stabilise.

L'accompagnement des locataires

Avec la crise sanitaire, de nouvelles situations de dettes sont apparues et les équipes d'Actis ont réagi rapidement. Ainsi tous les locataires nouvellement en difficultés financières ont été contactés par les équipes d'Actis afin d'apporter une solution personnalisée et adaptée aux situations d'impayés (soit 815 appels émis). Dès le 11 mai, les Conseillères en économie sociale et familiale ont repris leurs visites sur le terrain afin d'accompagner les locataires en difficultés et de trouver avec eux des solutions.

À noter : les liens solides avec les associations de représentants des locataires ont permis de signer très rapidement un protocole sur les relances dettes Covid.

La proximité

Durant le premier confinement (seule période de fermeture au public des agences), l'accueil téléphonique a été conservé aux horaires habituels. Le taux de décroché s'est maintenu à 86%, gage de qualité de service. Le nettoyage et les interventions dans les immeubles ont été réduits aux urgences, puis dès le 11 mai, les protocoles sanitaires ont été intégrés et appliqués afin de proposer des conditions satisfaisantes tant pour les locataires que pour les personnels et entreprises intervenant.

PAROLES DE PRO

Laury Bustos
Chargée de clientèle et de précontentieux



Qu'est-ce qui a été le plus complexe durant cette année ?

S'adapter aux différents secteurs en fonction des absences dues à la situation sanitaire et aux différents confinements.

N'ayant pas de contraintes familiales ou médicales, j'ai pu être présente en agence et assurer tout le travail qui ne peut être assuré en télétravail : signatures des baux, impressions des courriers...

Qu'est-ce que vous avez bien réussi (face à cette situation) ?

J'ai su adapter mon organisation et mon mode de travail au fur et à mesure des directives imposées.

Pour faciliter la location nous avons innové avec des vidéos à 360° des logements, que nous avons intégré dans nos annonces. C'est un gain de temps car je n'ai fait visiter les logements qu'à des personnes vraiment intéressées, ce qui nous a permis de limiter les contacts.

Malgré la situation et mes débuts en tant que chargée de clientèle, j'ai pu tenir mes objectifs.

Qu'est ce qui a changé en positif ?

J'ai gagné en autonomie, en efficacité et en prise de décision.

LIEN SOCIAL | POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

“ Démarrer une mission auprès des personnes âgées en pleine crise sanitaire n'est pas simple ! ”



30

ateliers organisés **DONT** :
 > 10 dématérialisés
 avec 101 locataires
 participants

658 000 €

de travaux d'adaptation
 au vieillissement

6 617

appels de courtoisie
 aux locataires ¹

(1) durant le premier confinement

12

chantiers éducatifs
 pour 76 personnes
 pour un montant
 de 160 000 €

Créer du lien social... à distance ou en petit comité

S'il y a une activité pour laquelle la crise sanitaire a eu le plus fort impact, c'est bien celle de l'accompagnement et du développement du lien social.

La plupart des événements, facteurs d'échanges et de convivialité ont dû être annulés (fêtes des voisins, fêtes de quartiers, etc). Les équipes ont fait preuve d'une grande capacité d'innovation et d'inventivité pour imaginer des solutions nouvelles durant l'année 2020.

Ainsi les 3 lieux dédiés à l'entretien et à la vie dans le logement (Ma petite Boîte à Outils, L'Atelier des Habitants Mistral et L'Atelier Villeneuve) ont organisé des ateliers en tout petit comité, en visio-conférence, voire par téléphone.

À l'arrivée des beaux jours, les rendez-vous "Jardinons ensemble" ont permis aux locataires d'une dizaine de résidences de bénéficier de végétaux (pour certains offerts par les serres de la Ville de Grenoble) et de conseils jardinage.



Créer des dynamiques innovantes

Actis a poursuivi le projet "Coup d'pouce" : la carte de réduction pour les locataires qui soutient le développement du commerce local. L'offre s'est étoffée d'une proposition d'assurance habitation et de prestations d'artisans pour les menues réparations. 16 partenaires sont engagés. La montée en puissance du projet est prévue pour 2021.

La mission d'accompagnement au "Bien vieillir chez soi" a trouvé encore plus de sens en cette année où l'isolement notamment des plus âgées a pris des proportions inédites (voir témoignage ci-contre).



PAROLES DE PRO

Jade Fauvergue
 Chargée de mission
 "Bien vieillir chez soi"



Qu'est-ce qui a été le plus complexe durant cette année ?

Pour moi clairement : le distanciel.

Il a fallu s'habituer au télétravail dans un premier temps, et ensuite, je n'ai été en contact avec les locataires qu'au téléphone pour la plupart, ce qui est assez frustrant.

Démarrer une mission auprès des personnes âgées en pleine crise sanitaire n'est pas simple !

Qu'est-ce-que vous avez bien réussi (face à cette situation) ?

J'ai réussi tout de même à mener des actions innovantes auprès des seniors malgré le contexte :

- > Les visites d'ergothérapeutes en amont des travaux d'adaptation des logements
- > Des ateliers sous un format différent : par téléphone ou en visio-conférence

Enfin, dès le début du 1^{er} confinement, nous avons lancé une campagne téléphonique auprès de nos locataires les plus âgés, soit 730 personnes, ce qui a permis de garder le lien et de faire remonter les situations préoccupantes auprès d'autres institutions. Par exemple : un besoin d'aide pour faire les courses.

Cette campagne a été renouvelée lors du 2^{ème} confinement.

Qu'est ce qui a changé en positif ?

La sensibilisation de tout Actis face à cette mission : que ce soit au niveau de la direction ou au niveau des collaborateurs.

Je trouve que mes collègues sont plus motivés pour travailler sur certains projets comme la mise en place des visites d'ergothérapeutes, ce qui n'était pas le cas pour certains au départ.

CONSTRUCTION DURABLE | ENGAGEMENT SOCIAL & ENVIRONNEMENTAL

" Il a fallu redoubler de vigilance, être plus présent sur les chantiers, soutenir les entreprises, travailler de concert. "



12 518

logements et équivalents **DONT :**

- > 11 128 logements
- > 37 foyers
- > 3 457 garages et parking
- > 181 commerces

70

logements livrés

94%

du patrimoine situé sur la Métropole

155 000 €

investis en moyenne / logement¹ **DONT :**

- > 14% de fonds propres
- > 10% de subventions
- > 76% d'emprunts

(1) Construction et VEFA (hors acquisitions)

10

chantiers en cours en 2020 **DONT :**

- > 5 débutés
- > 276 logements en cours de construction et un foyer EHPAD de 84 chambres

La construction : un facteur de développement économique

Actis a investi 19,3M d'euros pour l'offre nouvelle avec 97 marchés de travaux passés dont près de 80% des titulaires sont en Isère.

La stratégie de développement de l'offre nouvelle favorise la production en maîtrise d'ouvrage directe, cependant Actis s'intéresse également à l'acquisition de logement tant en diffus dans du patrimoine existant qu'en VEFA* auprès de promoteurs. À ce titre l'organisme a fait l'acquisition de 8 logements à Gières (l'Ambiance) et 15 logements avenue Jules Vallès à Grenoble (l'Horizon - promoteur Pichet).

Parmi les chantiers en cours, 2 constructions bois remarquables : L'Adeline à St-Martin d'Hères et le Haut-Bois à Grenoble. Également en chantier, le Mandara (22 logements) à Eybens.



Les livraisons 2020

Grenoble

- Les Iris (VEFA), rue Lavoisier - 10 logements
- Clos d'Or - 4 logements
- Bords du Drac (VEFA) - 10 logements
- Le Mayflower, avenue de Washington - 22 logements
- L'Horizon (VEFA), avenue J. Vallès - 15 logements

Gières

- L'Ambiance (VEFA), Place de la République - 8 logements

Zoom sur le Mayflower

Le Mayflower, avenue de Washington à Grenoble (photo page de gauche) :

En 2020, 22 logements locatifs sociaux (sur les 44 de l'opération complète) ont été réceptionnés. Ces logements situés à l'angle de la rue Washington et de l'avenue des Jeux Olympiques à Grenoble, prennent place dans un ensemble composé d'un socle commun au deux bâtiments, l'un sur 8 niveaux, disposé en front de rue et un second bâtiment sur 6 niveaux en cœur d'îlot. Les logements disposent de terrasses qui offrent une vue dégagée sur les massifs environnants.

*Vente en l'état futur d'achèvement

PAROLES DE PRO

Caroline Yvetot
Chargée d'opérations



Qu'est-ce qui a été le plus complexe durant cette année ?

Après l'effet surprise de mars 2020 et l'arrêt de tous nos chantiers entre autres, il a fallu remobiliser les entreprises et organiser la reprise en tenant compte des procédures spécifiques édictées par le code du travail sur les chantiers.

Il a fallu insuffler surtout une dynamique de reprise pour tenter de retrouver un fonctionnement à l'identique "du monde d'avant". Tout le monde était sous tension, un peu "déboussolé" : locataires, entreprises, concessionnaires, collègues et moi aussi. C'est cette tension qui a été très difficile à gérer pour moi car il ne fallait pas relâcher nos efforts en vue des livraisons à venir.

Qu'est-ce que vous avez bien réussi (face à cette situation) ?

Il a fallu redoubler de vigilance, être plus présent sur les chantiers, faire preuve de soutien auprès de tous, travailler de concert. Il a fallu également être très vigilant sur les nouvelles procédures internes exigées par le télétravail (validation de facturation, hyper classification des documents), vérifier que toutes les situations étaient bien réglées afin de ne pas mettre en difficulté les entreprises déjà fortement impactées par la crise.

Qu'est ce qui a changé en positif ?

En interne également, nous avons dû être plus proches les uns des autres, nous soucier de l'autre. Cette crise sanitaire m'a obligée à aller au-delà de mes limites, à m'adapter (je n'étais pas favorable à du télétravail). C'est une situation dont j'espère vite sortir parce qu'il m'est difficile d'envisager de se surpasser tout le temps, sans avoir de moyen de décompression (la culture, la musique, les loisirs).

RÉHABILITATION / PATRIMOINE | PERFORMANCE & QUALITÉ DE VIE

“ Nous avons réussi à rattraper avec nos prestataires le retard pris sur les contrats d'entretien afin que les prestations prévues pour 2020 soit réalisées. ”



54 Galerie de l'Arlequin à Grenoble



85

logements réhabilités

40

logements mis en chantier (réhabilitation)

51 350 €

Montant investi en moyenne / logement

DONT :

- > 25% de fonds propres
- > 25% de subventions
- > 50% d'emprunts

2

quartiers en Renouvellement Urbain



Actis s'attache à améliorer son parc de logements. De l'entretien à la réhabilitation lourde, les équipes recherchent les meilleures solutions pour combiner la préservation de l'environnement, la qualité du bâti et le confort des locataires.

Reconstruire la ville

À Villeneuve

Actis est largement impliqué dans le projet qui vise à créer le premier "Éco-quartier populaire" en intervenant sur l'habitat, les services aux habitants et sur les espaces publics.



La réhabilitation de l'Arlequin se poursuit à Grenoble avec, en 2020, la livraison des 63 logements du 54 Galerie de l'Arlequin (ex n° 60). Les travaux combinent des enjeux multiples : rénovation thermique qui portera l'ensemble en BBC rénovation (étiquette B) ; amélioration de l'accessibilité des logements et réduction de la taille des montées ; amélioration du confort pour les locataires. En 2020, la suite du programme a vu le démarrage des travaux pour le 70 ouest Galerie de l'Arlequin pour des chantiers similaires.

Actis est également partie-prenante des opérations de soutien aux copropriétés (Plan de Sauvegarde de l'Arlequin). **Le coût total prévisionnel des opérations financées par Actis s'élève à plus de 30 M€ dont 3,9 M€ de fonds propres et 14,8 M€ de prêts.**

À Mistral

Après la livraison des 3 tours réhabilitées et la démolition de la barre Anatole France, en 2020 les équipes ont préparé la réhabilitation du "U" (27-45 rue Albert Thomas) avec les relogements des habitants concernés par la démolition et la préparation de la concertation.

Remplacement des menuiseries : l'atout confort



L'amélioration du confort pour les locataires est une priorité et le remplacement des menuiseries est un réel levier pour y parvenir.

Cette année Actis a achevé la rénovation de la résidence de 22 logements Chemin du Couvent à Grenoble, programme des années 80 ayant bénéficié d'un ravalement de façade et du remplacement des menuiseries extérieures.

À Teisseire, un vaste programme de remplacement des menuiseries est en cours. **706 logements concernés, 2 tranches de travaux, 4,3 M€**

PAROLES DE PRO

Raphaël Estève
Technicien, Service
Contrat, Maintenance,
Énergie (CME)



Qu'est-ce qui a été le plus complexe durant cette année ?

Le plus complexe a été de gérer le 1^{er} confinement avec le ralentissement généralisé de l'activité. Confronté à l'incertitude ne pas savoir ce qui allait se passer côté entreprises et bien sûr à l'impact de la maladie sur nos vies. Le fait que les chantiers aient été mis à l'arrêt au départ a entraîné un décalage de l'ensemble des travaux commandés sur l'année, ainsi que de l'entretien. Cela nous a obligés ensuite à devoir surveiller de près l'avancement des travaux et voir comment on pouvait rattraper le retard. Les dépannages dans les logements et parties communes ont continué avec un protocole sanitaire d'intervention. L'autre point se situe au niveau des relations avec les collègues. Je me déplace habituellement en agence pour échanger avec les collègues des services de proximité car les échanges par mail ne sont pas toujours pertinents. Devoir échanger à distance et non plus en direct n'est pas forcément toujours simple.

Qu'est-ce que vous avez bien réussi (face à cette situation) ?

Nous avons réussi au sein du service CME, et avec l'aide et l'appui de son directeur, à gérer avec nos prestataires (ascensoristes, chaudières individuelles, etc) le rattrapage du retard pris sur les contrats d'entretien afin que l'ensemble des prestations prévues pour 2020 soit réalisé.

Qu'est ce qui a changé en positif ?

J'ai du mal à voir ce qui a changé en positif, car je ne suis pas un adepte du télétravail. Je suis plus stimulé quand je travaille avec mes collègues à proximité que lorsque je travaille chez moi. La sociabilité du bureau me manque.

LE PERSONNEL | GÉNÉRATEUR DE LIENS

“ La période accélère des nouveaux usages. Nous nous ouvrons sur de nouveaux sujets avec une nécessaire créativité. ”



268

professionnels de l'habitat

DONT :

- > 47,8% d'hommes
- > 52,2% de femmes

47,1 ans

de moyenne d'âge

13 ans

d'ancienneté moyenne

2 404

heures de formation

62%

des salariés ont suivi une formation

3,61%

de la masse salariale allouée à la formation (dont valorisation salariale)

31

nouvelles recrues malgré le contexte sanitaire DONT :

- > 15 stagiaires / apprentis
- > 16 salariés en CDI

En cette année si particulière, sont apparues au tout premier plan, les forces vives qui ont porté les valeurs de l'entreprise pendant la crise et continué à la faire avancer : les collaborateurs.

Capacité d'adaptation, de réaction, créativité, partage, ne sont qu'une partie des multiples facettes développées par chacun et mises au service de la poursuite de l'activité en 2020.

Des bases solides...

Les services supports, souvent en coulisses de l'activité, ont joué un rôle primordial dans l'activation des premiers éléments de la continuité de l'activité.

Côté système d'information, c'est une course contre la montre qui s'est enclenchée : “Les prises de décisions et la mise en place ont dû être rapides, avec très peu de temps pour tester les solutions. Il n'y a pas eu de temps pour l'anticipation. Heureusement les moyens budgétaires et humains ont été mobilisés très rapidement. Nous avons confiance dans nos installations techniques mais il s'agissait tout de même de passer de quelques travailleurs nomades à quasi l'ensemble des collaborateurs ! Tout au long de l'année, l'adaptation s'est faite en continu et ce n'est qu'un début. Les lignes ont bougé, la réflexion a été accélérée sur certains aspects : visio-conférences, visites virtuelles. Nous nous ouvrons sur de nouveaux sujets avec une nécessaire créativité”.

David Vioujas, Responsable service système d'information

Au service achats et moyens généraux, là encore la réactivité a été de mise : “Nous sommes une petite équipe et il nous a fallu faire beaucoup en peu de temps ! Équiper nos agences et les locaux administratifs en plexiglass, proposer des masques et du gel hydro-alcoolique en quantité à nos collègues, renforcer le nettoyage des locaux, modifier le traitement du courrier pour permettre aux collègues de télétravailler... Notre présence sur place était nécessaire ; alors nous nous sommes adaptés et nous avons fait au mieux pour rendre le travail de nos collègues le plus sécurisant possible dans le respect des conditions sanitaires...”

Chloé Orégli, Responsable du service achats et moyens généraux

Le service du personnel a quant à lui été très impacté par la nécessaire réorganisation du système : “Il a fallu mettre en place dans l'urgence la gestion des temps et de la paie. Un travail intensif a été mené en collaboration avec l'éditeur du logiciel de suivi RH, pour la gestion de l'activité partielle notamment. Pendant toute cette période, il y a eu des évolutions fréquentes de politique gouvernementale et donc de la législation : attestation de déplacement employeur, gestion des arrêts de travail pour garde d'enfant, etc.” Là encore des perspectives aussi pour la suite : “nous avons pris conscience de la possibilité de travail à distance à grande échelle. La question de la dématérialisation au sens large est de plus en plus présente : les chèques déjeuner, et les bulletins de salaires par exemple...”

Catherine Chaix, Responsable du service du personnel

PAROLES DE PRO

Lucie Bouillot
Gestionnaire RH,
assistante prévention
et Référente Covid



Quel est le rôle de la référente Covid à Actis ?

Un référent Covid assure une veille juridique pour suivre et mettre en œuvre les évolutions réglementaires, en lien avec la crise sanitaire. Par ailleurs, il est le garant de la bonne application du protocole national en entreprise et de la prévention des risques au travail dans ce contexte de crise. Il doit assurer la sécurité sanitaire de tous les salariés. Il est l'interlocuteur privilégié pour l'ensemble du personnel afin de répondre aux interrogations sur la gestion sanitaire de la crise, mais aussi pour les services de santé au travail et la CPAM en cas de clusters.

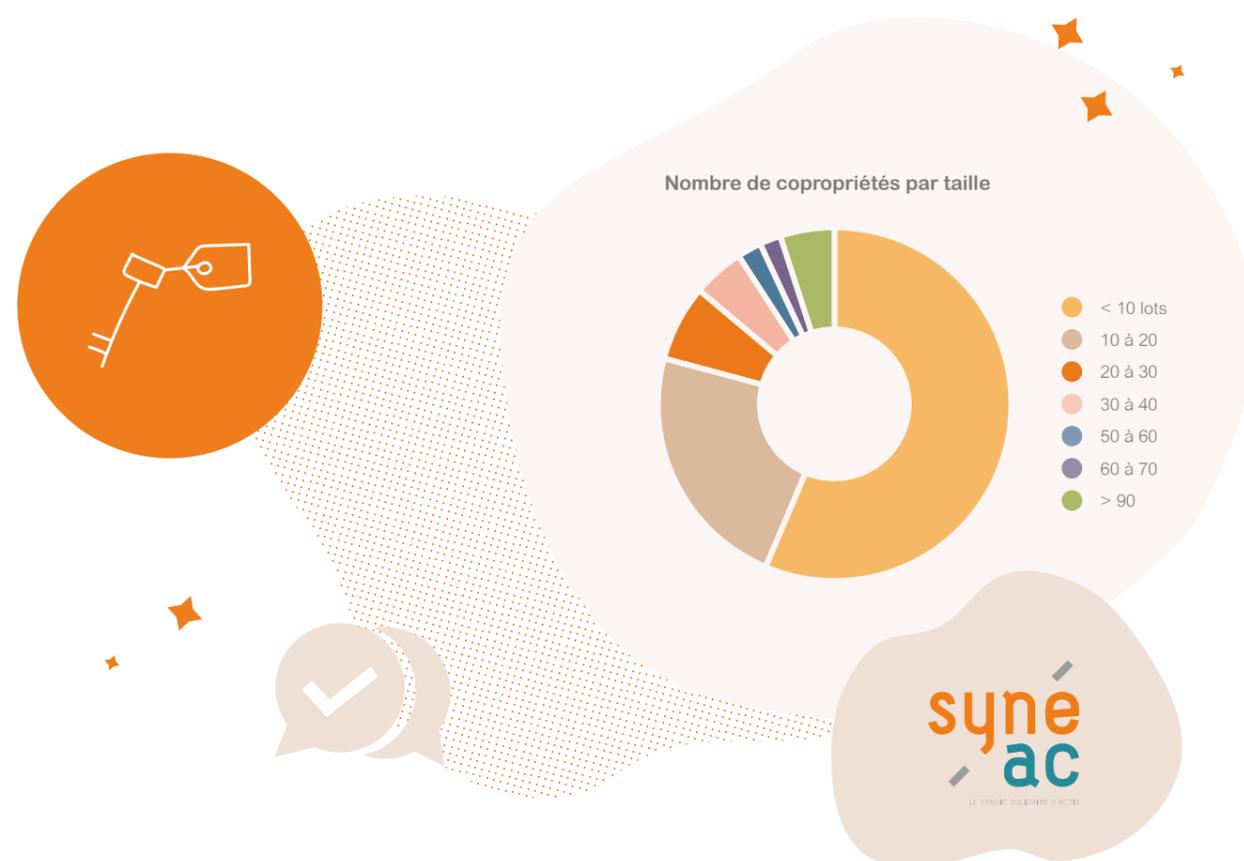
Qu'est-ce qui a été le plus complexe durant cette année ?

Tout d'abord, il a fallu se former à cette fonction puis structurer l'intervention du référent Covid et enfin, rédiger les process de gestion des situations liées au Covid. Je suis également assistante prévention, donc je suis déjà sensibilisée à la prévention des risques dans l'entreprise et n'ai donc pas rencontré de difficultés particulières à tenir ce rôle.

Qu'est-ce que vous avez bien réussi (face à cette situation) ?

Je pense que les salariés ont très vite identifié le rôle des référents Covid, ce qui nous a permis d'enrayer d'éventuelles contagions et de prendre rapidement les bonnes mesures de prévention. L'information et la communication sur notre rôle ont été primordiales. Nous pouvons nous féliciter d'avoir été réactifs afin de rapidement mettre en place des mesures de prévention pour supprimer les sources de contagions.

GESTION DE COPROPRIÉTÉS | SYNÉAC, UN SYNDIC SOLIDAIRE



Portefeuille Synéac

Le portefeuille Synéac est composé majoritairement de petites copropriétés de moins de 10 lots, situées plutôt sur le centre ancien de Grenoble.

Actis est copropriétaire majoritaire dans près de la moitié du portefeuille de Synéac.

La gestion de syndic à Actis

Un des premiers bailleurs syndic de la région grenobloise

À l'heure où les bailleurs sociaux s'interrogent sur le mode de gestion de leur patrimoine en copropriété, Actis a élargi son champ de compétences en étant un des premiers bailleurs sociaux de l'Isère à se positionner sur la gestion de copropriétés en qualité de syndic.

Les temps forts de 2020

Une nouvelle organisation pour tenir les AG malgré la pandémie.

La participation aux AG a été maintenue grâce à l'instauration des votes par correspondance. Des réunions par visioconférences, des courriers, des appels téléphoniques ont permis de garder le lien et d'informer les copropriétaires.

L'aboutissement du Plan de sauvegarde "PDS1" : scission de la copropriété 60-120 Galerie de l'Arlequin. 7 Assemblées Générales ont été nécessaires pour la validation par les copropriétaires de la scission de la copropriété principale et des syndicats secondaires, ainsi que pour la constitution des nouvelles copropriétés.

À noter : la très forte mobilisation de toutes les parties prenantes du projet pour qu'il aboutisse.

60

copropriétés gérées

11

Associations Syndicales Libres (ASL)

2 481

logements en copropriété

1 280

logements, propriété d'Actis

FINANCE

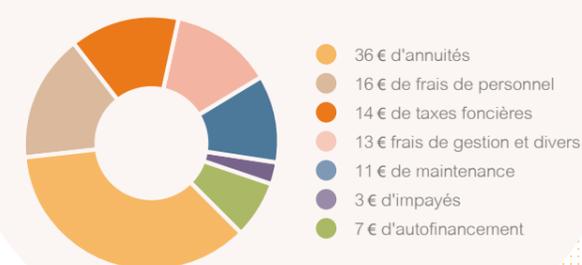
Des fondamentaux consolidés

Pour la deuxième année consécutive, Actis clôture son exercice avec des indicateurs financiers (résultat de l'exercice, potentiel financier, ratio d'autofinancement) qui s'établissent à des niveaux très satisfaisants.

Ainsi, malgré la crise sanitaire, l'organisme a su maintenir une activité soutenue tout en préservant son équilibre financier. L'entretien du patrimoine existant, comme le développement de l'offre nouvelle, sont restés parmi les priorités de l'organisme avec des niveaux d'investissements équivalents à ceux des années précédentes. Les marges financières dégagées permettront à Actis de poursuivre sereinement sa politique de développement et de répondre à ses objectifs à venir en termes de services apportés aux locataires.

L'autofinancement s'établit à 4,3 M€. Il permet à l'organisme de dégager des sources de financement supplémentaires, notamment pour ses opérations de construction, de réhabilitation et de renouvellement de composants.

Pour 100 € de recettes (principalement les loyers)
Voici la répartition des dépenses :



Qu'est-ce qui a été le plus complexe durant cette année ?

Le plus complexe a été de changer notre méthode de travail, c'est-à-dire ne plus avoir cette dimension humaine en "direct". Les échanges avec les autres collègues se faisaient par téléphone, mail et Teams.

Qu'est-ce que vous avez bien réussi (face à cette situation) ?

Justement, très vite, on s'est tous adaptés à ce nouveau fonctionnement. Le travail courant a été fait dans la continuité grâce à la numérisation des courriers et factures... Mais établir le bilan d'une opération livrée avec d'autres services (ex Direction du Développement et du Patrimoine) a été plus

L'investissement

Au total en 2020, Actis a investi 45,6 M€ en opérations de construction, de réhabilitation, d'entretien ou de démolition ; autant d'activités qui contribuent à la dynamique de l'économie du département de l'Isère et plus particulièrement de la région grenobloise.



Offre nouvelle : 19,3 M€
Réhabilitation : 9,1 M€
Maintenance (+ sinistre) : 16 M€
Démolition : 1,2 M€

Pour les constructions et les réhabilitations, Actis a obtenu 5,2 M€ de subventions auprès de ses partenaires : État/ANRU, Région AURA, Conseil Départemental, Grenoble Alpes Métropole, Ville de Grenoble, Action logement, etc.

7,1 M€
de résultat

4,3 M€
d'autofinancement

54,3 M€
de recettes

compliqué. Grâce à Teams, aux fichiers Excel envoyés par mail (heureusement que j'avais des jours d'astreinte pour pouvoir les imprimer quand même !) le travail s'est fait alors qu'en temps "normal", cela aurait fait l'objet d'une réunion.

Qu'est ce qui a changé en positif ?

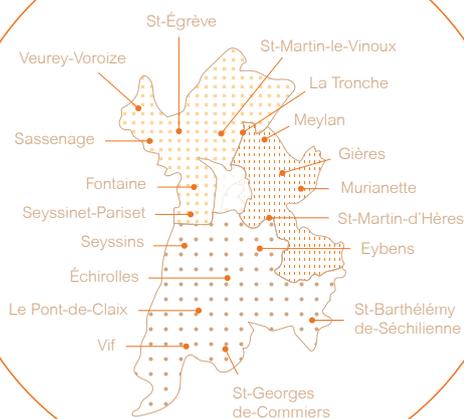
Notre réactivité ! Je tiens à souligner, et je ne suis pas le seul à le dire, que le Service Informatique été très réactif. J'ai eu rapidement un ordinateur pour télétravailler et en cas de problème, ils étaient toujours disponibles pour nous renseigner.

Actis a vraiment basculé très rapidement, et sûrement, vers cette nouvelle façon de travailler.

Alexandre Del Console, comptable d'astreinte

Isère

Métropole
grenobloise



www.actis.fr



**Territoire
Paul Cocat**

Abbaye/Jouhaux Teisseire
20^{bis} av. Paul Cocat, 38100 Grenoble
T. 04 76 25 01 03
dt-paulcocat@actis.fr

Relais de St-Marcellin
50 Grand Rue, 38160 St-Marcellin
T. 04 76 38 09 82
agence-abbaye@actis.fr

Le Polynôme

Siège social
25 av. de Constantine
CS 72508
38035 Grenoble Cedex 2



**Territoire
Jean Jaurès**

Berriat/Centre ville,
Mistral/Eaux-Clares
54 cours Jean Jaurès
38000 Grenoble
T. 04 76 03 72 30
dt-jeanjaures@actis.fr



**Territoire
Marie Reynoard**

Villeneuve/Village Olympique
Vigny-Musset/Capuche
32^{ter} av. Marie Reynoard
38100 Grenoble
T. 04 76 40 08 23
dt-mariereynoard@actis.fr

Synéac

Le syndic solidaire
d'Actis
25 av. de Constantine
38100 Grenoble
T. 04 38 37 40 31
scv@actis.fr

