

Les **CARTES EN MAIN**
pour **L'HABITAT**
METROPOLITAIN



SOMMAIRE

CHAP 1 : Donner le cap et construire l'avenir

Édito du Président	p. 4
Édito du Directeur Général	p. 5
Les temps forts de l'année 2025	p. 7
Perspectives 2026	p. 9

CHAP 2 : Développer, entretenir et transformer le patrimoine

Orientation stratégique et démarche	p. 11
Structuration de l'activité Patrimoine	p. 12
Livraisons 2025	p. 13
Parole d'experts	p. 15
Perspectives 2026	p. 16

CHAP 3 : Garantir la qualité de service

La démarche qualité	p. 19
L'écoute locataire au service de la satisfaction	p. 20
Obtention du label Quali'HLM	p. 20
Parole d'experts	p. 21
Perspectives 2026	p. 22

CHAP 4 : Agir au quotidien aux côtés des habitants

Accompagnement des locataires	p. 24
Qualité des logements et du cadre de vie	p. 25
Une présence de proximité au service de la sécurité	p. 26
Insertion et développement de la cohésion sociale	p. 27
Parole d'experts	p. 28

CHAP 5 : Expérimenter de nouvelles solutions pour le logement

La démarche innovation d'Actis : une démarche au service des habitants et des territoires	p. 30
Bien Vieillir Chez Soi, innover pour accompagner le maintien à domicile	p. 31
120 Galerie de l'Arlequin : une expérimentation partenariale inédite	p. 32
Parole d'experts	p. 33
Perspectives 2026	p. 34

CHAP 6 : Faire vivre le collectif et la qualité de vie au travail

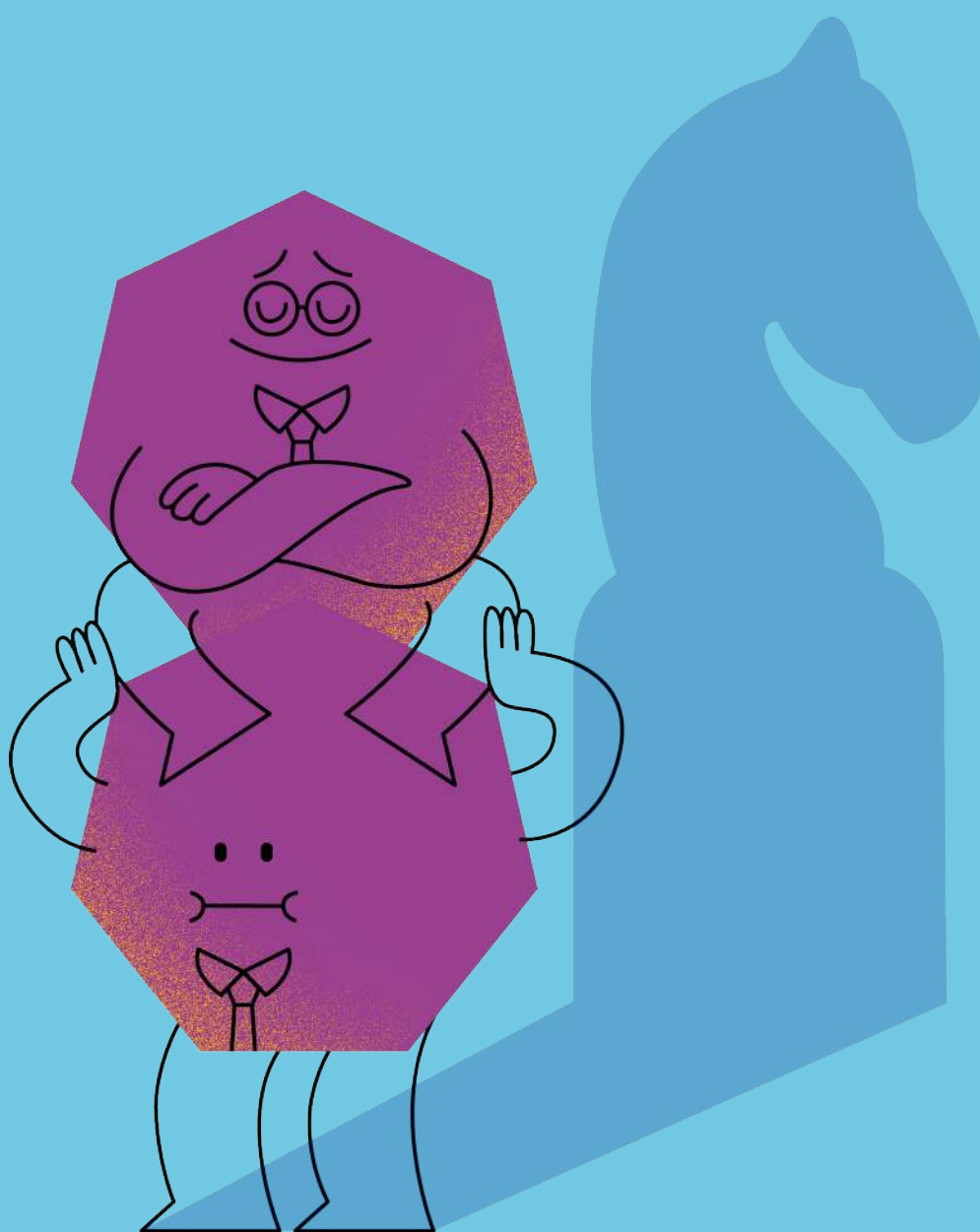
Ressources Humaines	p. 36
Sécurité et conditions de travail	p. 37
La Convi'Team, groupe dédié à l'animation de la vie interne	p. 37
Parole d'experts	p. 38
Perspectives 2026	p. 39

CHAP 7 : Piloter l'équilibre financier et les moyens de l'office

Créer et entretenir un patrimoine de qualité	p. 41
Agir au plus près des locataires	p. 41
Des équipes mobilisés	p. 42
Synéac, un syndic responsable et engagé	p. 42
Perspectives 2026	p. 43

1

DONNER LE CAP ET CONSTRUIRE L'AVENIR



Les stratégies



Alors que s'achève mon mandat d'élus municipal, je souhaite, au-delà du bilan de 2025, revenir sur ces quatre années passées à la présidence d'Actis.

J'ai toujours considéré que la faculté d'accéder à un logement confortable était la première des inégalités, et que la satisfaction d'un besoin essentiel, avoir un "chez-soi" de qualité et adapté à ses revenus, constituait l'une des politiques les plus nobles qu'un élu puisse conduire.

Lorsque j'ai été nommé président d'Actis en 2022, j'étais conseiller municipal de ma commune, délégué à l'urbanisme, et j'avais intégré l'exécutif métropolitain en tant que conseiller délégué à la prévention de la délinquance.

Je suis heureux et honoré d'avoir consacré ces quatre années au service du logement des habitants de la métropole et d'avoir porté les missions sociales d'Actis, face à un contexte politique, social et économique difficile : crise du logement, raréfaction du foncier, augmentation constante du nombre de ménages en attente d'un logement social, contraintes budgétaires de l'État...

Malgré ces défis, l'Office a œuvré — et continuera de le faire — pour loger le plus grand nombre de nos concitoyens de manière responsable, équitable, durable et innovante.

Je suis fier d'avoir accompagné la structuration de la démarche qualité, à travers la réorganisation des équipes, sur les territoires comme dans les services supports, afin de rationaliser nos activités et notre fonctionnement, au service des locataires et des collectivités. Cette démarche a été couronnée de succès, puisqu'Actis a obtenu en 2025 le label Quali'HLM.

Je suis également fier d'avoir vu se développer une véritable démarche en faveur de la qualité de vie au travail pour les équipes, piliers de toutes les actions de l'Office. **Je tiens à exprimer mon admiration et mon profond respect pour le professionnalisme et le courage dont font preuve les salariés, souvent confrontés à des situations complexes et aux évolutions de notre société, notamment dans les quartiers sensibles.**

Je tiens enfin à remercier les membres du Conseil d'administration ainsi que le Comité stratégique d'Actis pour la qualité de nos échanges, de nos débats et pour leur engagement constant au service de l'intérêt général.

Je quitte ces fonctions avec fierté et humilité, profondément convaincu que le droit à un logement digne demeure un combat essentiel que je continuerai à porter.



Pierre Bejjaji, Président

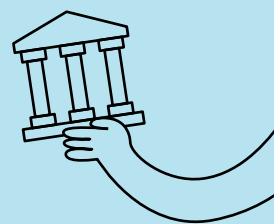


Actis est un organisme plus que centenaire et l'année 2025 n'a pas échappé à la règle, à savoir répondre aux triples défis de l'ambition patrimoniale, de l'accompagnement social et de la transition environnementale.

● Dimension patrimoniale

Être bailleur social, c'est construire des logements de qualité et abordables, qui s'intègrent dans leur voisinage. Actis est à l'écoute des habitants et conçoit avec les acteurs des territoires des solutions pour répondre aux besoins spécifiques de chaque commune, qu'il s'agisse de logements familiaux ou d'habitats spécifiques, de locatif ou d'accession sociale.

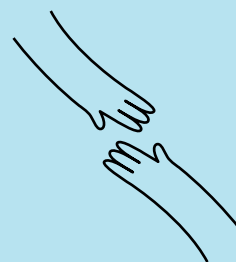
Être bailleur social, c'est aussi s'engager en tant que gestionnaire durable. L'acte de construire doit intégrer la pérennité du confort d'usage et un cadre de vie optimisé pour l'habitant, pleinement intégré dans son environnement : mobilité, commerces, espaces verts, équipements publics, ...



● Dimension Sociale

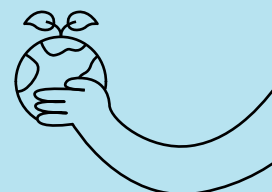
Être bailleur social, c'est accompagner les habitants dans leur parcours de vie au sein de nos résidences, dans les moments dynamiques (aménagement dans son 1er appartement, travaux de rénovation) comme dans les épreuves (changement familial, difficultés économiques). Construire pour répondre au besoin de se loger est essentiel, créer et développer du lien social est tout aussi important pour répondre à l'attente des habitants.

Être bailleur social, c'est aussi proposer des solutions concrètes pour répondre à certains défis sociétaux. C'est le cas de l'accompagnement au vieillissement par exemple : Actis a cette double compétence de favoriser le maintien à domicile et réaliser des résidences pour seniors, selon les besoins des territoires et des habitants.



● Dimension Environnementale

Être bailleur social, c'est être résolument engagé dans la transition énergétique et la décarbonation de son patrimoine et de son activité. Les bénéfices sont multiples : pour la planète, avec une réduction du bilan carbone, pour les locataires en redonnant du pouvoir d'achat grâce à la maîtrise des énergies et pour les salariés d'Actis en donnant du sens à nos projets.

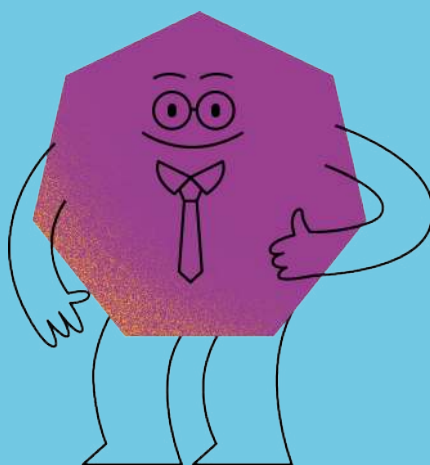


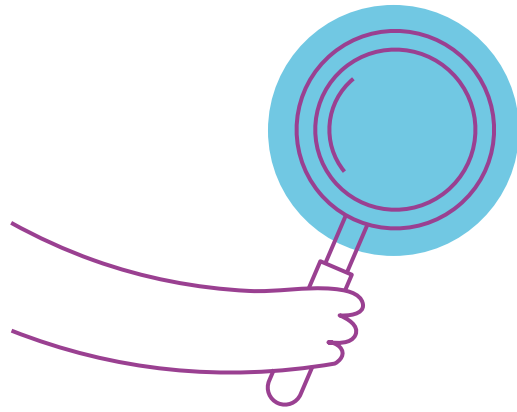
Être bailleur social, c'est être innovant sur le plan architectural et social, mais aussi sur le plan environnemental, en avançant sur les énergies renouvelables, le réemploi des matériaux, le confort d'hiver comme d'été.

À l'heure où vous lirez cet édito, de nouvelles équipes municipales et métropolitaines seront en train de prendre leurs fonctions et initier de nouveaux projets.

Dans ce contexte, Actis, acteur de l'habitat de la métropole grenobloise, est là pour répondre aux besoins des communes et de leurs habitants. Actis se tient à vos côtés pour bâtir l'habitat de demain dans toutes ces dimensions. ”

Stéphane DUPORT-ROSAND, Directeur général





Les temps forts de l'année 2025

Obtention du label Quali'HLM



En 2025, Actis a obtenu le label Quali'HLM,

délivré par l'Union Sociale pour l'Habitat, reconnaissant sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service et ses engagements concrets envers les locataires.



Conférence de presse Mistral



Présentation à la presse de la réhabilitation du "U Mistral" (27-45 rue Albert Thomas) à Grenoble.

Ce chantier, mené de 2024 à 2027, s'inscrit dans une transformation globale du quartier, portée par Grenoble-Alpes Métropole et la Ville de Grenoble, avec près de 200 millions d'euros investis depuis 2001 : **128 logements rénovés**, travaux de rénovation énergétique visant le label BBC Rénovation, reconnexion du quartier avec la ville, grâce à une nouvelle organisation des bâtiments et espaces communs, un accompagnement des habitants tout au long des travaux.

Livraison de la Tour d'Ornon – Grenoble – 35 logements – mise à disposition d'AJHIRALP en février 2025



Deux ans de travaux pour un projet mixte ambitieux

de rénovation et de restructuration du bâtiment pour accueillir différentes activités de l'association AJHIRALP :

- Le pôle hébergement d'urgence – administratif et logements (35 logements, dont 4 logements PMR, afin de pouvoir y héberger 140 personnes)
- Le SAMU Social avec son équipe de maraude, ainsi que 10 places de répit
- Le pôle insertion, maintenance et logistique.

Journée du personnel d'Actis



Fin juin, les salariés d'Actis se sont réunis pour une journée alliant visite de patrimoine

(en partie décarbonnée avec une visite piétonne et à vélo), plénière de présentation des projets stratégiques ponctués par l'intervention de comédiens, et activités conviviales en libre-service.

Retour sur l'expérimentation "bouquet de services seniors"



Actis a expérimenté sur la commune de Pont de Claix un bouquet de services destiné aux locataires seniors,

en partenariat avec ULISSE - Groupe Economique Solidaire SOLEEO et AG2R LA MONDIALE. Un temps fort en présence des acteurs du projet et des bénéficiaires, a permis de faire un premier bilan, pour recueillir les retours d'expérience et échanger sur les besoins émergents.

Pique-Nique HLM avec Absise



HLM, trois lettres qui ont résonné haut et fort

le mardi 7 octobre au parc des Champs-Élysées à Grenoble.

Plus de 400 collaborateurs des bailleurs sociaux de l'Isère se sont réunis, à l'initiative d'ABSISE (Association des Bailleurs Sociaux de l'Isère), pour réaffirmer leur mobilisation en faveur du logement social. Un secteur qui compte **1 300 collaborateurs** en Isère qui contribuent, par leurs talents, expertises et savoir-faire, au maintien de la cohésion sociale. Le logement social doit occuper une place centrale dans les politiques locales et nationales, face à plus de trois millions de demandeurs de logements en France, dont **38 000 en Isère**.



Perspectives 2026

Actis s'engage pleinement dans les enjeux d'avenir

L'Intelligence Artificielle, un bouleversement sociétal avec des impacts en entreprise :

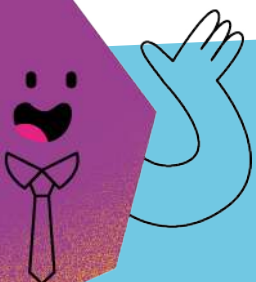
Face aux bouleversements que l'IA impose à l'organisation du travail, Actis choisit d'encadrer son usage et lance une démarche d'expérimentation interne via le "Laboratoire I.Actis".

L'approche est pragmatique : mieux comprendre ce que l'IA peut apporter à l'Office, se l'approprier et l'intégrer dans une perspective d'amélioration continue du service aux locataires. Des réflexions sont notamment menées autour d'un chatbot locataires et de la gestion des impayés.

Perspectives de développement : devenir un Organisme Foncier Solidaire (OFS)

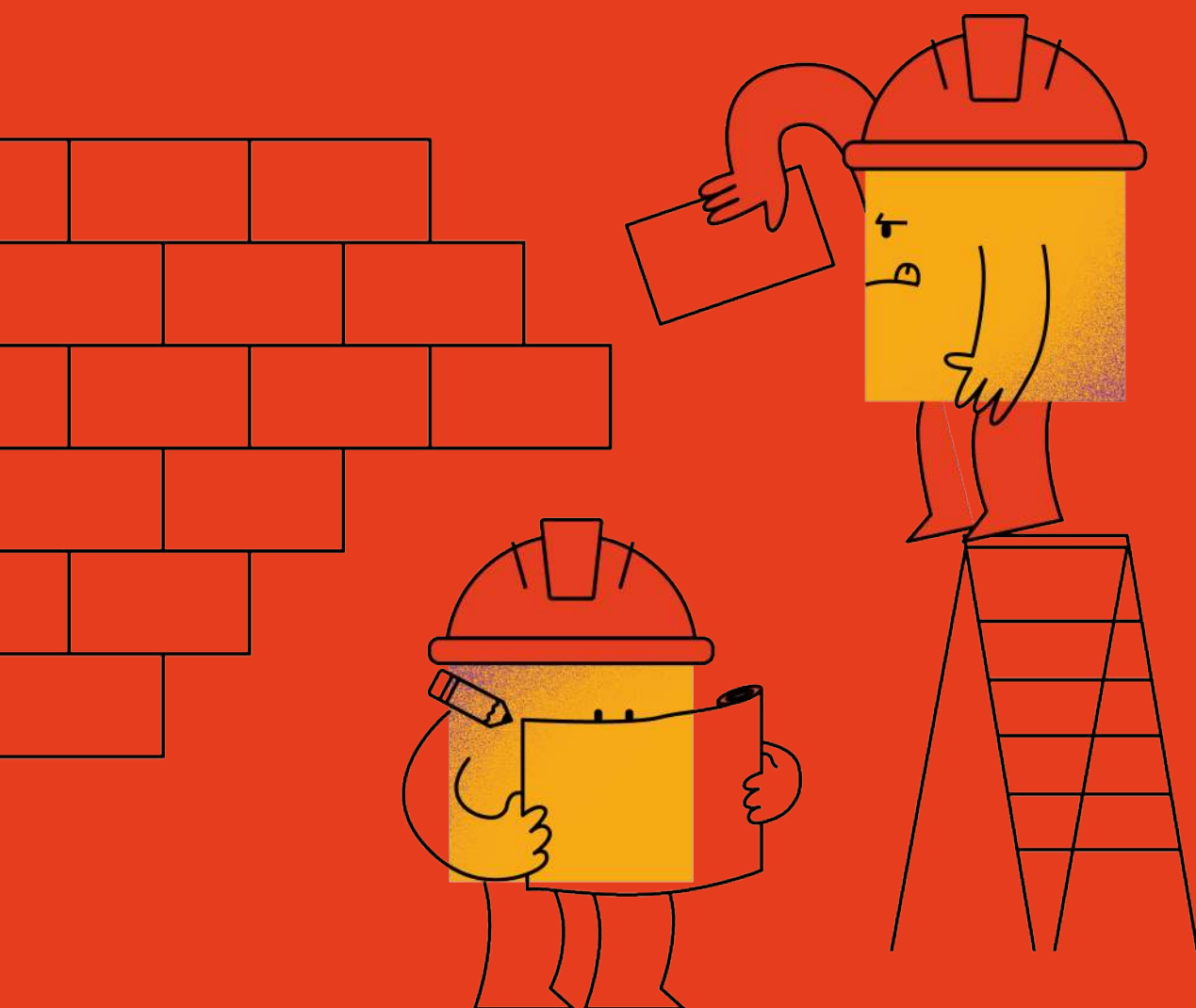
Pour répondre aux évolutions sociétales et aux besoins variés en matière d'habitat sur le territoire métropolitain, Actis diversifie son offre en proposant des solutions d'habitat au-delà du logement locatif familial.

Cette diversification favorise notamment le parcours résidentiel des habitants, notamment grâce à l'accès social à la propriété. En 2026, Actis étudie la mise en œuvre du Bail Réel Solidaire (BRS) et, le cas échéant, la possibilité de devenir Organisme Foncier Solidaire (OFS).

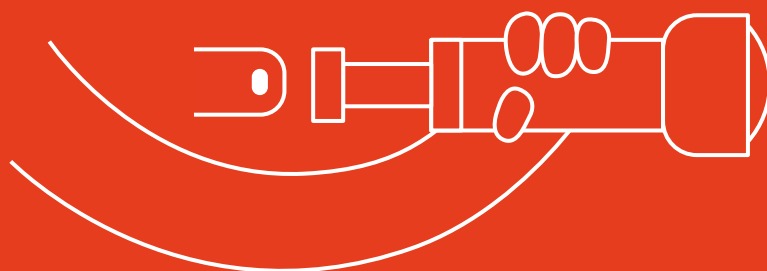


2

DÉVELOPPER, ENTRETENIR ET TRANSFORMER LE PATRIMOINE



Les bâtisseurs



Orientation **stratégique** et démarche

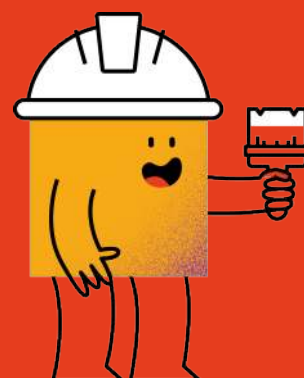
Dans un secteur géographique marqué par une forte contrainte foncière, **Actis développe l'offre de logement social** par la construction neuve, mais aussi par l'acquisition et l'amélioration de patrimoine existant, auprès de communes, de propriétaires privés, ou de promoteurs par des ventes en " l'état futur d'achèvement " (achat sur plan dans des opérations neuves).

Les logements rachetés dans l'ancien sont rénovés pour améliorer confort et performance énergétique, comme c'est le cas du projet "La magnanerie" à Grenoble.

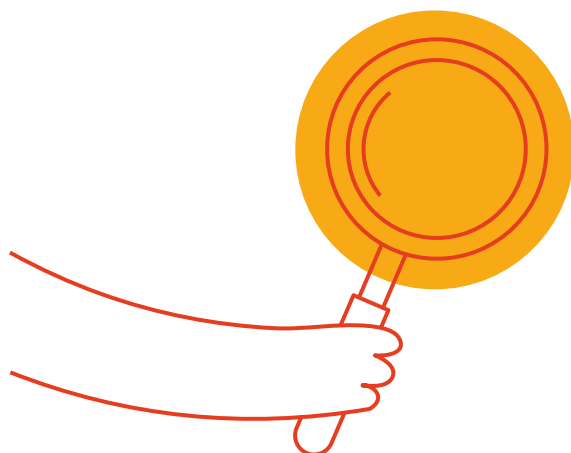
Actis diversifie également son offre au-delà du logement familial, avec des solutions adaptées à tous les publics (résidences étudiantes, foyers pour personnes âgées, séniors, personnes en situation de handicap...).

Maintenir les logements en bon état, anticiper le vieillissement des équipements et adapter le patrimoine aux changements climatiques sont essentiels pour garantir un service de qualité aux habitants.

Ainsi, la politique d'entretien et de réhabilitation du patrimoine menée par Actis comprend des projets de taille et d'ambitions variées et complémentaires : l'intervention de l'Office va du renouvellement partiel et ciblé de composants (chaudières, menuiseries), à des projets lourds de réhabilitation thermique.



Actis met son expertise au service des collectivités, associations et porteurs de projet, pour la construction ou la réhabilitation de ces habitats.



Structuration de l'activité Patrimoine

Pour mener à bien ses objectifs, Actis a structuré son activité Patrimoine et Énergie en intégrant des expertises ciblées.

L'équipe Développement Durable est passée d'une à trois personnes en deux ans, afin de suivre les émissions de CO₂ et les consommations énergétiques de l'ensemble du parc, d'accompagner les équipes de maîtrise d'ouvrage et de contribuer à la décarbonation progressive de l'activité. En 2025, une chargée de mission BIM a également été recrutée pour structurer la gestion des données patrimoniales et assurer un suivi sur l'ensemble du cycle de vie des bâtiments.

Enfin, un service Produits et Habitats Spécifiques a été créé en 2025, regroupant les expertises sur la gestion technique et locative des foyers, résidences spécifiques (séniors, étudiants...), Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), établissement de santé et commerces dont Actis est propriétaire.



Livraisons 2025

Neuf :

Le Clos Gaïa – Échirolles – 6 logements neufs en VEFA

C'est un projet composé de 30 logements en mixité : 16 logements en accession, 6 logements sociaux et 8 villas mitoyennes. Les 6 logements acquis par Actis sont situés dans le bâtiment qui abrite les espaces communs à l'ensemble de la copropriété.

Prise en gestion - Acquisition de patrimoine :

La Résidence Mistral – Grenoble

Actis a acquis en octobre 2025 auprès de CDC habitat, cette résidence de 21 appartements en colocation, dont 11 avec l'Association de la Fondation Étudiante pour la Ville (AFEV) autour du projet "Colocation à projets solidaires Kaps" qui associe engagement solidaire et logement.

89 logements ont été acquis en 2025, répartis sur 11 adresses à Grenoble, Seyssinet et Saint-Egrève.

Acquisition et Amélioration :

Jarrie, 11 logements et commerces

Place de la gare à Jarrie, cette opération en Acquisition Amélioration prévoit :

- La remise au niveau de l'immeuble aux normes de sécurité,
- La réhabilitation des logements,
- L'amélioration des performances techniques du bâtiment,
- La création d'un ascenseur,
- La réalisation de logements à destination des seniors

Réhabilitations :

Tour d'Ornon – Grenoble – 35 logements – mise à disposition d'AJHIRALP en février 2025

Deux ans de travaux pour un projet mixte ambitieux de rénovation et de restructuration du bâtiment pour accueillir différentes activités de l'association AJHIRALP, réparties en 3 entités distinctes avec accès indépendant :

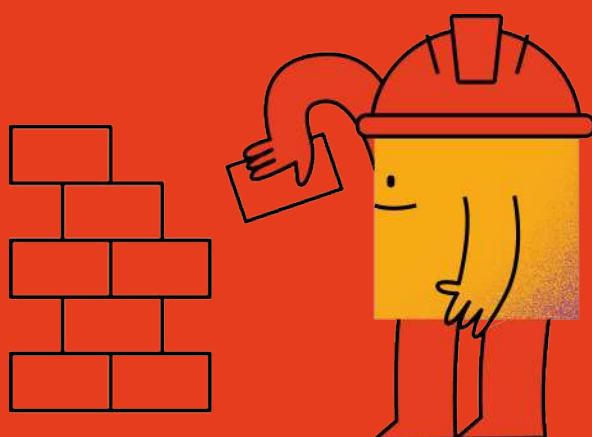
- Le pôle hébergement d'urgence – administratif et logements (35 logements, dont 4 logements PMR, afin de pouvoir y héberger 140 personnes)
- Le SAMU Social avec son équipe de maraude, ainsi que 10 places de répit
- Le pôle insertion, maintenance et logistique

Le Foyer Mangin à Grenoble – inauguré le 04 septembre 2025

Après avoir hébergé une précédente structure d'accueil, le bâtiment a été entièrement réhabilité et requalifié, pour accueillir un nouvel établissement de l'association L'Oiseau Bleu, membre du Groupement des Possibles, qui accompagne les résidents, porteurs de handicaps ou de troubles psychiques. La nouvelle Résidence Accueil Mangin comprend désormais **25 logements, dont 10 adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR)**, répartis sur trois niveaux. Cette structure de petite taille est considérée comme un logement adapté, alliant espaces collectifs et espaces privés.

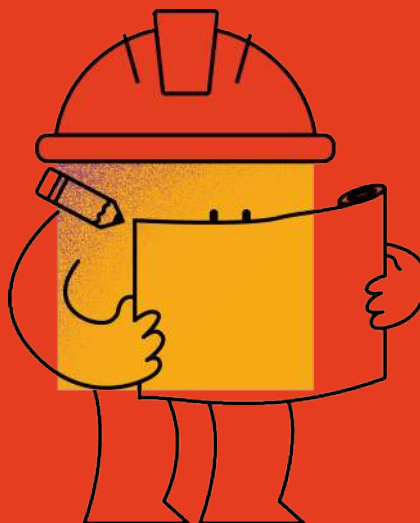
Le “U” Mistral à Grenoble – Mise à disposition des premières allées réhabilitées, soit 64 logements en 2025

Dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier Mistral, c'est tout un programme de démolitions, de réhabilitations et de reconstructions qui a été lancé sur les résidences du secteur depuis 2005. Au-delà de la réhabilitation thermique qui répond aux enjeux énergétiques, **ce projet vise à améliorer la circulation et le cadre de vie**, notamment par la démolition de deux montées permettant de créer trois résidences autonomes de petites tailles.



Parole d'experts

Rencontre avec
Catherine Meunier,
BIM Manager

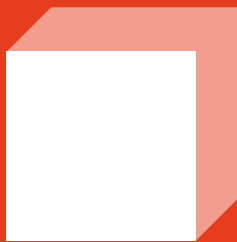


“ Je considère le rôle du BIM Manager comme celui du **garant de la donnée**.

Ma mission est d'organiser et de coordonner la mise en place de bases de données qui rassemblent toutes les informations liées à un bâtiment, et ce tout au long de son cycle de vie.

Pour illustrer mon métier, j'aime utiliser l'image d'une ruche : le lieu représente un espace partagé et vivant. Le nectar correspond à la multitude d'informations issues de différents métiers. Les alvéoles sont les standards et protocoles qui structurent les données.

Le produit final, c'est un suivi et un entretien optimisés sur le long terme des bâtiments. ”



Perspectives 2026

Livraisons

Résidence Le Bois du Drac, sur la commune de Pont-de-Claix, secteur Les Papeteries – Livraison de 24 logements neufs répartis sur 2 bâtiments.



La première étape du projet de construction a été la dépollution de ce terrain en lien avec le passé industriel de la commune,

qui abritait les anciennes usines des papeteries. La résidence propose aujourd'hui un ensemble ouvert sur la nature avec un espace végétalisé privé et pour chaque logement, une terrasse ou un petit jardin privatif.

Le projet s'inscrit dans la continuité d'un projet plus global engagé sur le secteur depuis 2010, avec la réhabilitation d'habitations qui appartenaient historiquement à l'ancienne usine des Papeteries.

Lancement de chantier :

Le Méridien, sur la commune de La Tronche, ZAC Cadran Solaire - 52 logements



Ce projet de logements locatifs sociaux s'inscrit dans un ensemble mixte

qui accueillera logements, espaces publics, restauration, laboratoires et pôle de recherche. Les logements d'Actis, du T2 au T5, seront répartis sur 6 niveaux, desservis par 2 halls distincts.

L'opération répond à la RE2020 avec seuil 2025 et sera certifiée BEE+ option TFPB.

Livraison prévisionnelle : 4e trimestre 2026.

Réhabilitations :

Crique Centrale de l'Arlequin à Grenoble



Dans le cadre du projet de renouvellement urbain de la Villeneuve de Grenoble,

tout un programme de réhabilitation a été lancé sur les résidences de l'Arlequin depuis 2008.

Pour Actis, la rénovation des 60, 90 et 110 s'inscrit dans la continuité de la réhabilitation de la crique nord, achevée en 2022, et du 50 galerie de l'Arlequin, **aujourd'hui transformé en allées 50 et 52, comprenant 89 logements.**

Un accent fort est donc mis sur la revalorisation du parc de logements existants pour renforcer notamment la qualité et l'efficacité énergétique des logements.

Lancement de chantier :

Réhabilitations du "L" Mistral – Grenoble – 128 logements



Le chantier, dans la poursuite du projet de renouvellement urbain du quartier Mistral, devrait démarrer en septembre 2026

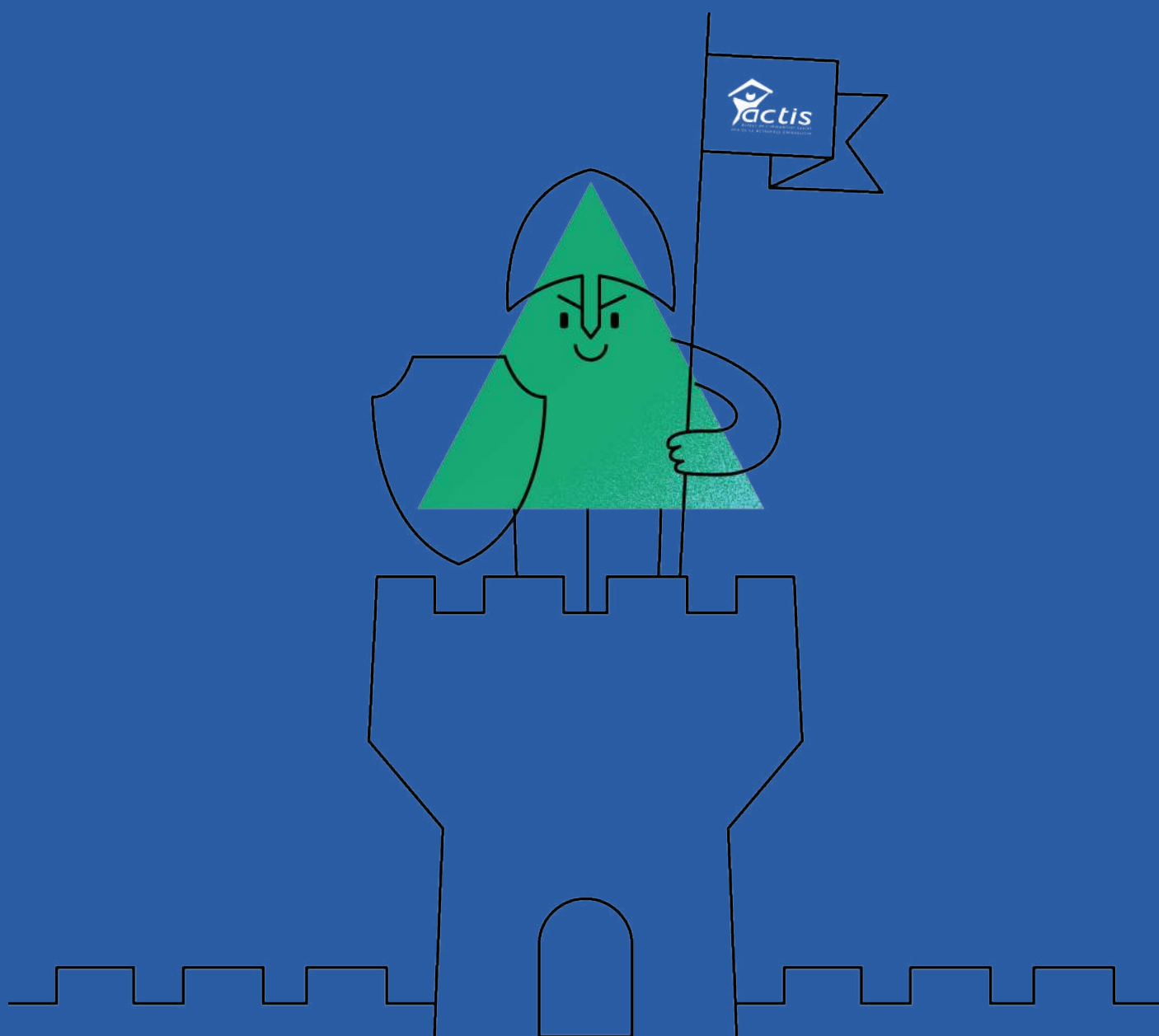
avec la démolition de 3 allées regroupant 16 logements chacune.

S'en suivra en 2027, un programme de travaux comprenant une réhabilitation thermique de l'enveloppe, la reprise des réseaux et l'embellissement partiel des parties communes et des logements.

En parallèle, livraison de la seconde partie des montées réhabilitées du U Mistral, comprenant, comme pour la première montée, **64 logements.**



GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE



Les gardiens du service

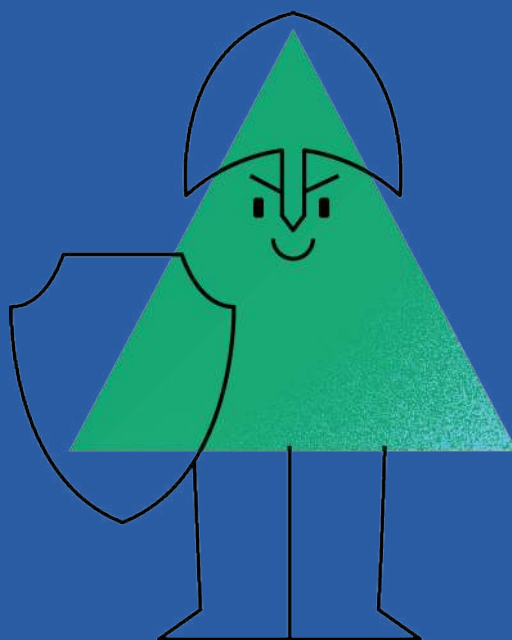
La démarche qualité

La qualité de service constitue un axe stratégique majeur pour Actis, guidant ses actions au quotidien. Initiée fin 2022, la démarche d'amélioration continue repose sur une organisation collective **visant à garantir un service fiable, réactif et centré sur les besoins et l'écoute des locataires.**

Elle se structure par un pilotage dédié et des référents identifiés, dans une logique d'évaluation régulière, d'analyse des pratiques et d'actions correctives ; avec pour objectif d'accroître la satisfaction globale des locataires.

Actis place les locataires au cœur de ses priorités en garantissant un accueil de qualité et une proximité renforcée : information claire, écoute et conseil, disponibilité des équipes et diversification des canaux de contact (accueil physique, téléphonique, espace digital "Actis&Moi").

Le maillage territorial assure quant à lui une relation de proximité garantissant accessibilité, réactivité et continuité de service.



L'écoute locataire au service de la satisfaction

Plusieurs enquêtes sont régulièrement menées pour mieux comprendre les besoins des locataires et améliorer la qualité de service :

L'enquête nouvel entrant, envoyée à chaque nouveau locataire porte sur l'entrée dans le logement, la relation avec les équipes, l'état du bien et la qualité de la résidence.

L'enquête traitement des réclamations mesure la satisfaction des locataires sur le suivi des demandes administratives ou techniques.

L'enquête triennale de satisfaction évalue la perception globale de la qualité de service (prochaine édition : juin 2026).

Ces enquêtes ont permis de déployer des actions concrètes pour améliorer la qualité de service, par exemple : renforcement des contrôles avant états des lieux, mise en place de standards qualité à la relocation, formations des équipes, délais de résolution adaptés et suivi renforcé des entreprises partenaires.

Les retours des locataires permettent d'identifier les points forts, de corriger les dysfonctionnements et d'adapter les services dans une logique d'amélioration continue.

Obtention du label Quali'HLM

En juin 2025, Actis a obtenu le label Quali'Hlm, délivré par l'Union Sociale pour l'Habitat, venant conforter la dynamique déployée en termes de qualité de service offerte aux locataires.

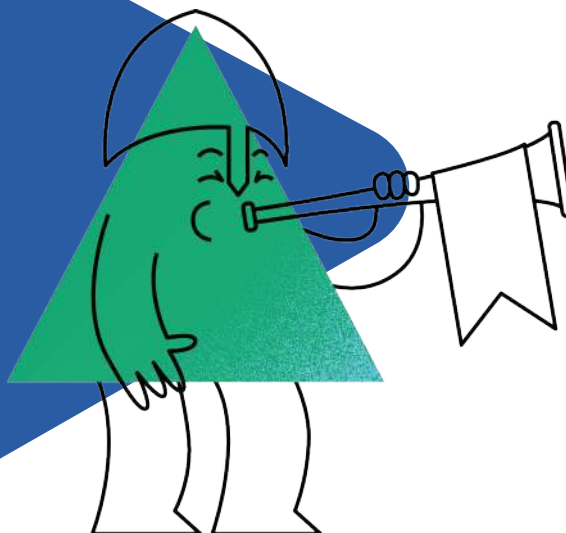


La démarche repose sur un travail collectif avec les partenaires, dont l'implication est essentielle pour garantir un service fiable et adapté aux attentes des locataires.

Le label Quali'Hlm n'est pas une reconnaissance ponctuelle : il s'accompagne de contrôles réguliers réalisés par un auditeur agréé, garantissant que les engagements sont tenus dans la durée. L'efficacité des plans d'action sont mesurés afin de les faire évoluer et d'améliorer le quotidien des habitants, tout en garantissant des interventions rapides et efficaces.

Parole d'experts

Rencontre avec Marion Cotard,
Responsable Qualité



Actis doit être garant du bon fonctionnement des processus pour veiller à la fiabilité de l'ensemble de ses activités. L'enjeu est également de faciliter le travail quotidien des collaborateurs. Pour parvenir à optimiser nos processus, plusieurs mesures sont mises en place :

- ▶ Parcours de formations métiers spécifiques
- ▶ Cartographie des processus
- ▶ Désignation de pilotes, référents de leurs activités
- ▶ Formalisation des procédures et des interfaces entre services ;
- ▶ Réalisation d'audits internes

Pour qu'une culture qualité s'ancre dans l'entreprise, elle nécessite du temps et un sens partagé afin qu'elle soit vécue comme un véritable levier d'amélioration. Concrètement, au sein d'Actis, cette acculturation passe par :

- ▶ **La sensibilisation et l'accompagnement des managers** : mise en place d'outils d'aide au pilotage, ateliers spécifiques, restitution des résultats, feedbacks réguliers sur l'avancée des projets.
- ▶ **L'implication des collaborateurs** : académie de formateurs internes, constitution de groupes de travail pour animer la démarche Quali'HLM, temps d'échanges pluriprofessionnels, réunions d'équipes.

Si je devais résumer la démarche qualité, je ferais le parallèle avec un orchestre.

Le responsable qualité est le chef d'orchestre, son rôle est de guider et de maintenir la dynamique. Les collaborateurs sont les musiciens, ils portent la mélodie de l'entreprise : chacun maîtrise son instrument (son métier), respecte la partition (les procédures, la réglementation, etc.) et joue en harmonie avec les autres (coordination entre les services). Enfin le locataire est le public : c'est pour lui que la musique est jouée c'est sa satisfaction qui mesure la réussite du concert (qualité de service).



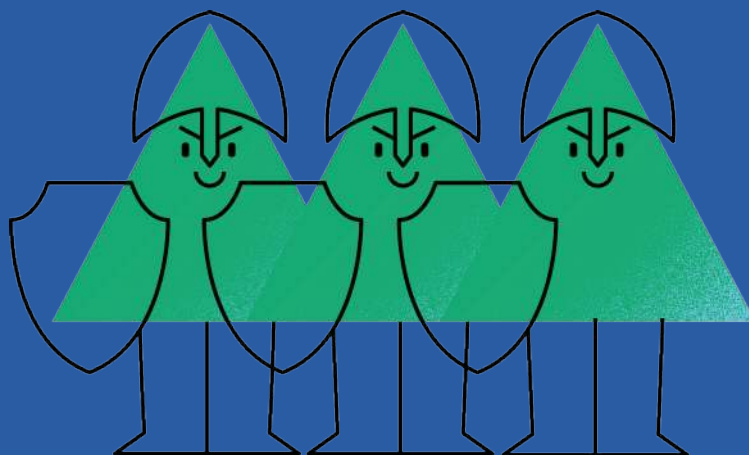
Perspectives 2026

Poursuivre la dynamique **qualité**

L'année 2026 s'inscrit dans la continuité de notre engagement qualité, notamment avec la réalisation de l'enquête triennale qui permettra de mesurer l'évolution de la satisfaction globale et d'identifier de nouveaux axes d'amélioration.

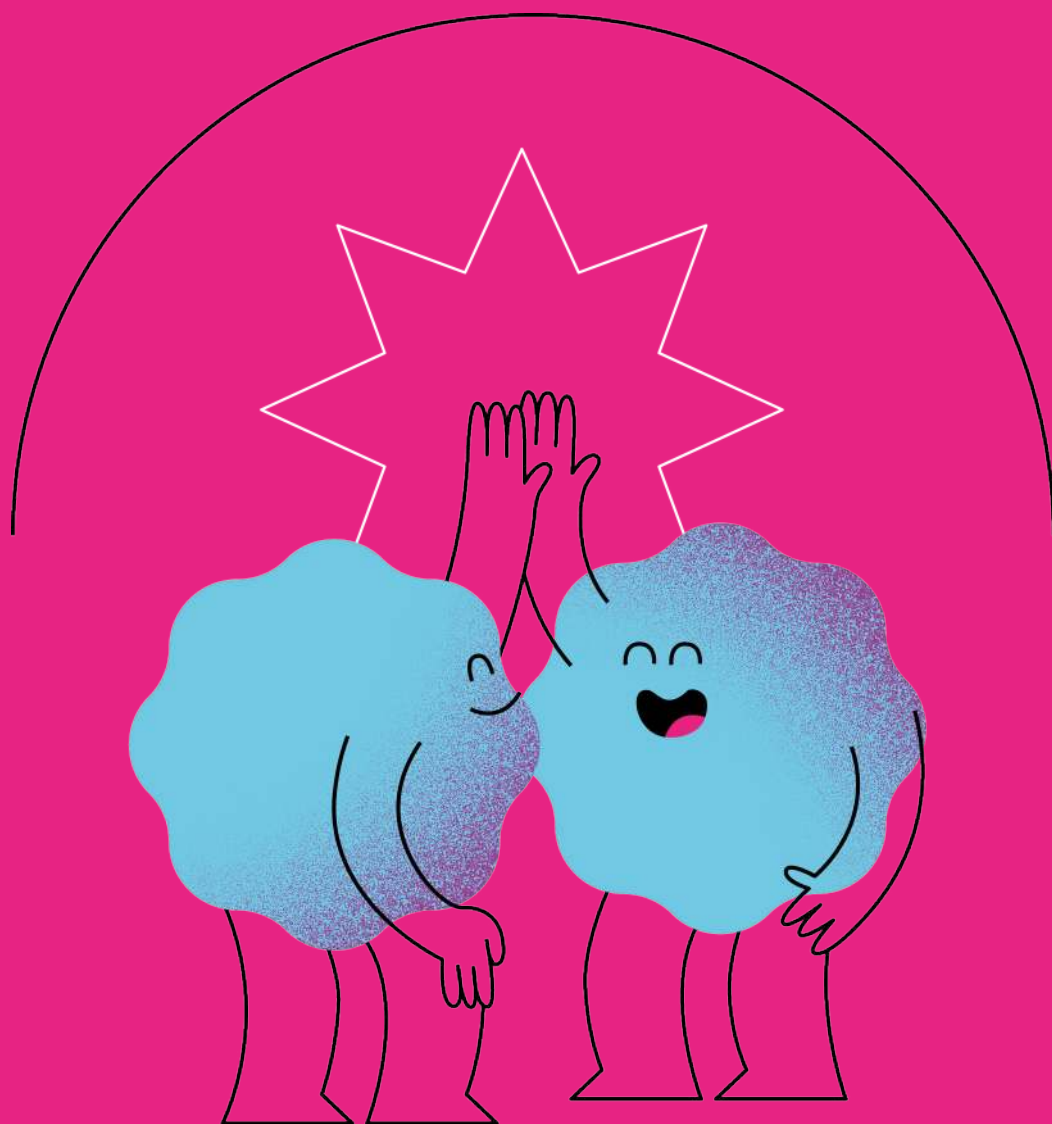
Un programme d'audits internes sera poursuivi afin de vérifier la conformité aux engagements fixés, dans le cadre de la politique qualité, de mesurer l'efficacité des actions mises en place et de renforcer la maîtrise des processus.

Les objectifs d'Actis pour 2026 reposent sur la consolidation des standards de qualité, l'actualisation des procédures, le renforcement de la formation des équipes, et l'amélioration de la communication auprès des locataires.

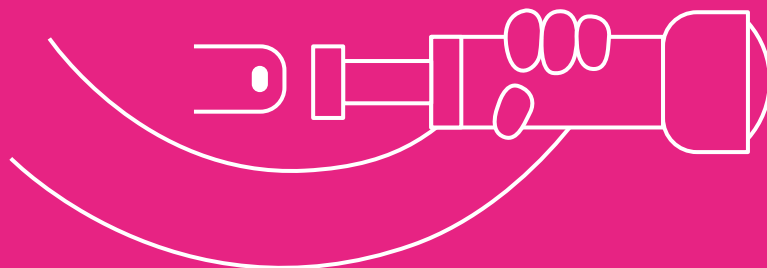


4

AGIR AU QUOTIDIEN AUX CÔTÉS DES HABITANTS



Les solidaires



Accompagnement des locataires

En 2025, les équipes se sont mobilisées pour offrir une relation de proximité, réactive et humaine, à chaque étape du parcours résidentiel.

Relation client

Près de 90 000 appels ont été traités, avec un taux de décroché de 85 %. L'espace locataire "Actis&Moi" poursuit son développement avec **plus de 4 000 inscriptions à ce jour**, offrant à plus d'un tiers des locataires un accès autonome à leurs démarches en ligne.

Proximité terrain

Trois agences de proximité, les Territoires Jean Jaurès, Marie Reynoard et Paul Cocat assurent un accueil physique, relayées par près de 60 agents présents quotidiennement dans les résidences. Sur le Territoire Paul Cocat, cinq nouveaux agents de proximité ont été recrutés pour renforcer la présence auprès des habitants de ce secteur.

Accompagnement social

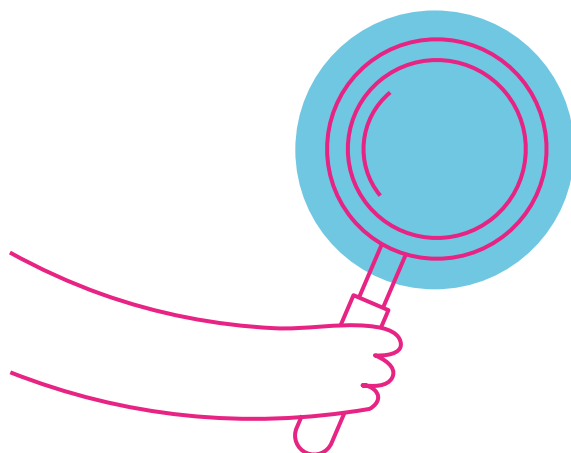
Pour accompagner les ménages en difficulté financière, **Actis privilégie le traitement amiable et l'accompagnement individualisé**. Les trois Conseillères en Économie Sociale et Familiale (CESF) jouent un rôle central dans l'orientation vers des aides financières et la mise en œuvre de dispositifs d'accompagnement adaptés : bail glissant, mesure "Logement Toujours" ou accompagnement à l'installation, en partenariat avec **l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)**.

Prévention des impayés

Les chargés de contentieux sont détachés en agence pour un suivi de proximité. **Depuis mai 2025**, un système de relances personnalisées permet de mieux cibler les situations et de réduire le nombre de dossiers.

Attribution des logements

La politique d'attribution est encadrée par une Charte approuvée en 2023, privilégiant les situations d'urgence et les mutations liées à des problématiques de santé ou de violence familiale. En 2025, **2 890 dossiers ont été examinés**, lors de 46 CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements).



Qualité des logements et du cadre de vie

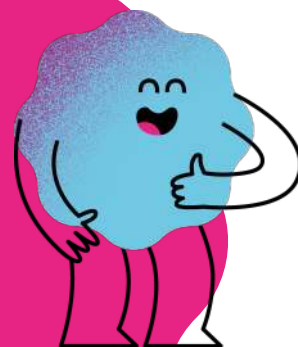
Garantir un cadre de vie agréable, propre et serein est une priorité pour Actis.
En 2025, plusieurs démarches innovantes ont été menées pour améliorer concrètement le quotidien des habitants.

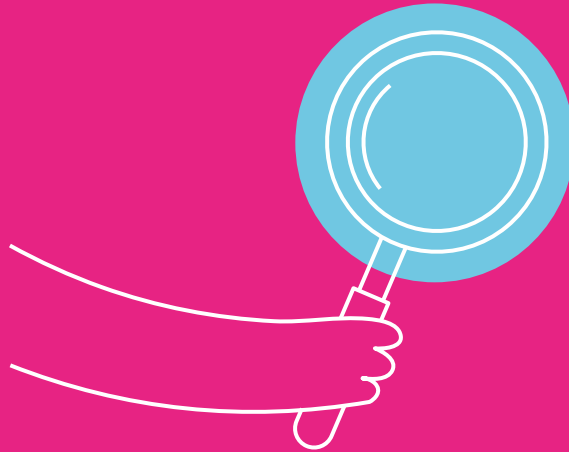
La Cour Edmond Arnaud, au cœur de Grenoble, illustre la capacité d'Actis à transformer un quartier en mobilisant l'ensemble de ses partenaires et de ses habitants. Après plusieurs années difficiles sur le plan de la tranquillité résidentielle, une intervention en lien avec la Ville, Grenoble Alpes Métropole et les dispositifs de prévention de la délinquance, a permis de sécuriser les accès à la résidence et de relancer l'attractivité des logements.

En 2025, l'ensemble des logements vacants a été reloué (36 entrées), grâce notamment à une journée portes ouvertes ayant accueilli **plus de 70 demandeurs**. En septembre, une soixantaine d'habitants et partenaires se sont réunis pour renforcer le lien social et se réappropriier les espaces communs.

Le travail engagé sur la propreté des résidences se poursuit également. **Une étude qualitative a été menée auprès des habitants pour mieux comprendre leurs perceptions en matière de propreté. En parallèle, Actis expérimente le Nudge, une méthode qui incite à agir pour l'intérêt du collectif, en s'appuyant sur les réflexes et les comportements naturels des individus au moment de la prise de décision.**

Cette expérimentation a été réalisée avec des étudiants préparant le Diplôme National des Métiers d'Art et du Design (DN MADE) du Lycée Argouges de Grenoble, en lien avec les partenaires (Ville de Grenoble, Grenoble Alpes Métropole, les habitants et associations de locataires) et les salariés d'Actis, afin de réfléchir à des outils facilitant l'adoption des comportements attendus pour éviter les dépôts sauvages. **Ces premières actions, engagées dès 2024, alimentent aujourd'hui la formation des équipes de terrain et encouragent la bonne gestion des déchets.**





Une présence de proximité au service de la sécurité

Au quotidien, la tranquillité résidentielle peut être fragilisée par des incivilités, voire de l'insécurité. En tant qu'acteur de l'habitat, Actis agit pour la préserver.

- **Agir pour la sécurité des locataires :** Actis réalise régulièrement des travaux de sécurisation passive, en concertation avec les forces de l'ordre : interphonie, barreaudage, portes blindées, aménagement des halls. Son service Prévention, Médiation et Tranquillité (PMT), composé de quatre salariés, intervient pour prévenir les troubles de voisinage, et maintenir un environnement apaisé grâce à la médiation.
- **Agir pour la sécurité des salariés :** Actis a modernisé les systèmes de sécurité des lieux recevant du public : remplacement des équipements d'alarme et de vidéosurveillance, installation de caméras dans les zones d'accueil et les boxes avec télésurveillance et enregistrement sonore, et mise en place de boutons d'urgence.

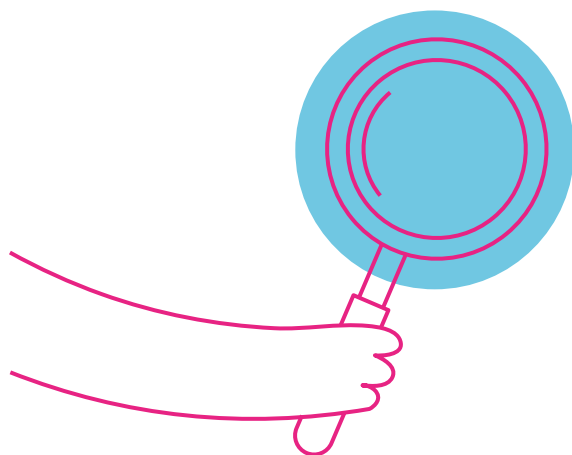
Où est
Angela ?



Agir, à la mesure de nos possibilités, pour la sécurité de tous :

En septembre 2025, les équipes ont été formées au dispositif “Demandez Angela”, porté par Grenoble Alpes Métropole et le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF). Les accueils d'Actis sont ainsi devenus des lieux refuge pour les personnes victimes de violences sexistes et sexuelles dans l'espace public : toute personne se sentant en danger peut s'y présenter et demander discrètement “Où est Angela ?” pour être prise en charge sans jugement.





Insertion et développement de la cohésion sociale

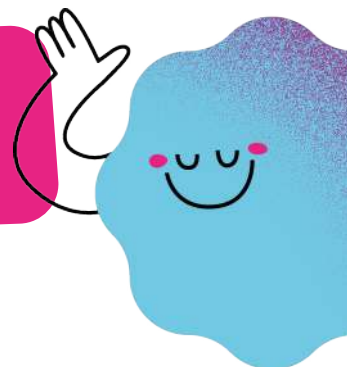
Acteur responsable et engagé sur son territoire, Actis va au-delà de sa mission de bailleur en travaillant sur deux volets distincts : l'insertion professionnelle et le lien entre les habitants.

Chantiers insertion : pour la quatrième année consécutive, en 2025 ce sont **deux chantiers école rénovation qui ont permis à une vingtaine de stagiaires de se former aux métiers du bâtiment** en rénovant des appartements du Village Olympique, ensuite remis en location. **En partenariat avec France Travail, Grenoble Alpes Métropole et le GRETA**, ces formations se concluent par un job dating pour accompagner chaque participant vers l'emploi ou une formation qualifiante.

Cohésion sociale :

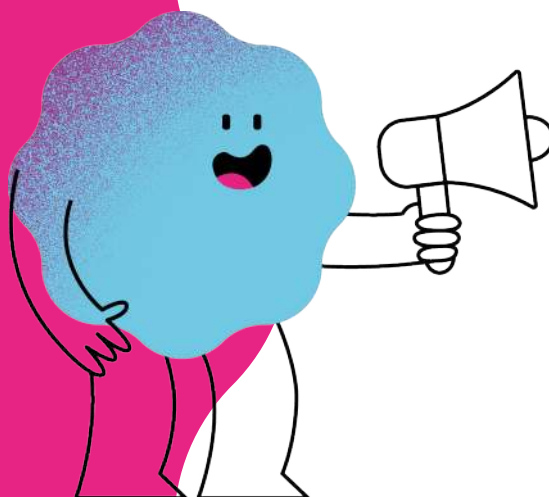
- En mai 2025, à Eybens, les habitants se sont mobilisés pour coconstruire un nouvel espace convivial au sein du jardin de la résidence Le Mandara.
- En plein centre-ville de Grenoble, au sein de la **résidence Lesdiguières, un chantier participatif intergénérationnel** a également mobilisé les résidents et les équipes d'Actis **pour transformer un hall d'immeuble.**

Ces initiatives font des habitants les premiers acteurs de leur cadre de vie, dans une démarche visant à prévenir les incivilités et valoriser les initiatives citoyennes.



Parole d'experts

Rencontre
avec Marion,
chargée de résidences



“ Mon rôle est d'assurer l'entretien des immeubles qui me sont confiés.
Je gère autant les parties communes que privatives.

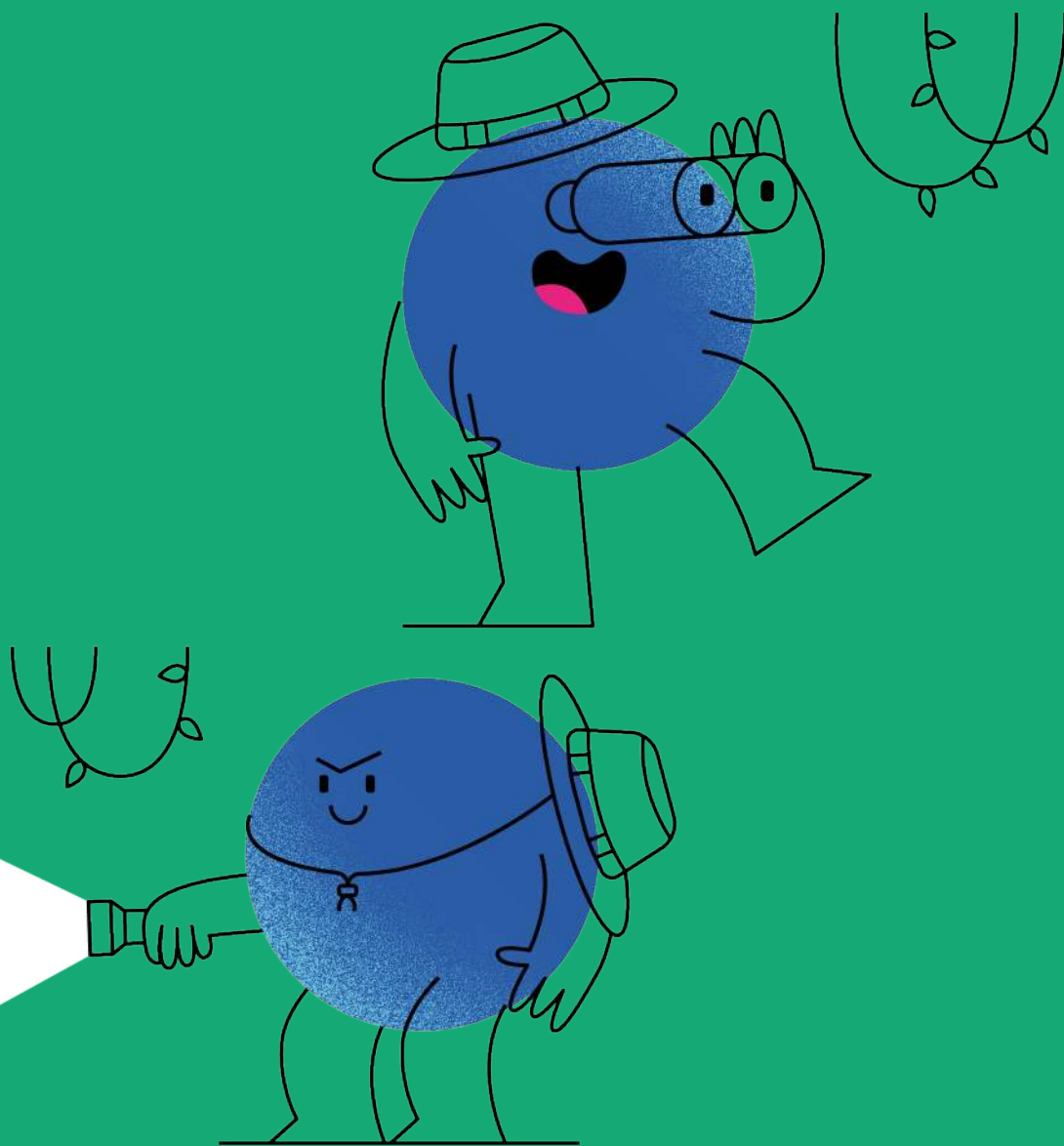
La relation avec les locataires et la proximité que nous pouvons leur apporter sont essentielles. On touche à quelque chose de particulier, le logement, c'est vraiment la sphère privée, il est important de se sentir bien chez soi. Nous sommes là pour assurer le confort et la sécurité du locataire. ”



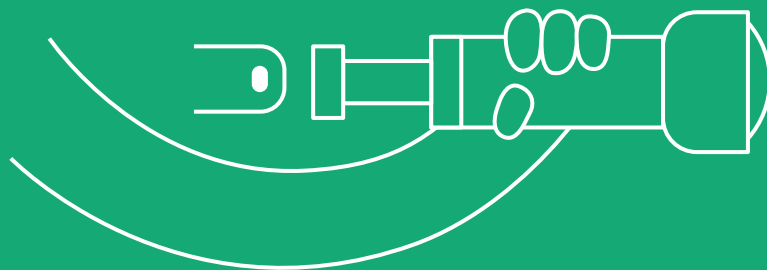
←
Vivez une journée
sur le terrain aux côtés
de Marion

5

EXPÉRIMENTER DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR LE LOGEMENT



Les éclaireurs



La démarche innovation d'Actis : une démarche au service des habitants et des territoires

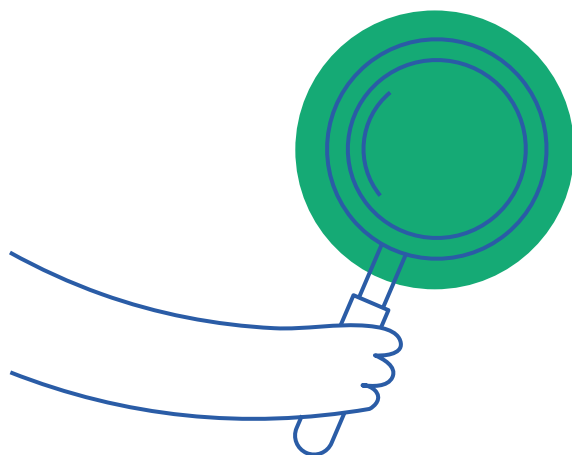
Le service Innovations Sociales et Développement Territorial d'Actis se structure autour d'une conviction : **les défis du logement social nécessitent de croiser transformation physique des espaces et transformation sociale des usages**. Il réunit une responsable de service, trois chargées d'innovations ancrées sur chaque territoire, une référente dédiée aux enjeux du vieillissement et une animatrice de vie sociale et partagée au sein du Café Club, un habitat inclusif situé en quartier prioritaire à Teisseire.

Innover, pour Actis, c'est d'abord comprendre les usages réels avant d'agir, accompagner les habitants dans l'appropriation des transformations engagées, expérimenter, apprendre et transmettre.

Dans cette logique, un travail de fond a été mené sur la mobilité douce : une procédure dédiée à l'aménagement et à la remise en état des locaux vélos a été validée à la suite d'une expérimentation dans le cadre d'un PGS (Projet de Gestion de Site), avec d'importants travaux engagés, notamment sur le secteur Hoche à Grenoble.

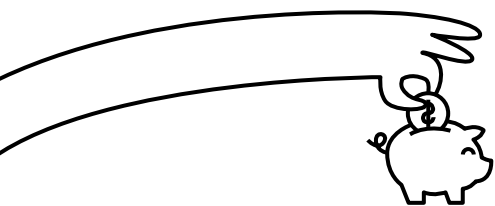
Le confort d'été des locataires constitue également un axe prioritaire : végétalisation des espaces, ateliers pratiques dans les lieux ressources (confection de moustiquaires, astuces de rafraîchissement, bricolages...) pour aider les locataires à mieux vivre la chaleur sans attendre des travaux lourds.

Ces actions s'inscrivent dans une réflexion plus large, d'ores et déjà engagée par le service, sur l'adaptation au changement climatique : anticiper les aléas, adapter le parc et accompagner les habitants face à des étés de plus en plus difficiles.



Bien Vieillir Chez Soi, innover pour accompagner le maintien à domicile

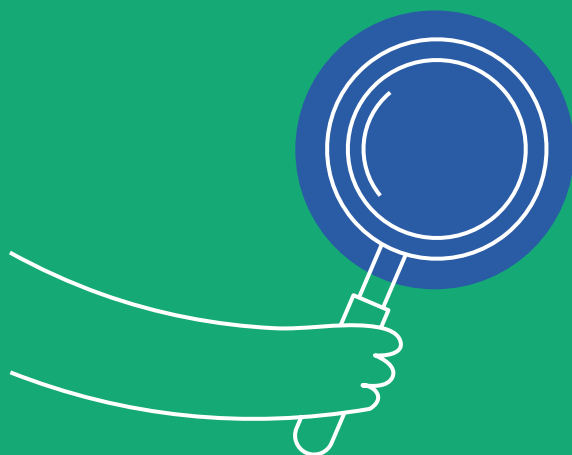
Face au vieillissement de la population, Actis a engagé depuis plusieurs années une démarche structurée "Bien Vieillir Chez Soi" reposant sur trois axes : l'adaptation du parc existant (plus de 700 000 € investis annuellement, en lien avec des ergothérapeutes), le développement de nouvelles formes d'habitat (habitat inclusif, colocation intergénérationnelle) et l'innovation par l'expérimentation.



C'est dans ce cadre qu'a été lancé à Pont-de-Claix le « Bouquet de Services Séniors » : une offre de services de petits travaux à domicile (pose d'étagères, remplacement d'ampoules, aide à l'aménagement...) qui ne relèvent actuellement ni des aides existantes, ni des obligations du bailleur. Coconstruite avec l'entreprise à but d'emploi ULISSE Soleeo, et financée en partie par AG2R La Mondiale, l'expérimentation s'est déroulée de février à juin 2025.



Le bilan est encourageant mais pointe des freins à lever : les locataires seniors n'identifient pas toujours ces besoins comme relevant d'un service structuré, et le modèle économique reste à consolider. Ces enseignements alimentent une réflexion collective pour construire une offre pérenne, extensible à d'autres communes de l'agglomération.



120 Galerie de l'Arlequin : une expérimentation partenariale inédite

Face à la dégradation du cadre de vie au 120 Galerie de l'Arlequin, Actis a initié une expérimentation coconstruite avec la Ville de Grenoble, Grenoble Alpes Métropole, le CCAS, la CSF (Confédération Syndicale des Familles) et des acteurs culturels et associatifs.

Malgré un total de 117 500 € engagés en sécurisation et réparations, les interventions techniques se sont révélées insuffisantes face à la répétition des actes de vandalisme. **Actis a alors fait le choix d'une approche différente : retisser du lien social et réinvestir positivement les espaces par l'imaginaire.** Fouilles archéologiques fictives, ateliers de poterie et de dessin, participation au carnaval du quartier... Entre janvier et avril 2025, ces actions ont généré **plus de 300 participations** (dont 200 d'habitants du 120), sans aucune dégradation des espaces réinvestis. En parallèle, 8 reprises de squats ont été effectuées et des logements vacants remis en location.



Cette expérience, basée sur un modèle partenarial et artistique, démontre qu'en agissant sur le récit collectif et le sentiment d'appartenance, il est possible d'engager les conditions favorables à une transformation durable. Une innovation sociale qu'Actis entend désormais déployer sur d'autres sites confrontés aux mêmes enjeux.

Parole d'experts

Rencontre avec...



Un habitant bénéficiaire de l'expérimentation du bouquet de services seniors :

“ Je pense que c’est bien qu’ils aient mis ça en place, et que beaucoup de gens ont des problèmes comme moi ou sont âgés. Peindre un mur, le poncer... il y a beaucoup de gens à mon âge qui auraient des difficultés. ”

Extrait de la vidéo sur l'expérimentation du Bouquet de Services Séniors sur la commune de Pont-de-Claix



Retrouvez plus de détails sur l'expérimentation



Dans le cadre des ateliers proposés par le Logislab, Actis participe à la prévention des risques incendie. Frédéric, Ambassadeur de la prévention des risques incendie au sein de l'association Prévisc mène régulièrement ces ateliers :

“ C’est un engagement citoyen, à côté de mon métier de sapeur-pompier ; pour sensibiliser le plus grand nombre, et vulgariser les risques. Une de nos satisfactions avec le bailleur Actis c’est qu’un des jeunes qu’on a formés ensemble a sauvé son voisin. ”

Extrait de la vidéo LogisLab

Perspectives 2026

Le Logislab, “La Fabrique à Habiter” prendra une nouvelle dimension en 2026

Lancé il y a plus de dix ans, le Logislab est un laboratoire d'innovation sociale construit à l'écoute des habitants, avec une philosophie simple : permettre aux locataires de façonner leur cadre de vie plutôt que de le subir.

Le dispositif repose sur trois leviers : des lieux ressources intégrés aux résidences, un atelier mobile pour aller au plus près des habitants, et une "boîte à outils" prolongeant l'expérience à domicile. Chaque année, plus de 200 locataires participent à une trentaine d'ateliers (bricolage, économies d'énergie, jardinage, matériaux écologiques) portés par un réseau de partenaires techniques et associatifs.

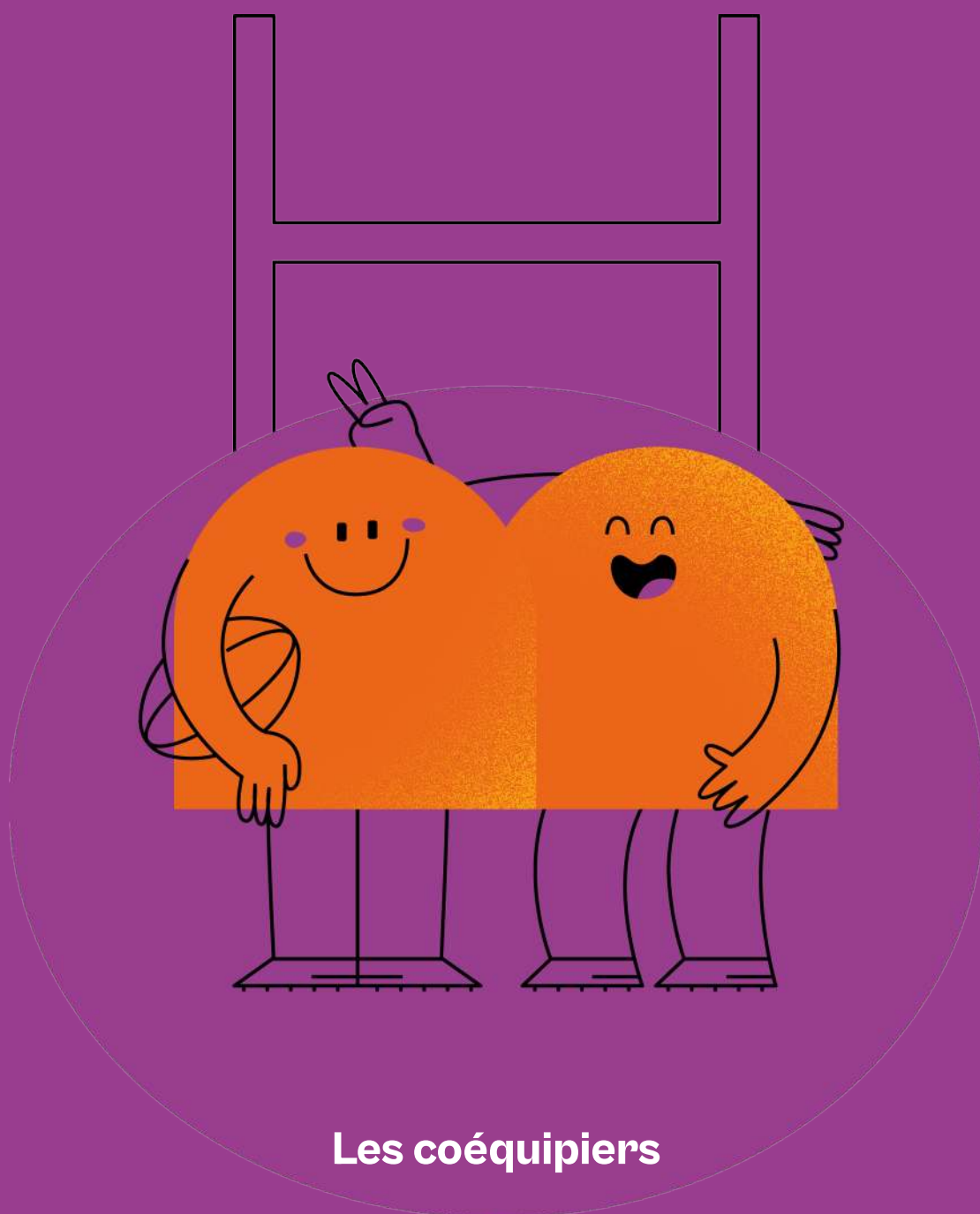
Au-delà de l'apprentissage individuel, le Logislab répond à des enjeux collectifs : autonomie des habitants, lutte contre l'isolement, maîtrise des charges et transition écologique. Pensé pour et avec les habitants, il génère des bénéfices partagés : un cadre de vie amélioré pour les locataires, et des logements mieux entretenus pour le bailleur qui nécessitent moins de coûts de remises en état à la relocation.



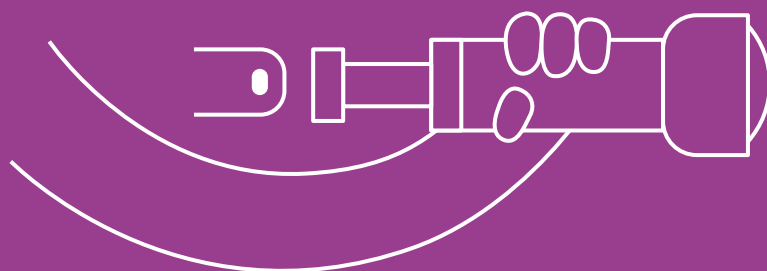
Retrouvez plus d'informations sur le Logislab

6

FAIRE VIVRE LE COLLECTIF ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Les coéquipiers



Ressources Humaines

La politique des ressources humaines constitue un levier essentiel de la démarche Qualité de Vie au Travail engagée par Actis, visant à concilier performance collective, développement des compétences et sécurisation des parcours professionnels.

En 2025, le plan de formation a été repensé pour mieux répondre aux besoins opérationnels et aux transformations de l'organisation, portant notamment sur le management de proximité, la professionnalisation de certains métiers et l'accompagnement des évolutions numériques. **Au total, 71 % des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une action de formation.**

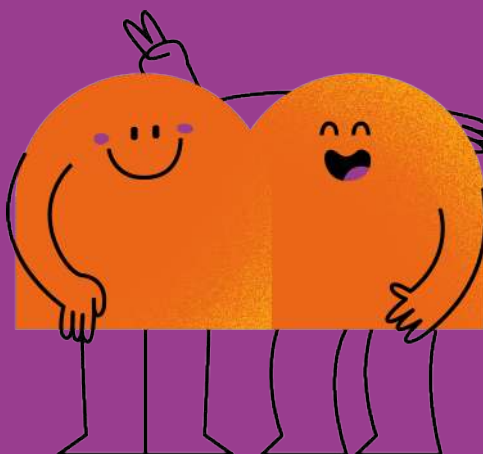
Accompagnement des parcours professionnels

Le département QVT a renforcé ses actions d'information et d'accompagnement afin de soutenir l'évolution des compétences et accompagner durablement les collaborateurs dans leur carrière.

Plan de mobilité

Actis accompagne la mobilité domicile-travail via un plan de déplacement (45 000 € pour 135 bénéficiaires) et un forfait mobilité durable (22 000 € pour 61 bénéficiaires).

Les mobilités douces ont également été intégrées à la démarche QVT : acquisition de **huit vélos reconditionnés et six vélos électriques**, accompagnée d'un **atelier de réparation et d'une formation à la sécurité à vélo**. Deux véhicules thermiques ont également été remplacés par des hybrides.



Sécurité et conditions de travail

La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail constituent des priorités de la démarche **Qualité de Vie au Travail, visant à garantir à l'ensemble de ses collaborateurs un environnement professionnel sécurisé et adapté.**

En 2025, plusieurs actions de sensibilisation ont été déployées, autour de la gestion du stress, des postures professionnelles et de l'équilibre alimentaire. Des formations spécifiques de sécurité ont également été dispensées sur les habilitations électriques et la prévention des risques professionnels. Elles seront complétées par la diffusion de capsules vidéo de prévention rappelant les bonnes pratiques quotidiennes.

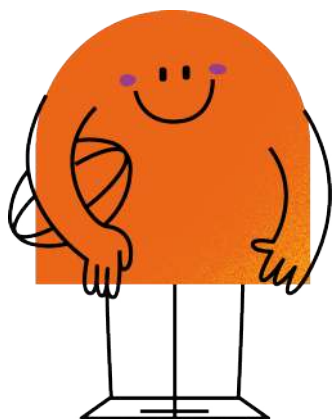
Ces actions s'accompagnent d'investissements matériels concrets : 40 400 € ont été consacrés à l'acquisition de mobilier et d'équipements ergonomiques, afin de prévenir les troubles musculo-squelettiques et améliorer le confort au poste de travail. Un ergonome est par ailleurs intervenu auprès des collaborateurs.

La Convi'Team, groupe dédié à l'animation de la vie interne

La qualité du climat social est un facteur déterminant de la qualité de vie au travail.

Tout au long de l'année, la "Convi'Team" propose des temps de rencontres et d'événements conviviaux favorisant les interactions entre équipes et renforçant le lien social. En parallèle, des aménagements ont été réalisés afin d'améliorer les espaces de convivialité au sein des locaux, offrant aux collaborateurs des lieux propices aux échanges informels.

Ces actions contribuent à créer un environnement de travail coopératif et à renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs.



Parole d'experts

Rencontre avec Léa Mazzola,
Chargée de Ressources Humaines,
Département Qualité de Vie au Travail,
afin d'échanger sur les enjeux et les pratiques
de recrutement au sein d'Actis.



“ **Le recrutement constitue un enjeu majeur pour Actis, dont l'objectif est d'attirer des profils qualifiés, capables de s'inscrire dans la dimension relationnelle et de proximité qui caractérise ses métiers, contribuant à la qualité du service rendu aux locataires.** ”

Pour renforcer son attractivité en tant qu'employeur, **Actis développe sa marque employeur** (ambassadeurs métier, présence renforcée sur les réseaux sociaux et sites de recrutement) et s'appuie sur des partenariats avec France Travail, des acteurs locaux de l'insertion professionnelle et des établissements de formation (forums de l'emploi et jobs dating...).

- **La Méthode de Recrutement par Simulation (MRS)** permet par ailleurs d'identifier les candidats sur la base de leurs aptitudes et de leur motivation, au-delà des seules expériences professionnelles.
- **L'intégration des nouveaux collaborateurs** repose sur un parcours structuré et adapté à chaque métier, comprenant des formations internes et externes, un système de tutorat, un accueil par les services SI et RH, ainsi qu'une rencontre avec le Directeur Général.
- **L'accueil des jeunes** occupe également une place importante : quatorze alternants, répartis entre les territoires et les fonctions supports au siège, sont accueillis chaque année, complété par quinze jobs d'été en 2025 et de nombreux stagiaires. Actis contribue à la formation des étudiants et à la validation de leurs parcours académiques, et ils apportent une vision innovante sur les pratiques de l'entreprise.

Enfin, chaque collaborateur contribue à la qualité de service rendu aux locataires. Une dimension collective qui constitue une véritable force pour Actis.





Perspectives 2026

Renforcer les conditions de travail et l'attractivité en 2026

Consolidation de la démarche Qualité de Vie au Travail

En 2026, la démarche QVT se poursuivra autour de plusieurs axes prioritaires : renforcement de la sécurité des travailleurs isolés (déploiement des dispositifs PTI), prévention de l'absentéisme, accompagnement des collaborateurs en fin de carrière, gestion de la charge de travail et inclusion du handicap. Ces orientations s'inscrivent dans une volonté de renforcer le dialogue social et de répondre aux enjeux identifiés au sein de l'organisation.

Intelligence artificielle

Actis poursuivra sa réflexion sur l'IA afin d'optimiser certaines tâches administratives, dans le respect des exigences éthiques et de sécurité des données. Le LablActis, créé pour piloter cette transformation, s'articule en deux phases : une phase d'exploration (tests d'outils, identification de cas d'usage, prototypage) et une phase de tests en conditions réelles. Les membres sont accompagnés par un cabinet externe spécialisé, à travers des sessions en présentiel, des webinaires, un accompagnement au prompting et un appui méthodologique.

Renforcement de la marque employeur

Dans un secteur comme celui du logement social, encore parfois méconnu, il apparaît essentiel de faire connaître la diversité des métiers, la richesse des parcours professionnels et la dimension d'intérêt général portée par ces activités.

Dans cette perspective, un dispositif d'ambassadeurs métiers sera mis en place, reposant sur l'implication volontaire de collaborateurs qui représenteront l'organisation lors de forums, jobs dating et interventions dans des établissements d'enseignement. Cette démarche vise à valoriser la diversité des métiers du logement social, à attirer de nouveaux talents et à renforcer la dynamique collective interne.

7

PILOTER L'ÉQUILIBRE FINANCIER ET LES MOYENS DE L'OFFICE



Les équilibristes

Créer et entretenir un patrimoine **de qualité**

13 011

logements et équivalents, soit 6,08% d'augmentation par rapport à 2024 dont :

- ◆ **184** commerces
- ◆ **37** résidences foyers

49 M€

d'investissement et de maintenance, soit 100% d'augmentation par rapport à 2024

609

logements réhabilités ou ayant bénéficié d'un renouvellement de composants, représentant **4,6 %** de notre parc.

Agir au plus près des **locataires**

2/3

du personnel en proximité.

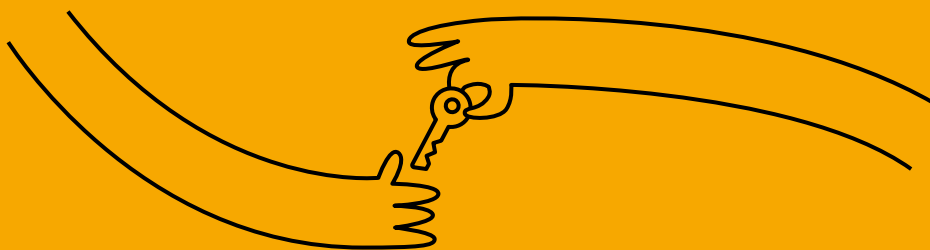
28 000

locataires habitants le parc.

837

signatures de baux, dont 16 à des associations. Soit **4,36 %** d'augmentation.

26 ventes HLM



Des équipes **mobilisés**

250 salariés

98 %

score d'égalité H/F.

11 ans

d'ancienneté en moyenne.

6.3%

de travailleurs porteurs
de handicap.

14 alternants

187

salariés formés, soit **71 %**
de l'effectif.

4 175

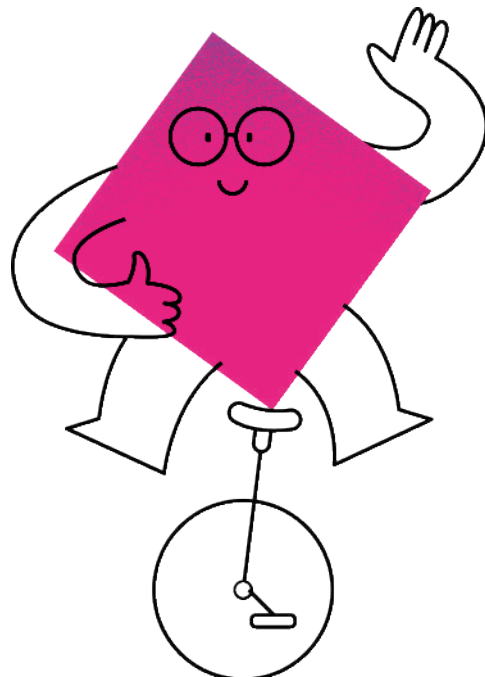
heures de formations.



Synéac, un syndic responsable et engagé

74

copropriétés gérés par Synéac,
le Syndic Solidaire d'Actis.



Perspectives 2026

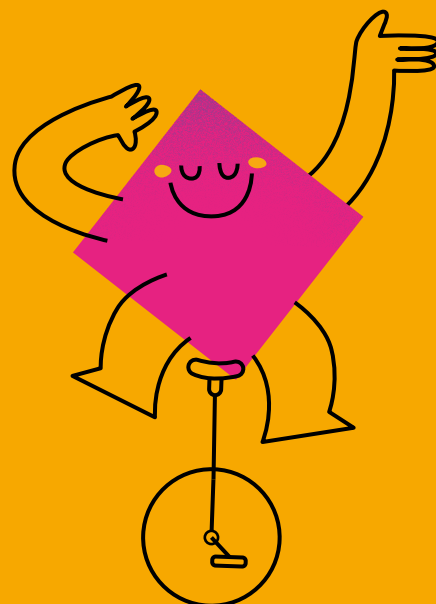
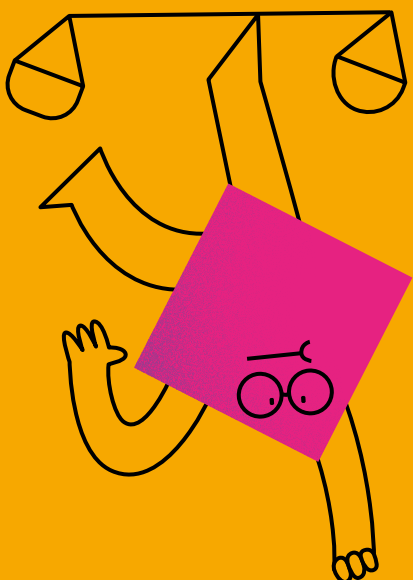
Extension du parc en copropriété

En 2026, Actis devrait être présent dans au moins 7 copropriétés supplémentaires.

Ces nouvelles copropriétés proviennent :

◆ **Achat de logement**
(VEFA ou acquisition et/ou amélioration de patrimoine ancien)

◆ **Vente de patrimoine pleine propriété** (Création de copropriété)



CONTACTS



Le Polynôme

Siège social



25 av. de Constantine CS 72508 38035
Grenoble Cedex 2



Territoire Paul Cocat



20 bis av. Paul Cocat 38100 Grenoble



04 76 25 01 03



dt-paulcocat@actis.fr



Territoire MarieReynoard



32 ter av. MarieReynoard 38100 Grenoble



04 76 40 08 23



dt-mariereynoard@actis.fr



Relais de St-Marcellin



39 Av. du Vercors 38160 Saint-Marcellin



04 76 38 09 82



Territoire Jean Jaurès



54 cours Jean Jaurès 38000 Grenoble



04 76 03 72 30



dt-jeanjaures@actis.fr



Syneac

Le syndic solidaire d'Actis



25 avenue de Constantine 38100 Grenoble



contact@syneac.fr

Crédits

Conception : pro(G)

Directeur de publication : Stéphane Duport-Rosand, Directeur Général

Rédaction : Service communication

