

GESTION DE PROXIMITÉ

Notre engagement majeur



GESTION DE COPROPRIÉTÉS

Synéac, un syndic solidaire



LIEN SOCIAL

Pour mieux vivre ensemble



AMÉNAGEMENT

Concevoir de nouveaux quartiers



CONSTRUCTIONS DURABLES

Innovations techniques et sociales



RÉHABILITATIONS

Performance et qualité de vie

ÉDITO

Responsable et créatif

Avec un parc de plus de 12 500 logements et équivalents, Actis est le premier bailleur de la métropole grenobloise. C'est une responsabilité qui nous engage à accomplir notre mission d'intérêt général avec la plus grande efficacité possible et avec des convictions sociales et environnementales fortes.

Être responsable, c'est se donner les moyens d'accompagner nos locataires – plus de 20 500 habitants – dans leur quotidien, pour leur rendre le service qu'ils attendent de leur bailleur. Les évolutions enclenchées en 2015 sont désormais entièrement déployées ; les nouvelles missions sur la propreté, le traitement des réclamations donnent leurs premiers résultats.

Nous sommes également attachés à être vecteur de lien social entre habitants. Soutenir les initiatives, inventer de nouvelles formes de participation, favoriser l'insertion par l'emploi : c'est être actif et créatif et ne jamais renoncer à ce que la vie dans les logements sociaux soit paisible et agréable.

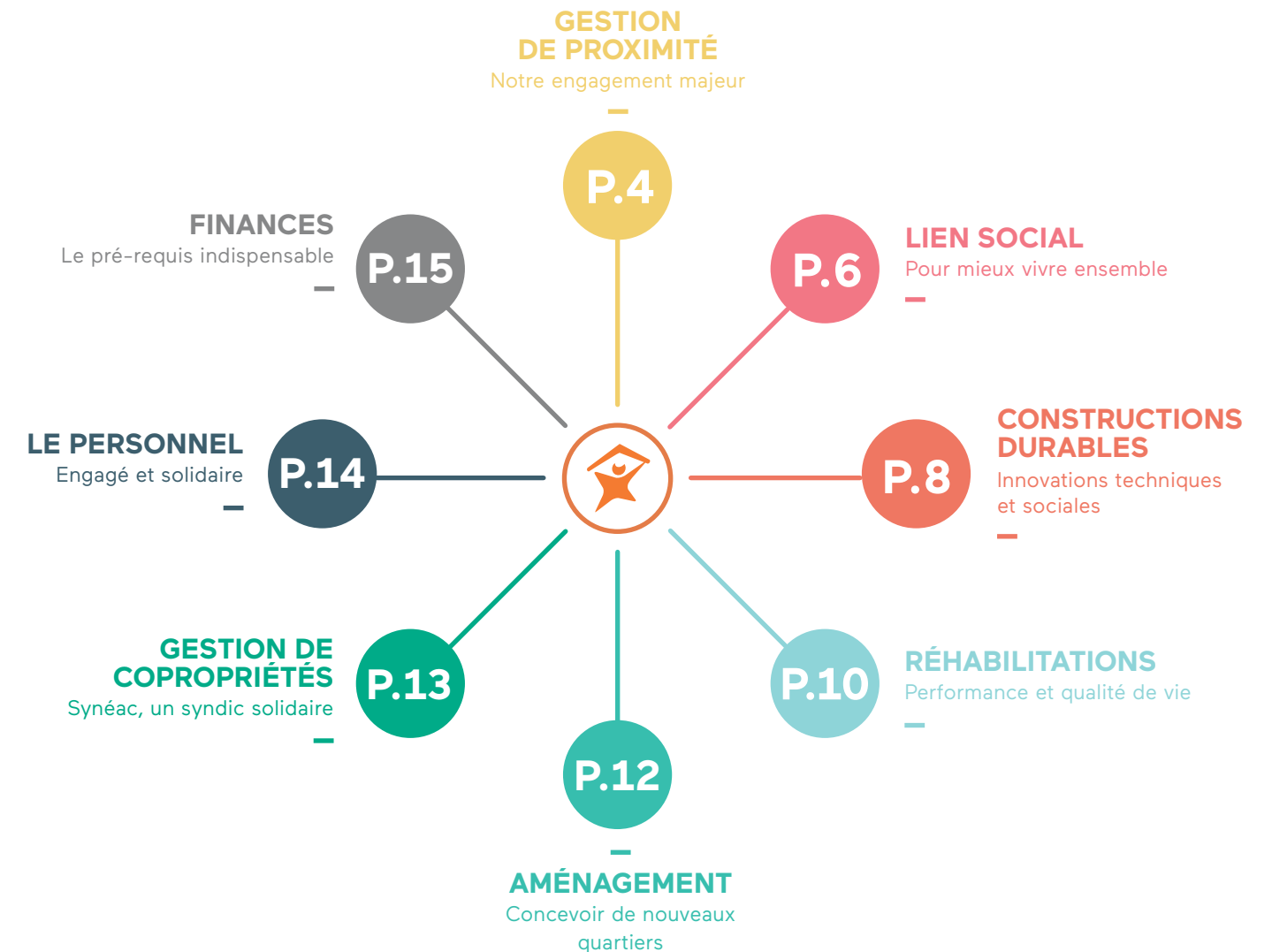
Être responsable, c'est aussi continuer à développer l'offre de logements sociaux, avec une vision à long terme. Notre stratégie de développement combine rachat de patrimoine, acquisition amélioration, transformation d'usage et construction neuve. 2016 a vu l'émergence de projets innovants visant à proposer un habitat toujours plus économe, plus performant et correspondant aux besoins des habitants d'aujourd'hui et de demain.

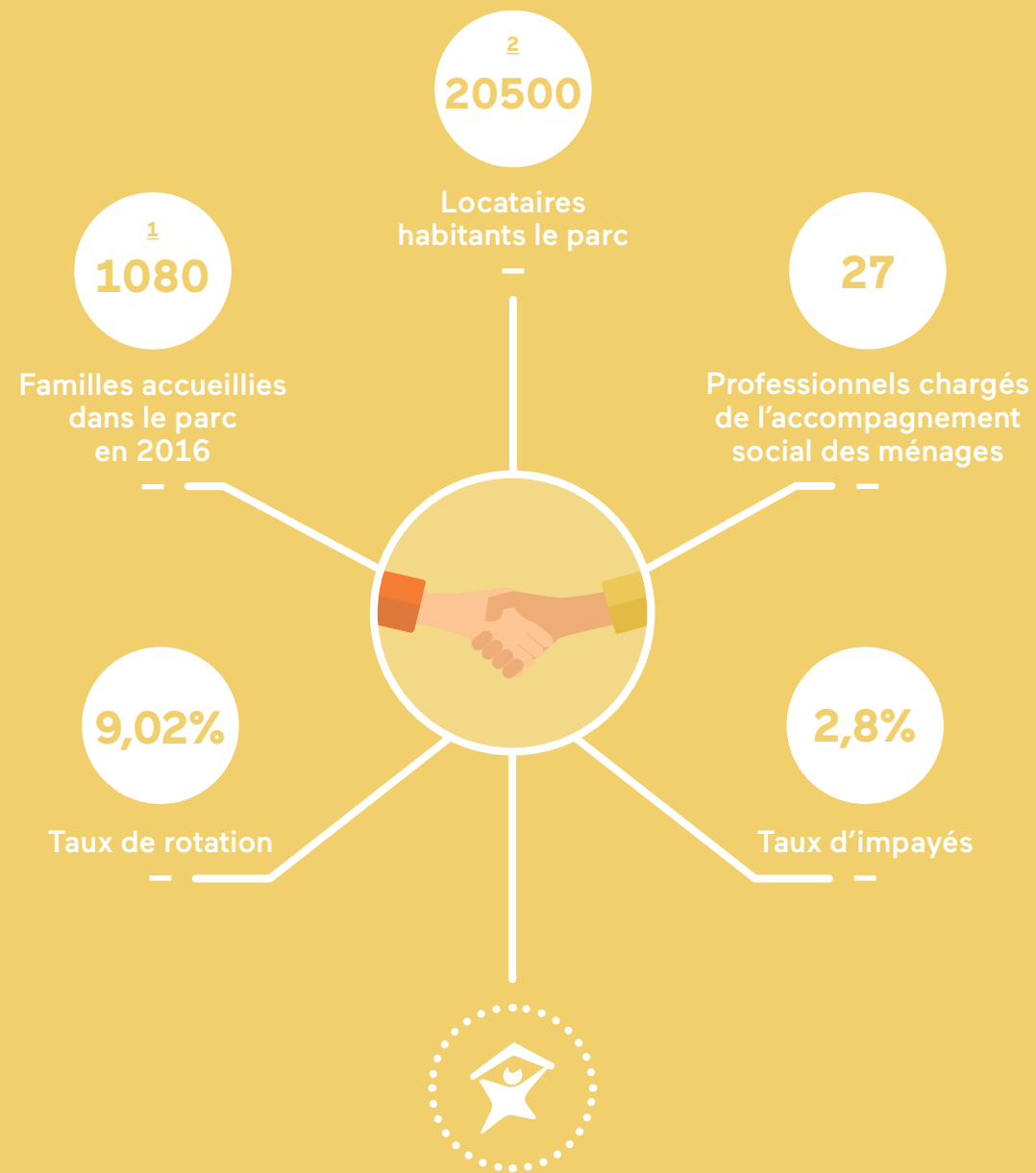
Enfin, être responsable c'est assurer la pérennité de notre action, s'adapter aux nouveaux enjeux économiques pour assurer l'équilibre de notre modèle.

Le personnel d'Actis porte cette action et ces valeurs et contribue pleinement à positionner Actis comme **acteur majeur du logement sur le territoire**.

Eric Piolle,
Président d'Actis,
Maire de Grenoble

Stéphane Dupont-Rosand,
Directeur général





1
73% des ménages auxquels un logement a été attribué étaient en lien avec l'emploi dont 61% en activité. 67 ménages sont sortis de structure d'hébergement.

2
55% des locataires bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) en 2015

GESTION DE PROXIMITÉ

Notre engagement majeur

Notre engagement majeur, c'est d'accompagner l'habitant à tout moment de son parcours de vie. De sa demande, à sa vie dans le logement et son cadre de vie, vers un projet de nouvel appartement s'il le souhaite, Actis déploie et adapte son action en phase avec l'évolution démographique, sociale et sociétale.

Attribuer...

Actis a fait le choix de rendre anonyme le traitement des dossiers lors de sa Commission d'Attribution des Logements notamment avec l'objectif de proscrire toute discrimination.

La CAL se réunit deux fois par mois, a traité en 2016, 5136 dossiers de demandeurs et a attribué 1080 logements.

La location active :

Le travail sur la diffusion de l'offre de logement via annonce sur le site internet du bailleur et les sites dédiés, porte ses fruits. En 2016, sur les 1080 logements attribués, Actis a attribué 289 logements dans ce cadre soit 27% des attributions.

De la loi ALUR en 2014, à la loi Égalité et citoyenneté de 2017, des évolutions profondes impactent les dispositifs de demande et d'attribution. En lien avec les intercommunalités dont le rôle pilote s'est affirmé, Actis participe activement à la construction de ces nouveaux équilibres dans un objectif de mixité sociale.

Accompagner la vie dans le logement

La proximité et la qualité du service rendu au locataire sont les piliers de l'action d'Actis. Ainsi, les 2/3 du personnel sont implantés directement sur le terrain, présents au quotidien pour répondre aux besoins des locataires.

Tous les 3 ans, une enquête de satisfaction est réalisée pour mesurer les points forts de la qualité de service de l'office ainsi que les pistes de progrès.

En 2016, l'enquête triennale de satisfaction des locataires a donné un taux de satisfaction globale de 69 % de locataires "très satisfaits" & "satisfaits". Un taux stable par rapport à l'enquête précédente de 2013.

86% — satisfaction pour les locataires ayant emménagé récemment

75% — des locataires sont satisfaits de leur logement

Sans attendre ces résultats, pour répondre davantage aux enjeux de qualité de service, Actis dès début 2016, a créé des missions spécifiques devant répondre aux

principales attentes des locataires, à savoir, la propreté des immeubles et le traitement des réclamations.

Ainsi :

— Des managers de propreté sur tous les secteurs

3 managers de propreté ont été recrutés et encadrent une quarantaine d'agents de nettoyage présents au quotidien sur les résidences d'Actis. Ils organisent le travail des agents, assurent le contrôle du nettoyage en lien avec les associations de locataires aussi souvent que possible, ils forment les équipes sur les méthodes et les outils spécifiques. Experts des méthodes de propreté et de l'organisation du nettoyage, ils sont gage de qualité de service.

— Des Agents de secteurs missionnés sur les réclamations

12 agents de secteurs ont pour mission principale le traitement des réclamations des locataires avec un suivi global, du recueil de la demande jusqu'à sa résolution. Ils assurent en parallèle une veille technique sur le patrimoine de leur secteur.



Vers un parcours résidentiel ...

— Favoriser les mutations

L'organisme poursuit ses efforts pour favoriser des mutations à l'intérieur du parc afin de satisfaire les demandeurs déjà locataires qui souhaitent un logement plus adapté à leurs besoins.

En 2016, 198 logements (20% sur l'ensemble du parc d'Actis) ont été attribués à la faveur d'une demande de mutation.

— Développer la vente HLM

Le parcours résidentiel doit être une réalité pour les locataires et Actis a fait le choix de vendre certains logements.

Avec la vente hlm, le bailleur propose une assistance dans l'élaboration de son projet au futur acquéreur et des garanties sécurisantes (rachat et relogement sous conditions).

8 — ventes HLM conclues en 2016



Actions réalisées avec le soutien de nos nombreux partenaires, habitants et salariés investis ainsi que le soutien financier de la Caisse d'Épargne Rhône-Alpes.

LE LIEN SOCIAL

Pour mieux vivre ensemble

Actis s'investit dans toutes les actions visant à favoriser le lien social et le vivre ensemble pour les locataires et leurs familles.

Les innovations sociales sont au cœur des réflexions d'Actis dans sa relation avec les habitants.

Retisser les liens : des actions plurielles

— **Autour du sport** : 9 actions et partenariats sportifs dont la mission montagne et le soutien de 4 équipes sportives féminines.

— **Autour de la culture** : 7 partenariats culturels dont la Mc2 et la BatucaVI, 7 artistes et associations en résidence, 2 projets de fresques dont la participation au Grenoble Street Art festival.

— **En développant l'entraide et la connaissance entre voisins** : 20 fêtes de voisins soutenues, 3 opérations balcons fleuris, 40 rencontres en pied d'immeuble et 37 réunions locataires ou référents. Des actions de sensibilisation sur les "bons gestes et bons usages".

— **En accompagnant les moments clés** : accueils de nouveau arrivants, accompagnement spécifique lors des travaux de réhabilitation, remise de kits "économie d'énergie", projets d'auto-rénovation pour 7 familles.

La prise en compte du vieillissement :

Actis avait initié en 2012 un nouveau dispositif avec l'association DIGI pour l'entraide entre générations. Depuis, 5 résidences en bénéficient avec 9 étudiants qui assurent le lien entre résidents, le relais avec les services sociaux, la présence et accompagnement. En 2015, la résidence "Les Vignes" a vu son déploiement avec des services partagés pour les personnes âgées de l'immeuble, qui ainsi, peuvent continuer à vivre dans leur appartement.



Innovations sociales, nouveaux services et nouveaux usages

— Autour des services :

Avec le dispositif "Locataires relais" en lien avec d'autres bailleurs de l'Isère, pour faciliter les relations bailleurs/locataires et la prise en compte des réclamations.

— Autour des usages :

Accompagnement d'un groupe d'habitants participant au projet Habiterre & bois pour un habitat innovant et co-construit.



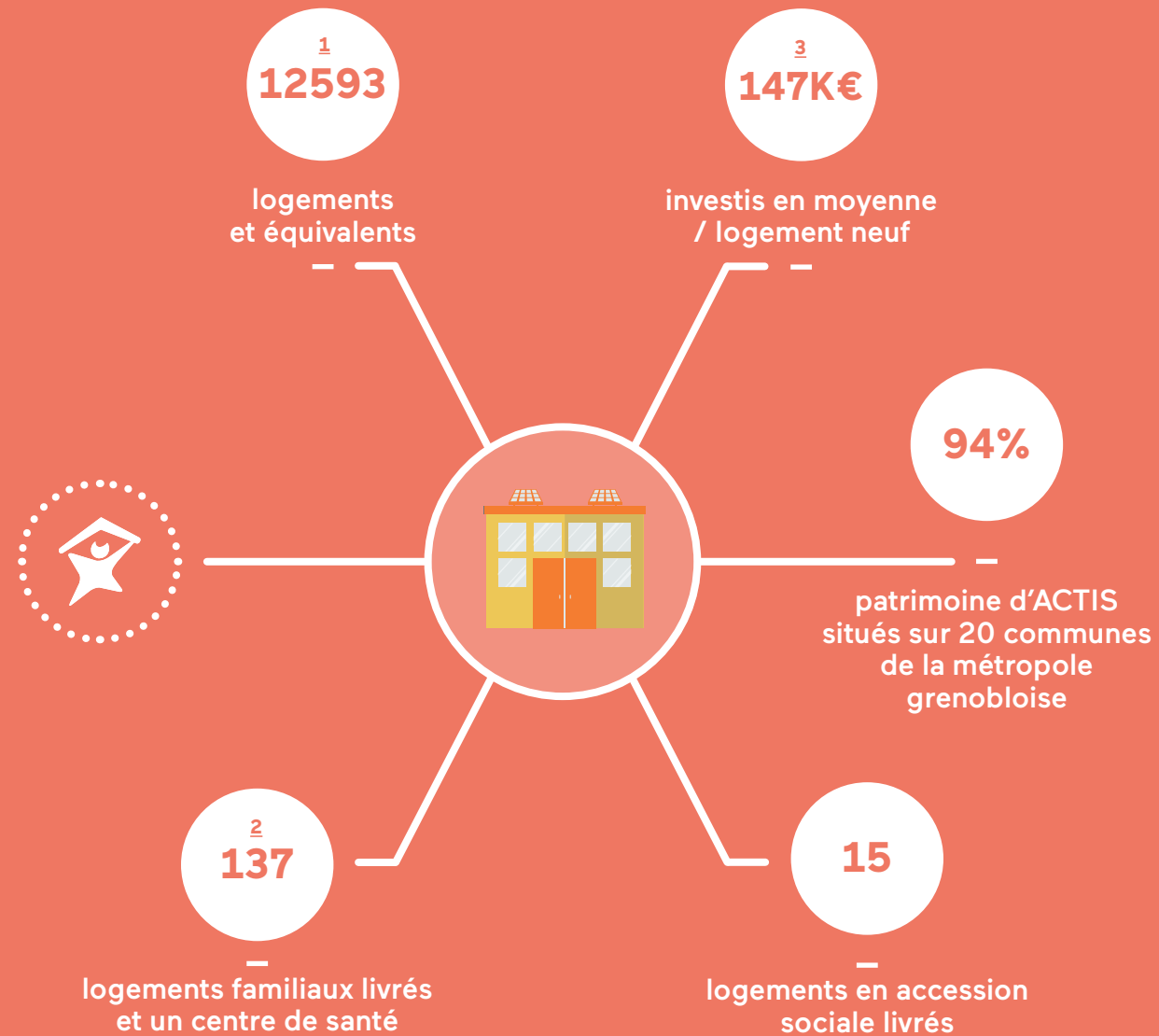
"Ma petite boîte à outils" :

Avec "Ma petite boîte à outils", un nouveau dispositif d'ateliers bricolage pour les locataires avec un lieu et du personnel dédié, le personnel de la régie de travaux d'Actis offre des conseils sur la plomberie, l'électricité, la sécurité et tous les thèmes qui permettent d'entretenir un logement. Le dispositif lancé en 2016 va prendre de l'ampleur en 2017, avec notamment la réalisation de tutoriels vidéos.



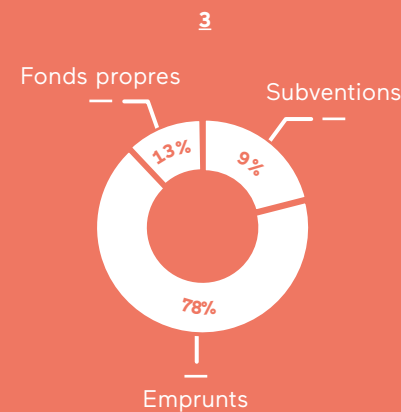
Contribuer au dynamisme des territoires

— **10 chantiers d'insertion menés avec Synergie chantiers éducatifs** : 57 jeunes employés et 2435 heures travaillées



1 Dont :
 - 11 234 logements
 - 39 foyers (838 équivalents logements)
 - 330 garages ou parkings
 - 191 commerces

2
 - 98 logements familiaux et un centre de santé à Grenoble
 - 25 logements familiaux sur la métropole à Seyssinet-Pariset, Saint-Egrève et Saint-Martin-d'Hères
 - 14 logements familiaux à Saint-Marcellin



CONSTRUCTION DURABLE Innovations techniques & sociales

Le développement de l'offre nouvelle de logements avec le souci constant de limiter l'impact énergétique est l'un des objectifs majeurs poursuivis par l'organisme.

Outil métropolitain, au service des communes de la région grenobloise, Actis s'attache à proposer une offre nouvelle de logements qui réponde aux besoins de rééquilibrage des logements entre centre ville et périphérie et entre territoires. Pour y parvenir, l'organisme construit des logements sociaux familiaux, des résidences spécialisées, des logements en accession sociale ; rachète et améliore des logements privés ; réalise des transformations d'usage.

Actis a livré 137 nouveaux logements en 2016 ainsi qu'un centre de santé.



Le Onze d'or, 38 logements sociaux et un centre de santé à Grenoble.

Les innovations techniques et sociales au cœur de la démarche d'Actis

Actis a pour ambition d'aller vers un projet de société plus juste et plus équitable, conforme à ses engagements d'entreprise socialement responsable.

Innovater, c'est agir dans un cadre prospectif et porter des projets de logements collectifs "légers pour la planète", économiques et confortables pour l'utilisateur.

Par cette démarche, Actis s'inscrit à horizon 2020, en se référant aux accords de la COP21 avec la volonté d'anticiper la future Réglementation Bâtiment Responsable qui donne une place prépondérante à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Ainsi 2016 a vu l'émergence de deux projets portés par des innovations techniques et sociales :

HabiTerre&Bois

Lauréat de l'appel à projet national "l'architecture de la transformation" lancé par la Caisse des dépôts et l'Union sociale pour l'habitat, vise à proposer des logements sociaux qui allient :

- Une innovation constructive avec le choix de l'association terre/bois : des matériaux biosourcés, naturels et locaux, ayant un impact carbone le plus faible possible ;
- Une innovation sociale en impliquant en amont les locataires d'Actis au cœur du processus de conception et de fabrication de leur logement afin qu'ils s'approprient leur cadre de vie et en deviennent acteurs.



Le prototype "Terra Nostra"

L'équipe menée par Actis et l'Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Grenoble (ENSAG), a œuvré toute l'année pour la construction d'un prototype bois/terre, à faible impact environnemental et une implication poussée des habitants, avec un travail interactif entre habitants / prototype / projet.

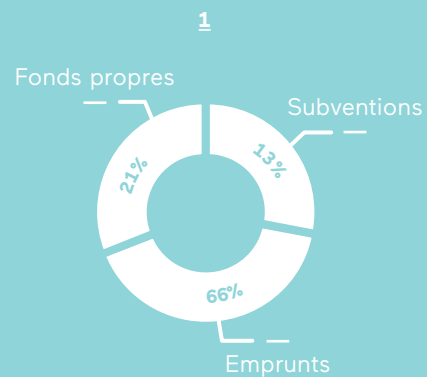
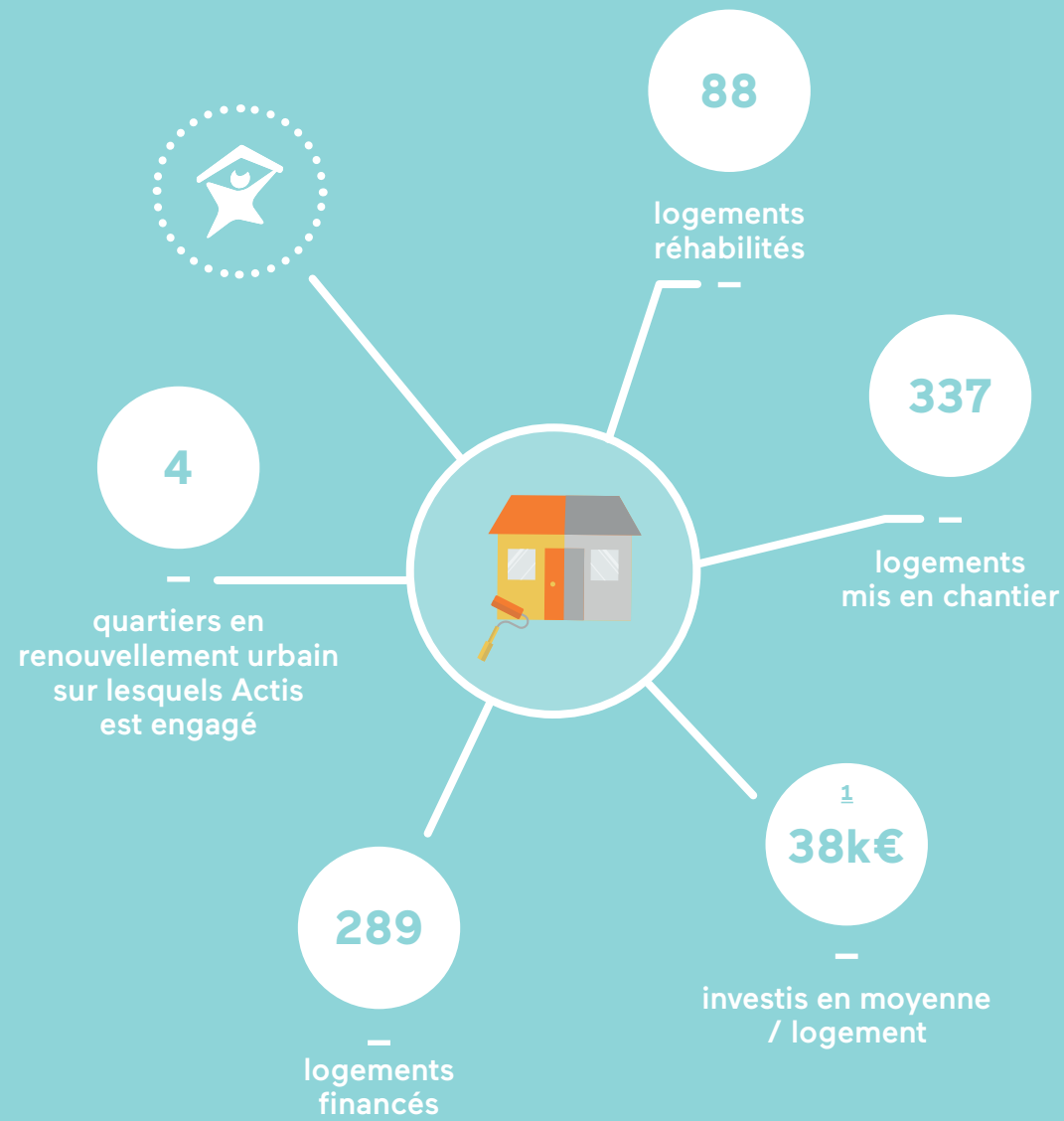
Les innovations ainsi expérimentées et validées donneront ensuite lieu à la réalisation d'un bâtiment de 6 logements sociaux familiaux, sur la commune de Fontaine, dans la Métropole grenobloise.

Le Haut-Bois: le projet à suivre en 2017...

Fort d'expériences réussies dans la construction mixte bois/béton, Actis souhaite franchir une nouvelle étape en expérimentant la construction d'un bâtiment collectif de grande hauteur (9 niveaux) de 56 logements locatifs sociaux :

- en structure bois dans un environnement classé au niveau 4/5 du risque sismique;
- PASSIF par ventilation Double-flux;
- Favorisant les matériaux biosourcés;
- Privilégiant autant que possible le bois des forêts locales.

Le Haut-bois, sera construit à Grenoble, Zac Flaubert, avec une démarche originale qui prend en compte les 4 temporalités de la vie du Bâtiment : le matériau bois, la mise en œuvre, la vie du bâtiment, la déconstruction.



RÉHABILITATIONS

Performance et qualité de vie

Avec la première tranche de réhabilitation de 2011 à 2016 Actis a rénové 1000 logements et va poursuivre son action pour réduire l'écart énergétique entre le patrimoine neuf et le patrimoine existant pour atteindre 20% de son patrimoine réhabilité en 2020.

Le renouveau de l'Arlequin

Le quartier de l'Arlequin à Grenoble fait l'objet d'un ambitieux projet de Renouvellement Urbain porté par l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain (ANRU), en partenariat avec les acteurs locaux: bailleurs, Ville, Métropole, associations de locataires.

Dans ce cadre, Actis a restructuré en profondeur le 50 Galerie de l'Arlequin, pour en faire un bâtiment performant en termes énergétiques et agréable à vivre. Des travaux d'une ampleur exceptionnelle:

- Démolition partielle pour ouvrir l'ensemble immobilier
- Segmentation des coursives avec création de nouvelles montées d'immeubles
- Création de nouvelles dessertes (escaliers, ascenseurs)
- Aménagements de halls d'immeubles sécurisés
- Rénovation thermique au niveau BBC (bâtiment basse consommation) par des travaux d'isolation
- Des logements remis à neuf en grande partie, redevenus attractifs

Un accompagnement spécifique des habitants a été organisé durant les travaux et le chantier a intégré de nombreuses actions d'insertion.



Le 50-52 Arlequin réhabilité.

Reconstruire la ville

Actis participe au développement urbain et concourt à l'aménagement des quartiers en **renouvellement urbain**: Mistral, Villeneuve et Châtelet.

En 2016, Actis a livré deux opérations sur Châtelet, quartier ayant fait l'objet d'une **démolition-reconstruction** visant à apporter de la mixité sociale et à s'ouvrir sur l'extérieur.

Actis s'est également attaché à la préparation du NPNRU avec principalement la deuxième phase d'aménagement de la Villeneuve et le projet de reconstitution de l'Abbaye. Ces projets font l'objet d'une étroite collaboration avec la Métropole et la Ville de Grenoble.

Le Nobel, une illustration du renouveau du Châtelet à Grenoble

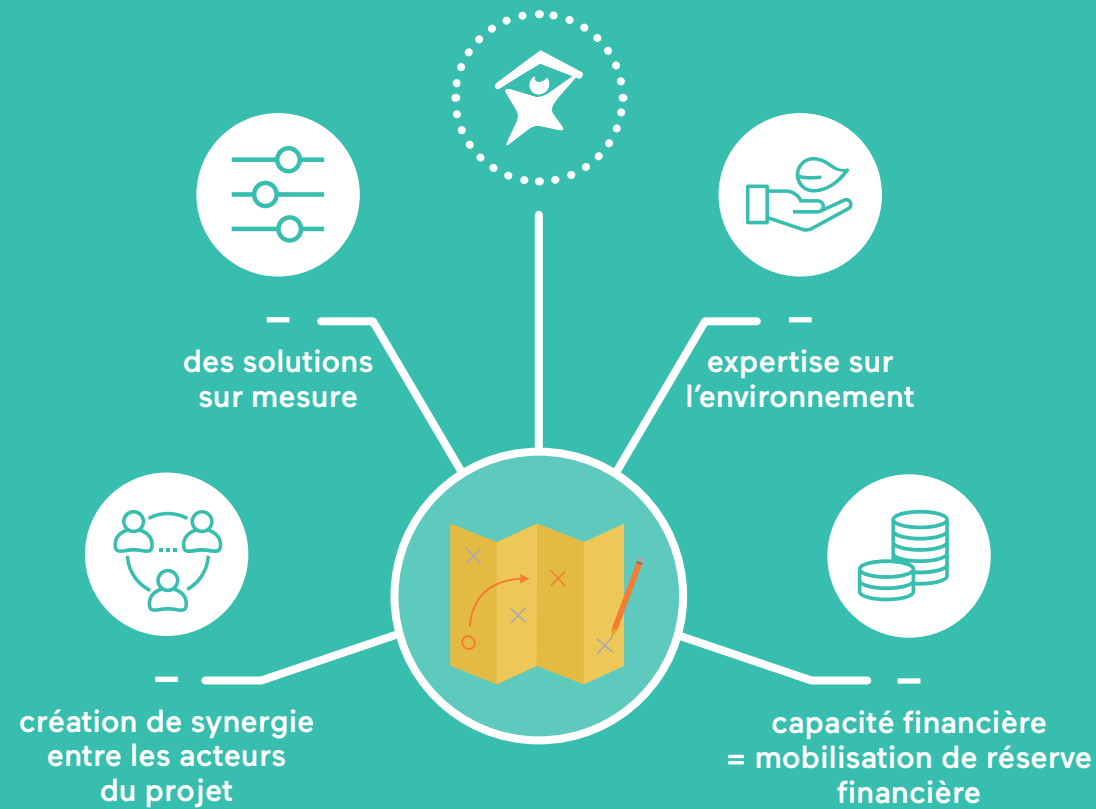


Lauréat des "Trophées du cadre de vie"



Actis a remporté le Trophée partenaires éco Responsable attribué par l'association qualitel, pour son programme de réhabilitation des 570 logements locatifs sociaux du Village Olympique de Grenoble.

Ce prix reconnaît les aspects architecturaux, patrimoniaux, environnementaux et sociaux du projet. Une belle reconnaissance pour les équipes d'Actis, les Maîtres d'oeuvre (LUDMER, AKTIS, Atelier Rigassi), les partenaires (Ville, CAUE, associations, ...), sans oublier les entreprises.



Actis apporte une réponse globale aux questions d'habitat durable, de mixité sociale et d'intégration dans la ville. De l'acquisition du terrain à la première pierre, puis à l'emménagement des premiers habitants, l'Office assure l'ensemble des étapes de l'aménagement des nouveaux quartiers.

Inauguré en 2016, le domaine du Châtelard est un nouveau quartier à Saint-Egrève créé pour la commune, sur un terrain de 26 000m² espace et exposant, dans le secteur de la Trémouillère.

Ce quartier combine mixité de l'habitat et une parfaite intégration à l'environnement. A proximité de la nouvelle ligne de tram E, il bénéficie de vues dégagées sur les massifs environnant, et offre un cadre de vie agréable avec des logements de grande qualité.

— 213 logements neufs répartis en 9 immeubles à terme.

— 37% sont en locatif social et 63% en accession.

Livraisons échelonnées novembre 2015 / printemps 2016



Inauguration du Domaine du Châtelard à Saint-Egrève, septembre 2016.



Dès le début des années 1980, 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.

En 2016, Actis a créé Synéac, le syndic solidaire d'Actis, doté d'une équipe de professionnels formés à cette activité, il gère aujourd'hui plus de 70 copropriétés soit l'équivalent de 1500 lots principaux.

Synéac s'est notamment développé sur la "vente HLM", c'est-à-dire la vente de logements aux locataires du parc social sur les quartiers d'habitat social mais également en centre ville et dans les communes extérieures.

Fort de son ancrage social lié au modèle du logement social, Synéac développe une gestion de copropriétés basée sur :

— L'accompagnement des propriétaires sur un changement de statut locataire/propriétaire

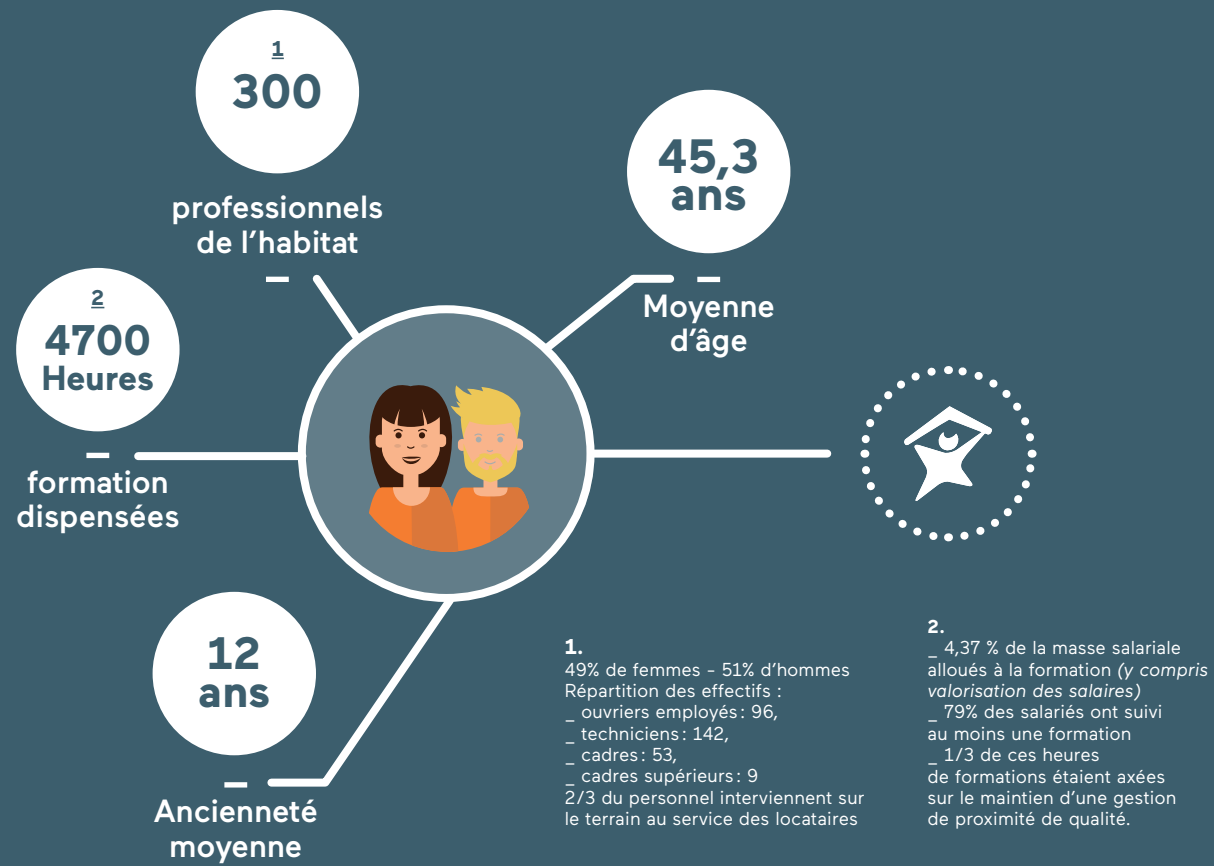
— Garantir la pérennité du bâti, la valeur de l'investissement réalisé par ces nouveaux propriétaires

— La gestion "raisonnée" et adaptée des dépenses avec des honoraires en adéquation avec le profil des accédants, la maîtrise des dépenses d'entretien.

— L'adossement à la structure Actis permettant au syndic de bénéficier de l'expertise de la structure du bailleur social.

Synéac, un syndic solidaire adossé au bailleur social.

synéac
LE SYNDIC SOLIDAIRE D'ACTIS



Résolument tournée vers le service, la mission d'Actis repose principalement sur les compétences et l'investissement de ses 300 salariés. Ils agissent au quotidien pour mener à bien la mission d'intérêt général du logement social.

Des salariés engagés et solidaires

Nombreux sont les salariés qui s'impliquent au-delà de leurs missions pour accompagner des locataires à des spectacles, des jeunes à des sorties en montagne, pour accueillir des stagiaires et effectuer du tutorat, autant de moments riches en échanges et rencontres. Ainsi 30 stagiaires et assimilés ont été accueillis par les équipes d'Actis.

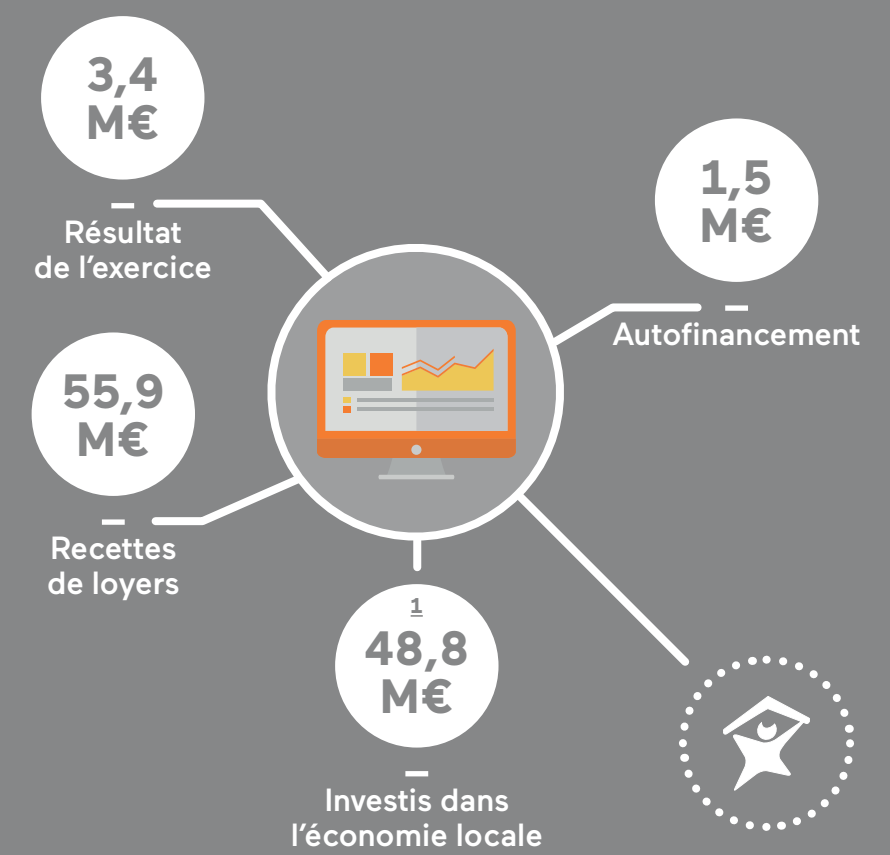
En 2016, un groupe de salariés a initié l'organisation d'un cross urbain à la Villeneuve de Grenoble afin de faire découvrir autrement ce quartier, son architecture et ses espaces verts. Un projet qui a vu le jour en 2017 en lien avec la Régie de quartier.

Des salariés impliqués pour l'insertion

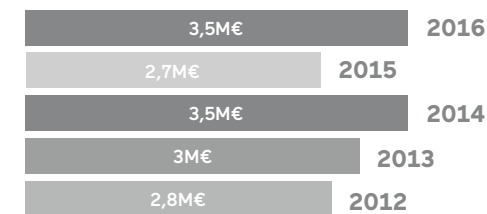
Actis s'investit pour faciliter l'accès à l'emploi aux publics qui ont le plus de difficultés à y accéder. Ainsi en 2016, l'office a embauché 26 jeunes ou personnes en insertion et une journée de présentation des métiers d'Actis a été organisée auprès d'adultes en insertion.

Autre vecteur d'insertion, 10 chantiers éducatifs ont été réalisés en lien avec Synergie. Par ailleurs, Actis a permis la création de 44 emplois en insertion par le biais de l'article 14 du code des marchés publics, soit 9719 heures de travail réalisées, principalement sur les chantiers.

Elaboration du Guide Prévention Sécurité, un guide destiné aux salariés travaillant sur le terrain et à leurs managers pour prévenir les risques avec des cas concrets et des références au cadre légal. Il a été élaboré par un groupe de salariés en lien avec le CHSCT.



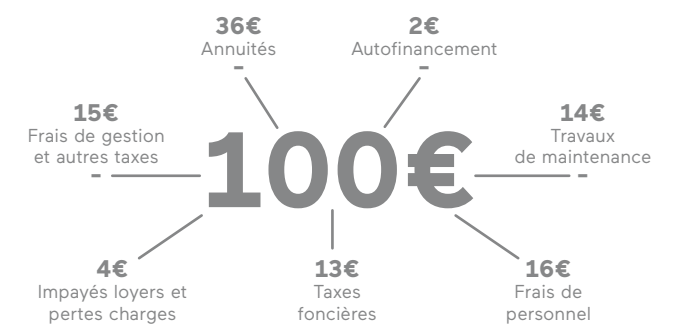
Le résultat de l'exercice 2016 s'élève à 3,4 millions d'euros. Il bénéficie d'un élément favorable fort : le maintien du livret A à un niveau très bas (0,75%). Il est aussi le fruit des efforts importants engagés par l'organisme dans la lutte contre la vacance et la maîtrise des frais de structure.



L'autofinancement s'établit à 1,5 Md'€, il traduit le solde des flux de trésorerie. 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.

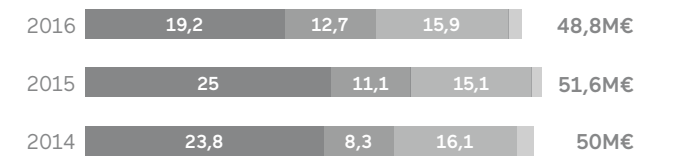
Le fonctionnement

Pour 100€ de recettes, les principaux flux sont les suivants:



L'investissement

Au total en 2016, Actis a participé à hauteur de 48,8 Md'€ à la vie économique du département de l'Isère et plus particulièrement de la région grenobloise.



■ Offre nouvelle ■ Réhabilitation ■ Maintenance courante ■ Démolition

ACTIS, un outil au service des territoires et des habitants



TERRITOIRE PAUL COCAT

Agence Teisseire / Abbaye-Jouhaux
20 bis avenue Paul Cocat
38100 Grenoble
Tél. 04 76 25 01 03

Relais de Saint-Marcellin

50 grand Rue
38160 Saint-Marcellin
Tél. 04 76 38 09 82
Nouveaux locaux !

TERRITOIRE JEAN JAURÈS

Agence Berriat / Centre ville
Agence Mistral / Eaux-Clares
54 cours Jean Jaurès
38000 Grenoble
Tél. 04 76 03 72 30

TERRITOIRE MARIE REYNOARD

Agence Villeneuve / Village Olympique
Vigny-Musset
Agence Capuche / Bajatière
32ter avenue Marie Reynoard
38100 Grenoble
Tél. 04 76 40 08 23



Le syndic solidaire d'Actis
25, avenue de Constantine
CS 72508 - 38035 Grenoble Cedex 2
Tél. 04 38 37 40 30



LE POLYNÔME

25, avenue de Constantine
CS 72508
38035 Grenoble Cedex 2
Tél. 04 76 20 41 20

www.actis.fr