



Rapport d'activités

20  
20



**advivo**  
construisons la vie ensemble

# Sommaire

Advivo, une identité forte : construisons la vie ensemble .....	<b>4</b>
2020 en chiffres .....	<b>7</b>
Temps forts de l'année .....	<b>8</b>
Développement du Patrimoine : L'innovation au service des collectivités .....	<b>10</b>
Développement durable : Advivo, Office responsable .....	<b>15</b>
Qualité de service : Priorité à l'accompagnement des locataires .....	<b>18</b>
Une gestion locative rigoureuse .....	<b>24</b>
Une structure financière solide .....	<b>29</b>
Des collaborateurs acteurs du développement .....	<b>33</b>



**Thierry Kovacs**  
Président



**Nicolas Berthon**  
Directeur Général

**A**u cours de l'année 2020, l'Office Public de l'Habitat Advivo a été confronté à trois défis majeurs.

En premier lieu, naturellement, celui de la crise sanitaire liée à la propagation de l'épidémie de Covid 19. Lors des deux confinements du printemps et de l'automne, **les équipes de l'Office ont su toutefois se mobiliser et s'adapter afin, dans un esprit de grande solidarité, d'assurer la continuité des services et d'informer ainsi que de soutenir l'ensemble de nos locataires, familles comme commerçants.**

C'est là sans doute où la valeur de l'élément humain, le grand professionnalisme de nos équipes sont en capacité de faire la différence pour consacrer Advivo aux yeux de nos locataires dans une période aussi anxiogène, comme un pôle indispensable de proximité et de stabilité.

Par ailleurs, Advivo a dû, une nouvelle fois, s'accommoder au-delà d'un contexte économique et social difficile, des contraintes financières qui lui sont imposées par l'Etat depuis la Loi de Finances 2018 avec notamment le maintien de la Réduction de Loyer de Solidarité (R.L.S.) entraînant une baisse du montant des loyers de 6.3% en 2020 et occasionnant de ce fait, une perte de chiffre d'affaires cumulée de 3,8M€ depuis 2018.

Malgré tout et grâce à la rigueur de sa gestion depuis maintenant près de 20 ans, **notre Office a pu garantir à nos locataires une offre de logements de qualité,**

**la poursuite de sa politique de réhabilitations et un niveau élevé de notre effort en matière de travaux de maintenance.**

Enfin, la Loi « Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique » (E.L.A.N.) de 2018 imposant aux organismes qui n'atteignent pas un certain seuil de logements à se regrouper, nous a conduit à construire un projet d'**alliance avec Alpes Isère Habitat** dans le cadre d'une société de coordination, la SCEREA (Société de Coordination entre Rhône et Alpes) qui doit permettre de **préserver nos valeurs et donc de garantir la pérennité de notre modèle.**

En agissant de la sorte, nous confortons ainsi la capacité de l'Office à exercer un lien de proximité avec son territoire de façon à pouvoir répondre au mieux aux attentes de nos locataires comme aux préoccupations des collectivités territoriales.

Mettre le territoire au cœur des politiques de l'habitat, prioriser plus que jamais le confort de nos locataires, l'amélioration de leur qualité de vie, la préservation de leur pouvoir d'achat, c'est être fidèle à l'essence même des valeurs d'Advivo.

Ces valeurs, confortées au gré des enquêtes de satisfaction successives, sont bien évidemment perceptibles dans le rapport d'activités 2020 qui témoigne ainsi de cette volonté constante, partagée par l'ensemble de nos collaborateurs, mise au service d'une grande et noble cause: celle d'offrir un toit et un confort à ceux qui en sont dépourvus.



## Advivo, une identité forte : construisons la vie ensemble

Fondé en 1914, Advivo est spécialisé dans la construction, la réhabilitation et la gestion de logements sociaux.

L'Office accorde une importance primordiale à **l'humain** et à son **rôle social**, misant sur **l'écoute, l'échange, la proximité** et **une qualité de service en constante amélioration** auprès des locataires, des collaborateurs et de l'ensemble de ses partenaires. Aménageur public au service des collectivités locales, **Advivo participe également au renouvellement urbain des quartiers** à travers des opérations de réhabilitations et de constructions aujourd'hui ancrées dans un processus de transition énergétique.

### PLAN STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE

Montant global :

**148 032 439 euros sur la période 2019-2028**

À la suite des différentes lois qui ont impacté les Offices Publics de l'Habitat, Advivo a procédé à la mise à jour de son dernier PSP en 2019.

#### Levier 1 : Réhabilitations et améliorations du cadre de vie et du confort des habitants

coût global : 28 928 100 euros TTC

Soit 2 741 logements pour 10 553 euros TTC par logement

#### Levier 2 : Plan pluriannuel de maintenance et de travaux

coût global : 48 004 339 euros TTC

#### Levier 3 : Plan de développement, 474 logements

Coût global : 71 100 000 euros TTC

soit 150 000 euros TTC par logement

# Zoom : Création de la Société de Coordination Entre Rhône Et Alpes



En 2020 et suite à l'obligation de regroupement introduite par la loi ELAN, **Advivo et Alpes Isère Habitat ont adopté une délibération visant à créer la Société de Coordination Entre Rhône Et Alpes (SCEREA).**

Il n'est pas question d'une fusion, chacun des membres conserve son identité et sa gouvernance, mais d'une alliance entre deux offices qui partagent les mêmes valeurs et les mettent au service d'un territoire.

Une demande d'agrément a été déposée auprès du Ministère du Logement le 17 décembre 2020.

# Équipe de direction



**Nicolas Berthon**  
Directeur Général



**Rachel Blanc**  
Directrice des  
Ressources



**Laurent Acosta**  
Directeur de la  
Gestion Locative



**Jean Casanova**  
Directeur des  
Services de  
Proximité



**Laurent Goutelard**  
Directeur du  
Patrimoine et du  
Développement



**Béatrice Mucciante**  
Responsable du  
secrétariat général

## Conseil d'administration

Sous l'autorité de son Président, le Conseil d'Administration conduit la politique générale de l'Office et règle par ses délibérations les différentes affaires de l'organisme. Il s'est réuni 5 fois en 2020.

Le 16 septembre 2020, le nouveau Conseil d'Administration d'Advivo composé de 27 administrateurs a pris ses fonctions et a élu Président M.Thierry Kovacs.

Composition :

**6** membres désignés par Vienne Condrieu Agglomération  
*M. Thierry Kovacs, Président d'Advivo, M. Christophe Charles, Vice-Président d'Advivo, M. Philippe Marion, Mme Sophie Pernet, Mme Hilda Dermidjian et Mme Anny Gelas.*

**6** personnes qualifiées désignées par Vienne Condrieu Agglomération  
*M. Alain Durand, Mme Christelle Soret, Mme Malika Laroui, M. Manuel Belmonte, M. Norbert Garroux et M. Francis Garric.*

**3** membres en qualité d'élus d'une collectivité ou d'un EPCI  
*M. Daniel Angonin, Mme Christelle Grangeot, et Mme Martine Faïta.*

**5** membres élus par les locataires  
*M. Jacques Duc, Mme Noëlle Gaulard, M. Alain Sarzier, M. Jacqui Brunet et M. Samy Gacem*

**1** membre désigné par les conseils d'administration des caisses d'Allocations Familiales  
*M. Jean-Claude Lejeune*

**1** membre désigné par l'union départementale des associations familiales de l'Isère  
*Mme Yvette Seglat*

**1** membre désigné par Action Logement  
*M. Claude Normand*

**2** membres représentant des organisations syndicales  
*M. Sansoro Roberto, CFDT et Mme Marie Christine Cortes, Indecosa CGT*

**2** membres représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées  
*Mme Laurie Lemaire, RIVHAJ et Mme Sylvia Satelmechian, Régie inter-quartiers de Vienne*

# 2020 en chiffres

**97**  
Collaborateurs

**31.3M€**  
Chiffre d'affaires

**6 080**  
Logements

**2**  
Agences

**5.367M€**  
Résultat de l'exercice

**53%**  
Des logements en Quartiers  
Prioritaires de la Ville

**5**  
Antennes

**1.4%**  
Coût de l'impayé

**14 543**  
Personnes logées

**44 680**  
Appels répondus

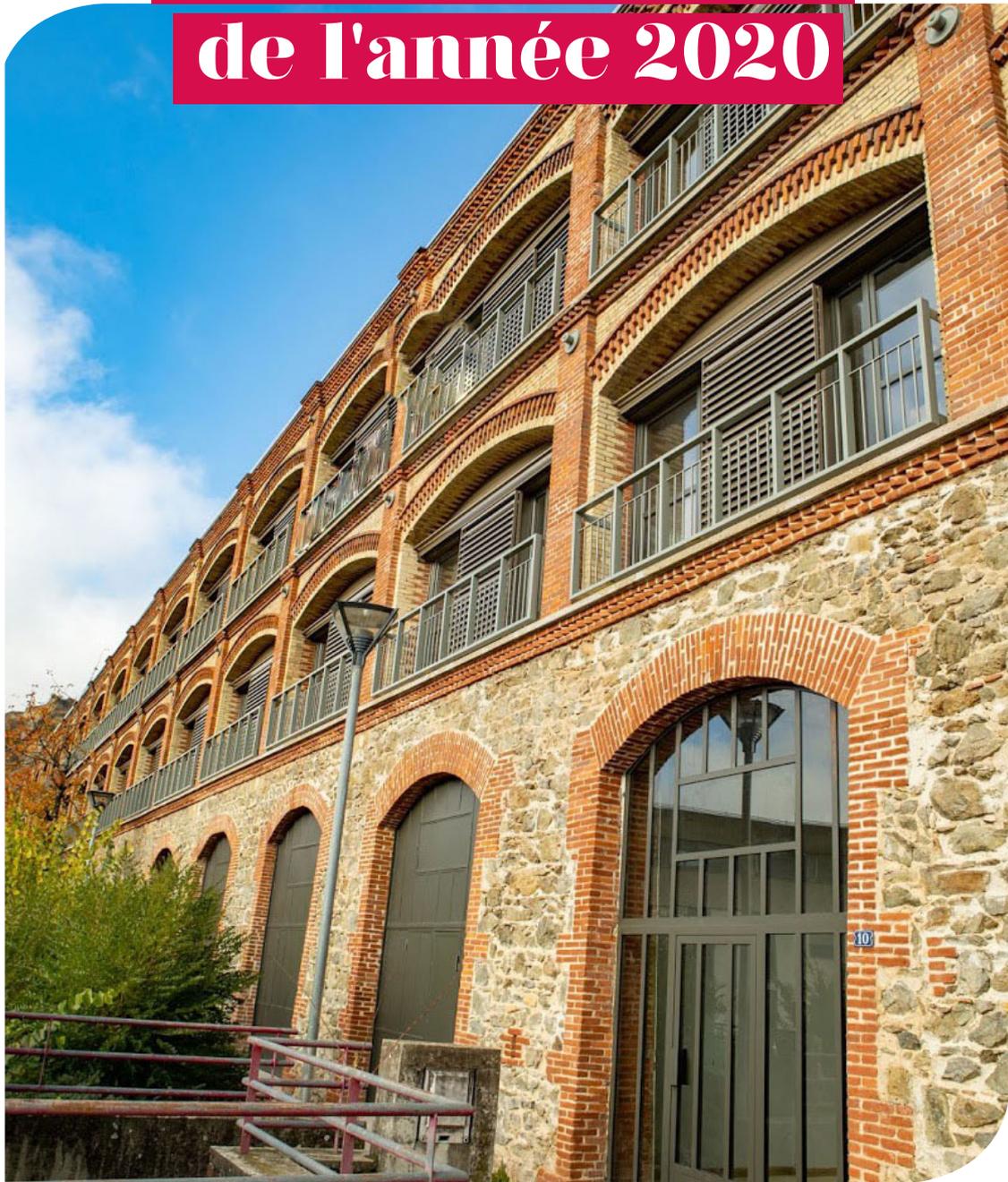
**3.2%**  
Taux de vacance

**54%**  
Bénéficiaires APL



**Implantation  
géographique  
du patrimoine**

# Les temps forts de l'année 2020





**Janvier**

Lancement de la réhabilitation des résidences Saint-Martin II et Teytu à Vienne, dans le cadre du NPNRU



**Mars**

Maintien des activités lors du 1er confinement



**Mai**

Nomination par le Conseil d'Administration de Nicolas Berthon, Directeur Général



**Juin**

Livraison de la résidence François Truffaut à Malissol - Vienne



**Juillet**

Annnonce de la création de la Société de Coordination Entre Rhône Et Alpes



**Aout**

Chantiers d'été



**Septembre**

Nouveau Conseil d'Administration Élection de Thierry Kovacs, Président d'Advivo



**Septembre**

Signature d'une charte commune en faveur des locataires en difficultés suite à la crise sanitaire



**Novembre**

Maintien des activités lors du 2nd confinement



**Novembre**

Enquête de satisfaction auprès des locataires



**Decembre**

Demande d'agrément de la Société de Coordination Entre Rhône Et Alpes auprès du Ministère du Logement



**Decembre**

Distribution de chèques cadeaux par le Comité d'Entreprise aux salariés

# Développement du patrimoine : L'innovation au service des collectivités



# Constructions neuves

Livraisons 2020



## Résidence François Truffaut

Malissol, Vienne

12 logements individuels groupés

Architecte : B.A.rchitecture

Les 12 villas qui composent ce petit lotissement sont réparties sur deux étages, et possèdent chacune un garage boxé et un jardin privatif engazonné, comprenant une partie terrasse dalée. Les logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ceux-ci bénéficient de performances énergétiques optimales, avec un classement en classe A pour 7 logements et en classe B pour 5 logements sur l'étiquette de diagnostic de performance énergétique.

Prix de revient : **2 455 850€ TTC**



## Maison Barou

Les Côtes d'Arej

1 logement livré en 2020 et 1 commerce livré en 2019

Architecte : Agence d'architecture Barrios et Associés

La Maison Barou se trouve à l'intérieur du centre-bourg des Côtes d'Arej, à proximité de la mairie et des commerces. La surface habitable du logement est de 129.40m<sup>2</sup>.

Prix de revient : **357 767€ TTC**  
(pour le logement et le commerce)

# Constructions neuves

Mise en chantier 2020



## Le Domaine des Poiriers

Villette de Vienne

7 logements avec garages en VEFA

Promoteur : European Homes

L'opération s'inscrit dans un programme de 34 logements collectifs répartis en 3 bâtiments et de 22 maisons individuelles.

Prix de revient : **974 227€ TTC**



## **Zoom :** **Une nouvelle ère pour le quartier de Saint-Martin, à Vienne**

### **Réhabilitation : amélioration du confort de 106 logements des résidences Teytu et Sain-Martin II**

Dans le cadre du NPNRU  
Réhabilitation énergétique (label BBC Effinergie renovation)  
Coût prévu : 4,3 M€ HT

Pour Advivo, les objectifs de la réhabilitation sont :

- Traitement de l'enveloppe des bâtiments
- Travaux dans les parties communes (remplacement portes d'entrée, réfection des halls...)
- Interventions dans les logements (portes palières, mise en sécurité électrique...)
- Sécurisation du site

Avancement :

Démarrage des travaux en janvier 2020

Travaux interrompus de mars à mai 2020 en raison de la crise sanitaire

# Réhabilitations

Livraison 2020

Mises en chantier 2020



## Résidence Malissol VIII

Malissol, Vienne

Remplacement des menuiseries extérieures



## Résidence Quai Pasteur

Vienne

Réhabilitation des parties communes et des 114 logements



## Résidence Port de l'Ecu

Vienne

Ravalement des façades

## Maintenance et entretien



**426**

Chaudières remplacées  
Montant total : 437K€ HT  
(multi-sites)



**39**

Chauffe-eaux remplacés  
Montant total : 33K€ HT  
(multi-sites)



**83K€**

Raccordement à la télévision satellitaire  
(multi-sites)



## ACCESSIBILITÉ

Depuis 2001, Advivo participe au maintien des personnes âgées ou en situation de handicap au sein de leur logement en effectuant des travaux d'aménagement.

En tenant compte de certains critères (âge, type du logement et certificat médical précis), les locataires peuvent bénéficier de l'aménagement de leur salle de bains : remplacement de la baignoire par une douche, installation de barres de maintien et réhaussement de WC.

Des travaux d'adaptation spécifiques sont également réalisés tels que la motorisation des volets et l'aménagement de places de parking.

En 2020 :

- Salle de bains : intervention dans **56 logements** pour un montant HT de 226 047€
- Création de rampe et motorisation de volet : intervention dans **11 logements** pour un montant HT de 61 606€
- Aménagement des sanitaires : intervention dans **10 logements** pour un montant HT de 3 499€

# RÉFECTION DES PARTIES COMMUNES



## Résidence L'Isle I, Vienne

Réfection peinture, remplacement des boîtes aux lettres, des sols des paliers, de la porte de hall et du système d'interphonie.

Montant total : 58 832€



## Résidence Plan des Aures, Pont-Evêque

Réfection peinture des parties communes et des portes palières, remplacement des boîtes aux lettres et des sols.

Montant total : 44 617€



## Résidence 7 rue Schneider, Vienne

Décapage des escaliers et façades sous porche, réfection peinture des menuiseries du porche.

Montant total : 2 879€



## Résidence Malissol I, Vienne

Réfection peinture des parties communes et électricité.

Montant total : 12 670€

## Interview

### Comment accompagnez-vous les communes qui souhaitent développer une offre locative ?

L'année 2020 a été rythmée par les élections municipales. Certaines équipes ont été confirmées, d'autres ont été renouvelées.

Fin 2020, nous avons décidé de partir à la rencontre des équipes fraîchement élues. Débutant par la présentation de nos activités, de nos savoir-faire, nous accordons beaucoup d'importance à l'écoute attentive des besoins exprimés par les municipalités.

Cela nous permet de proposer des solutions adaptées aux projets de la commune tant d'un point de vue technique que social.

Etudiant dans un premier temps les solutions contractuelles pour la construction : VEFA, construction en propre... nous intégrons ensuite dans le projet les différentes orientations et demandes : insertion du projet dans son

environnement, adaptation au vieillissement, ... en veillant à conserver l'équilibre financier de l'opération.

### Concrètement, quelle place accordez-vous à la transition énergétique dans le développement du patrimoine ?

Advivo est engagé dans une démarche de transition énergétique depuis de nombreuses années. Les réglementations thermiques successives ont permis des progrès majeurs dans la performance énergétique des logements.

La nouvelle Réglementation Environnementale 2020 – qui remplace la RT 2012 - doit paraître en 2022 et demandera des performances bien supérieures à celles de la RT 2012.

Plus que de s'y préparer, notre démarche est d'anticiper et de s'orienter dès maintenant vers des labels attestant de cela tels que RT 2012 -10% ou E+C.



### Laurent Goutelard

Directeur du patrimoine et du développement



**Développement durable :  
Advivo, Office responsable**



# Développement durable

Advivo a pris conscience très tôt de la nécessité de s'engager dans la transition énergétique. D'une part, en **réduisant notre consommation énergétique** et, implicitement, en faisant **baïsser nos émissions polluantes**, en particulier les gaz à effet de serre. D'autre part, en favorisant au niveau de l'ensemble de notre patrimoine, un développement des énergies renouvelables, principalement le solaire. Ces deux actions conjuguées permettent aussi de **réduire la facture énergétique** et donc les charges qui pèsent sur les ménages que nous logeons et qui sont souvent de conditions modestes.

## Privilégier les énergies renouvelables

Pour diminuer l'impact environnemental de notre parc de logements, nous avons fait le choix de privilégier les énergies renouvelables et plus particulièrement l'énergie solaire. Ainsi, **Advivo est le premier bailleur social à avoir mis à disposition en partenariat avec l'entreprise Subsol, l'ensemble de ses toitures pour les équiper de 20 000 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques.**

## Des constructions respectueuses de l'environnement

Nos constructions neuves font l'objet de **certifications QUALITEL**, attestant des performances énergétiques permettant de

contribuer au respect de l'environnement. Nos opérations de réhabilitations, priorisées en fonction des résidences les plus énergivores, intègrent le volet « amélioration thermique » afin de parvenir à une réduction de notre impact environnemental, mais également à la réduction de la facture énergétique de nos locataires.

**Optimiser la performance des équipements** Nous priorisons **le remplacement des équipements**, notamment les chaudières individuelles gaz. Le matériel de plus de 17 ans est automatiquement remplacé par des chaudières plus performantes et plus économes, tant en matière de coût, que d'énergie consommée.

## UNE DÉMARCHE PORTÉE EN INTERNE

L'implication d'Advivo dans les enjeux environnementaux passe aussi par la sensibilisation de nos équipes aux questions climatiques à travers plusieurs actions mises en place.

- Écomobilité : 13 véhicules et un vélo électriques à la disposition de nos collaborateurs
- Politique de **dématérialisation des documents**
- **Affichage écoresponsable**
- Participation annuelle au **challenge mobilité** porté par l'ADEME en collaboration avec Vienne Condrieu Agglomération

# Zoom : création d'un réseau de récupération de chaleur fatale sur le quartier d'Estressin à Vienne

## 791 logements et une école chauffés grâce à l'usine Yoplait

A l'été 2020, Advivo a affirmé son implication dans une démarche d'économie d'énergie en s'associant aux travaux de mise en œuvre d'un système de récupération de chaleur fatale et de création d'un réseau urbain de chaleur à Estressin.

L'énergie générée par l'usine Yoplait qui était tout simplement perdue, se voit ainsi récupérée pour couvrir les besoins thermiques de 791 de nos logements et une école.

Ce projet innovant établi en partenariat avec Yoplait, ENGIE solutions, la Ville de Vienne et Vienne Condrieu Agglomération permet de **couvrir 60% des besoins des logements, de réduire les émissions de CO2 de 50% et de valoriser plus de 3 000 MWh d'énergie par an.**



**Qualité de service :  
priorité à l'accompagnement  
des locataires**





# un accompagnement de qualité

Pour l'ensemble des salariés Advivo et notamment le personnel de proximité, l'objectif est de respecter cette règle : Disponibilité – Ecoute – Réponse.

Nos antennes sont le socle de notre proximité. Réparties sur nos différents territoires d'intervention, elles nous permettent d'être au plus proche de nos locataires et d'apporter une réponse rapide et adaptée à chaque demande (optimisation de la gestion des demandes d'interventions techniques).

## PÔLE ÉTAT DES LIEUX

Le pôle état des lieux est composé d'une responsable, de 2 assistantes déléguées, de 3 techniciens état des lieux et de 4 agents techniques.

En 2020, le pôle état des lieux a réalisé :

- **102 visites conseils**
- **482 états des lieux entrants**
- **426 états des lieux sortants**

Soit un total de **1 010 rendez-vous sur l'année**

## PÔLE TECHNIQUE



Composé de régisseurs, ce pôle permet de centraliser toutes les réclamations techniques. Les régisseurs sur le terrain ont pour rôle de transmettre toutes anomalies dans les parties communes (nettoyage, ampoules grillées...) mais aussi de se rendre chez les locataires pour constater les problèmes rencontrés et vérifier les travaux réalisés.

**Cette proximité permet des interventions ciblées par nos agents et les entreprises. Véritable courroie des services de proximité, le Pôle Technique permet de maintenir un lien permanent avec les locataires.**

## PÔLE CLIENTÈLE

Mis en place en 2019, dans le cadre de la réorganisation des Services de proximité, le Pôle clientèle permet d'optimiser le service rendu aux locataires et de leur apporter des réponses adaptées.

Il est composé de 5 gestionnaires de clientèle et de 5 chargées d'accueil.

• Appel de courtoisie : **environ 379 appels de courtoisie réalisés en 2020** par nos gestionnaires de clientèle 1 mois après l'entrée du locataire afin de s'assurer notamment que l'arrivée dans le logement s'est bien déroulée, que les prélèvements automatiques sont bien en place et que les locataires ne rencontrent pas de problèmes techniques particuliers.

• Appel sortants : **1524 appels sortants ont été réalisés de janvier à décembre 2020**, il s'agit d'appels réalisés par nos chargées d'accueil afin de s'assurer que la réclamation a bien été traitée et que les travaux ont été effectués dans le logement et/ ou dans les parties communes.

## PÔLE SÉCURITÉ

Mis en place en 2019, le Pôle Sécurité Tranquillité Sinistres a permis de centraliser et de traiter toutes les demandes de troubles de voisinage, d'incivilités et de sinistres.

En 2020 :

- **363 rappels au bail** ou /et affiches édités par le Pôle sécurité sans compter ceux réalisés par les antennes (environ 100) ainsi que 273 troubles de voisinages enregistrés.
- **513 faits d'incivilités signalés** au Pôle sécurité pour une facture totale de 135 500 € sans compter les enlèvements d'encombrants (140 / 47 500€). C'est aussi 37 véhicules ventouses signalés sur notre patrimoine aux services de Police.
- **144 sinistres gérés par le Pôle sécurité** en lien avec les assurances des locataires et d'Advivo, de l'expertise à la réalisation des travaux et clôture des dossiers auprès des assurances intervenantes.
- **347 caméras de surveillance réparties sur 63 sites.** En 2021, 23 caméras supplémentaires seront installées, 3 nouveaux sites seront ainsi couverts.

## Nos actions pour améliorer le quotidien des locataires

### Contrôle nettoyage

**Le nettoyage des parties communes est aussi une priorité pour Advivo** dans le cadre de la qualité de service rendu aux locataires.

Il y a deux ans, la Direction des Services de Proximité a créé une adresse mail ([proprete@advivo.fr](mailto:proprete@advivo.fr)) dédiée à toutes les réclamations relatives au nettoyage.

Cet outil a permis de **mieux cibler les réclamations des locataires et ainsi répondre plus rapidement et de manière efficace.**

En 2020, nous avons reçu sur cette adresse mail spécifique un peu moins de quarante mails.

### Prime fidélité

Ce dispositif permet de **remercier la fidélité de nos locataires.** Au bout de 25 années passées dans le même logement, l'Office propose aux locataires d'effectuer des travaux d'embellissement dans la pièce de leur choix (murs, plafonds, boiserie, etc.).

L'Office a souhaité maintenir ce dispositif, malgré l'impact sur les finances de la Loi de Finances 2018.

En 2020, 70 Locataires étaient éligibles à cette prime de fidélité et 32 ont en fait la demande par retour de coupon réponse.

**Coût total : 22 169€**

**soit en moyenne 693€/ logement**

### Chantiers d'été

Chaque année et depuis 2001, les chantiers d'été sont organisés sur le patrimoine d'Advivo durant 4 semaines. Ces chantiers ont pour mission de mobiliser les jeunes afin de travailler sur leur lieu de vie.

Malgré la crise sanitaire, les chantiers d'été ont été maintenus et ont accueilli plus de jeunes.

**En 2020, 48 jeunes, enfants de locataires ont travaillé sur ces chantiers :** peinture des halls et montées d'escaliers à Estressin et à Malissol, remise en peinture des portes des locaux techniques d'Estressin.

**Coût total : 36 635 €.**



# La parole aux locataires

## CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE

Le Conseil de Concertation Locative du Patrimoine rassemble les associations de locataires et les équipes d'Advivo autour des thèmes de la gestion des immeubles, des projets d'amélioration, des conditions d'habitat et du cadre de vie des locataires. Il s'est réuni 5 fois en 2020.

Quelques exemples de thèmes abordés en 2020 :

- Informations travaux / marchés
- Dossiers de demande d'aménagement de salle de bains (locataires hors critères)
- Élaboration et signature de la charte en faveur Charte commune d'accompagnement des locataires en fragilité économique suite Covid 19
- Travail sur l'actualisation de l'accord collectif sur la procédure d'état des lieux et les réparations locatives du 7 juin 2004
- Présentation de la régularisation de charges 2019
- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2020

## L'enquête de satisfaction

**Du 9 au 17 novembre 2020, un panel de 900 locataires a été sollicité par la société lyonnaise Aviso Conseil.**

Cette enquête, réalisée tous les 3 ans, permet à nos locataires de s'exprimer et offre à Advivo la possibilité de mesurer la pertinence et l'efficacité du service rendu, d'identifier les possibles dysfonctionnements et d'effectuer les ajustements nécessaires en conséquence.

Par rapport à la dernière enquête de satisfaction menée en 2018, les résultats de 2020 démontrent **une satisfaction globale légèrement à la hausse: 81.4% des locataires interrogés s'estiment satisfaits (contre 80.6% en 2018).**

### LA QUALITÉ DU PARC

**79.3% des locataires se disent satisfaits de leur logement et du fonctionnement de ses équipements.** Une hausse de +4.6% portée par l'effort réalisé sur les équipements.

Un suivi spécifique va être apporté sur la plomberie, la robinetterie et les sanitaires qui représentent 48.6% des interventions réalisées dans les logements.

La satisfaction se traduit également sur le

fonctionnement des équipements de l'immeuble (74.6%) portée par une forte hausse sur le fonctionnement des ascenseurs +4.4%.

### L'ENTRETIEN DES RÉSIDENCES

**57,2% des locataires sondés se disent satisfaits de la propreté des parties communes de leur résidence.** Si ce résultat est stable en comparaison avec la dernière enquête,

Advivo s'engage à travers son pôle « Propreté » à une mobilisation renforcée sur la propreté de l'ensemble des parties communes.

### INFORMER D'AVANTAGE

**L'information des locataires est jugée satisfaisante par 75.5% des interrogés.** Si la clarté des courriers nominatifs (90.5% de satisfaction) et le contenu du journal Entrée (82.5% de satisfaction) sont appréciés, certains points comme l'information sur les réparations locatives et l'utilisation de l'espace locataire restent à améliorer.

En 2023, la prochaine enquête de satisfaction nous permettra de dresser un bilan des actions déployées.

# Information et communication



Différents moyens sont déployés de façon régulière afin d'informer nos locataires et contribuent à renforcer la proximité et la satisfaction des locataires :

- Site internet avec espace locataire
- Plaquettes et dépliants informatifs
- Journal Entrée
- Affichage dans les halls des résidences et en antenne
- Flash infos par SMS
- Page linkedin

## Une nouvelle offre digitale :

Nos locataires peuvent désormais accéder 24/24h et 7 /7j à une information actualisée et ciblée, grâce au déploiement de nouveaux outils :

- Création d'un compte Twitter
- Création d'une chaîne Youtube

Cette présence sur les réseaux sociaux permet à Advivo de communiquer avec dynamisme pour accroître la portée des actions et la notoriété de l'Office.

## Interview

### Comment exploitez-vous les résultats de l'enquête locataire ?

Du 9 au 17 novembre 2020, nous avons administré l'enquête de satisfaction à un panel de 900 de nos locataires. Des résultats précieux, qui nous permettent de faire un point sur nos dispositifs existants et d'identifier des axes d'améliorations, à savoir : conforter les dispositifs dont l'efficacité est optimale (taux de satisfaction élevé), mais également cibler les potentiels axes d'amélioration.

Par exemple, grâce aux résultats de l'enquête 2020, nous avons pu cibler 3 axes d'amélioration :

- l'entretien de nos résidences,
- la communication et l'information
- le suivi du traitement des réclamations afin de diminuer le nombre de relances

Le but est d'améliorer d'une année à l'autre la satisfaction de nos locataires, tout en perfectionnant nos process.



**Jean Casanova**

Directeur des services de proximité

### Au quotidien, comment agissez-vous pour renforcer le confort des logements et le cadre de vie des locataires ?

**Afin d'améliorer le confort des logements et le cadre de vie des habitants nous avons misé sur la sécurisation des halls et la mise en place de vidéo-protection**

: les résidences concernées par ce programme de sécurisation sont celles dont les habitants ont sollicité Advivo à ce sujet.

L'Office a également ciblé les allées des résidences dans lesquelles ont été réalisés des travaux de rénovation afin de protéger les investissements réalisés.

# Zoom : Maintien de l'activité pendant la crise sanitaire

Face à cette crise sanitaire exceptionnelle, **Advivo a mobilisé toutes ses équipes pour continuer à apporter une qualité de services adaptée à cette situation sans précédent.**

En effet, nous avons continué à répondre dès début du confinement à nos locataires, par téléphone ou par mail.

Nous avons communiqué à l'ensemble des locataires par courrier sur la stratégie adoptée par l'Office.

Nous avons remis sur le terrain dès le début du mois d'avril, nos équipes de propreté mais aussi nos agents techniques qui ont assuré des veilles techniques de l'ensemble des parties communes de tous nos bâtiments.

Enfin, un suivi personnalisé a été réalisé par nos équipes de la gestion locative, pour écouter et accompagner les locataires pouvant présenter des difficultés sociales et financières.

Bravo à toutes les équipes qui ont démontré dans ces temps difficiles tout leur savoir faire et leur sens du service auprès de l'ensemble des locataires.





**Une gestion locative  
rigoureuse**



## Profils des locataires et des logements



**14 543**

Locataires



**90%**

Des locataires originaires de l'Isère



**56 ans**

Moyenne d'âge des locataires



**54%**

Bénéficiaires APL



**6 080**

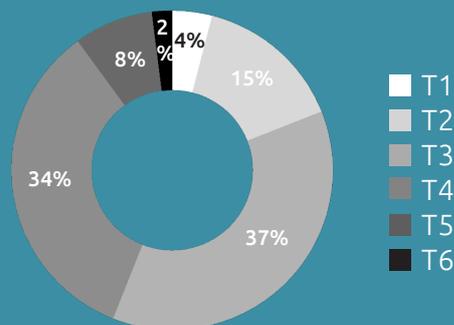
Logements



**7,50%**

Taux de rotation

### Typologie des logements :



## COMMISSION D'ATTRIBUTION

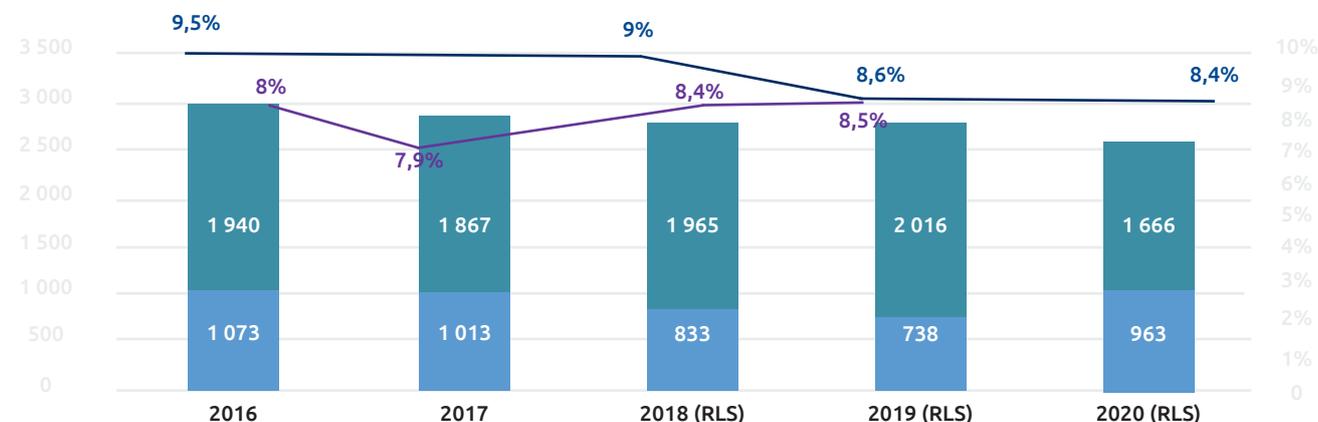
**19** réunions  
**1 758** dossiers examinés  
**1 196** propositions

**536** attributions  
**1 371** nouveaux entrants  
**21%** de mutations  
**79%** de nouvelles attributions

# Les risques locatifs

## LES IMPAYÉS

### EVOLUTION DES IMPAYÉS TOTAUX EN K€ ET EN % DES LOYERS ET CHARGES



- Impayés des locataires partis
- Impayés des locataires présents (hors quittancement de décembre)
- Impayés totaux Advivo en % des loyers et charges
- Impayés totaux médiane des offices en % loyers et charges

Le coût de l'impayé s'élève à 346K€ en baisse de 109K€ par rapport à 2019, soit 1.4% des loyers.

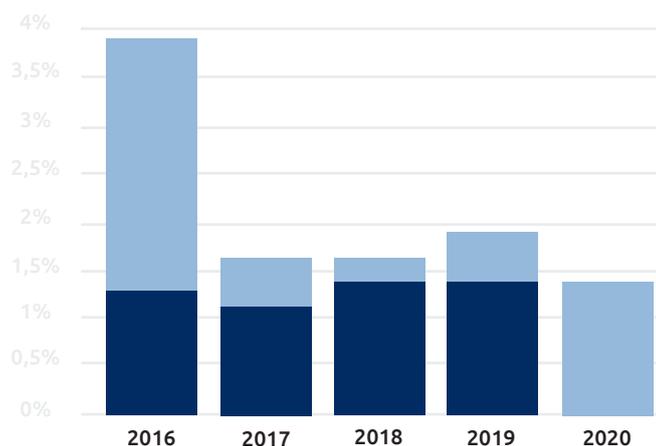
La médiane des offices 2019 est de 1.4% des loyers.

L'impayé s'améliore -125K€ (quittancement de décembre exclus), il s'établit à 2 629K€ contre 2 754K€ en 2019. La dette augmente sur les locataires présents de +225K€ et baisse sur les locataires partis de -350K€. Les impayés locatifs rejoignent la médiane des offices après avoir été au-dessus pendant plusieurs années. Ils s'établissent à 8.4% des loyers et charges.

La médiane des offices 2019 est de 8.5% des loyers.

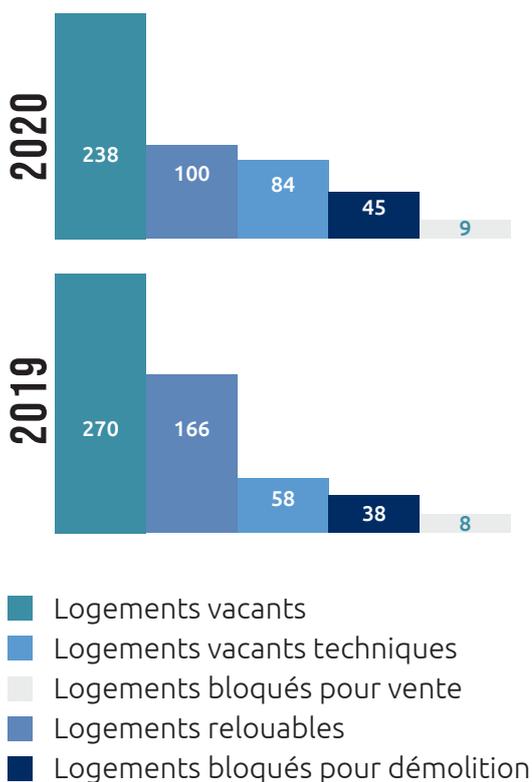
Les créances effacées dans le cadre d'une procédure de surendettement augmentent de 33.9% passant de 112K€ à 150K€. Le montant enregistré en admissions en non-valeur est de 396K€ contre 355K€ pour 2019.

### COÛT DES IMPAYÉS LOCATIFS EN % DES LOYERS



- Advivo
- Médiane des Offices

## LA VACANCE



**Le stock de logements vacants est de 238 logements contre 270 logements en 2019** dont 100 logements relouables (-66), 45 au titre de la démolition (+7), 84 pour vacants techniques (+26, dont 22 pour amiante), 9 logements bloqués pour vente (+1).

Le nombre de logements vacants de plus de 3 mois hors démolition est de 136 en 2020 contre 164 en 2019.

Le taux de logements vacants de moins de 3 mois, hors vacance volontaire pour raisons techniques, baisse à 0.9% contre 1.1% en 2019. Le taux de logements vacants de plus de 3 mois hors démolition diminue de 2.7% à 2.2% en 2020.

Le taux global de logements vacants hors démolition baisse de 3.8% à 3.2%. La médiane des offices 2019 est de 3.5%.

**La perte financière annuelle liée aux loyers logements et aux charges est de 1 183K€ contre 1 382K€ en 2019 (-199K€), soit 4.7% des loyers (RLS incluse) contre 5.5% en 2019.**

La médiane des offices 2019 est de 5.5% des loyers.

La vacance financière des logements hors démolition s'améliore (-173K€) à 802K€ contre 975K€ en 2019 soit 3.2% des loyers contre 3.9% en 2019.

La vacance financière totale des loyers logements, commerces, garages, parkings... s'améliore de 169K€ à 1 565K€ contre 1 734K€ et représente 6.2% des loyers contre 6.9% en 2019.

## Interview

### Face à un contexte social et économique fragilisé par la crise sanitaire, comment avez-vous accompagné les locataires en difficulté ?

Cette année restera particulière dans un contexte sanitaire inédit. Il a fallu s'adapter et nous avons essayé au maximum de jouer notre rôle social. C'est pourquoi les équipes ont mené une campagne d'appels téléphoniques auprès de tous nos locataires lors du 1er confinement pour leur apporter notre soutien mais également pour les écouter, les informer, les accompagner dans leurs démarches.

Un travail avec les associations de locataires a également été entrepris et a abouti à la signature d'une charte commune permettant le développement des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles, de mettre en place des possibilités d'étalement du

paiement des loyers et des charges, d'adapter la facturation des charges locatives et de mobiliser les ressources de solvabilisation des droits communs. C'est sur ce dernier volet de la charte que nous avons axé nos efforts pour assimiler ces nouveaux dispositifs d'aide créés par nos différents partenaires tels que la CAF, le Département, Action Logement Services, la Sécurité Sociale ou encore les caisses de retraite pour les proposer à nos locataires.



**Laurent Acosta**

Directeur de la gestion locative

### La crise sanitaire a également eu des répercussions sur la vie économique, comment avez-vous géré ce volet ?

En effet, pour être solidaire de la vie économique sur notre territoire, nous avons également accompagné nos commerçants en difficultés qui ont subi la fermeture de leur établissement. Pour leur apporter notre soutien, nous avons procédé à des remises de loyer lors des deux confinements de l'année 2020.

# Zoom

## COVID19 : Charte commune en faveur des locataires en difficultés

### 20 engagements en faveur des locataires en situation de fragilité suite à la crise sanitaire

Thierry Kovacs, Président d'Advivo, Nicolas Berthon, Directeur Général et les trois associations représentatives des locataires CGL 38, CLCV et CGT INDECOSA ISÈRE ont signé le 30 septembre 2020, au siège d'Advivo, une charte de **20 engagements de bonnes pratiques en faveur des locataires en situation de fragilité économique suite à la crise de la COVID 19.**

Advivo s'est engagé entre autres à contacter tout locataire dont il constate des difficultés de paiement du loyer, pour un suivi régulier et dans la durée à travers des outils de communication adaptés (numéro de téléphone gratuit, interlocuteur spécifique, outils numériques...).

Advivo propose des possibilités d'étalement du paiement des loyers et des charges, grâce à un plan d'apurement individuel dont la durée et le montant des mensualités sont évalués et adaptés au cas par cas.

Advivo s'est également engagé à ce qu'il n'y ait aucune expulsion de locataire liée aux seules conséquences de la COVID-19 et à ce que les procédures d'accès aux mesures mentionnées dans la charte soient simples, soutenables et rapides pour tous les locataires.





**Une structure financière  
solide**

# Les résultats financiers en 2020

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a entraîné un premier confinement du 17 mars au 10 mai puis un 2ème du 29 octobre au 15 décembre 2020. Advivo a également été impacté par cette situation, et a adapté en conséquence son organisation en recourant selon les cas au chômage partiel, au travail à distance et à la fermeture de ses accueils pendant le 1er confinement. La volonté de poursuivre son activité a été totalement respectée à l'exception des travaux d'investissement dont les chantiers ont été interrompus sur la période de mars à mai 2020.



**31.3M€**

Chiffre d'affaires (-3% - 2019)



**7.7M€**

Investissements



**5.367M€**

Résultat de l'exercice



**12.2%**

Autofinancement d'exploitation

Concernant l'exploitation, l'évolution du chiffre d'affaires 31.3M€ (-3%/2019) qui avait augmenté s'est dégradée par la hausse de 40.3% du montant ponctionné sur les loyers dans le cadre de la RLS (1.6M€) ce qui représente une perte de chiffre d'affaires de 6.9% des loyers logements.

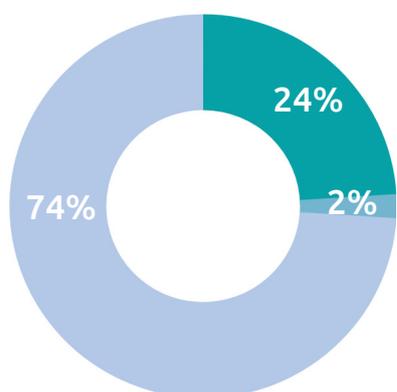
L'autofinancement d'exploitation baisse mais reste supérieur à la barre des 10%, à 12.2% contre 15.5% l'année précédente. L'autofinancement d'exploitation de la médiane des offices 2019 est de 9% des loyers.

Le résultat de l'exercice s'élève à 5.367M€ soit 20.5% des loyers ou 850€ par logement. Il augmente de 557K€ par rapport à 2019.

Le résultat net sur les cessions et sorties d'actif y contribue à hauteur de 463K€.

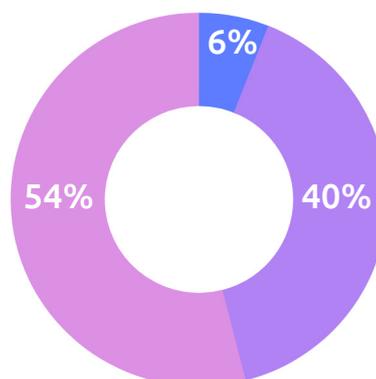
Retraité des dégrèvements de taxe foncière pour 1 352K€ (élément exceptionnel), des produits de cession pour 876K€, du solde excédentaire reprises-provisions de 925K€, le résultat de l'exercice s'établit à 2.2M€.

**Actif**



- Disponibilités et placements
- Stocks + créances nettes
- Immobilisations nettes

**Passif**



- Fonds propres et provisions
- Dettes financières
- autres dettes et produits constatés d'avances

 **48.2M€**  
Trésorerie nette

 **95.8M€**  
Fonds propres élargis

 **35.5M€**  
Potentiel financier

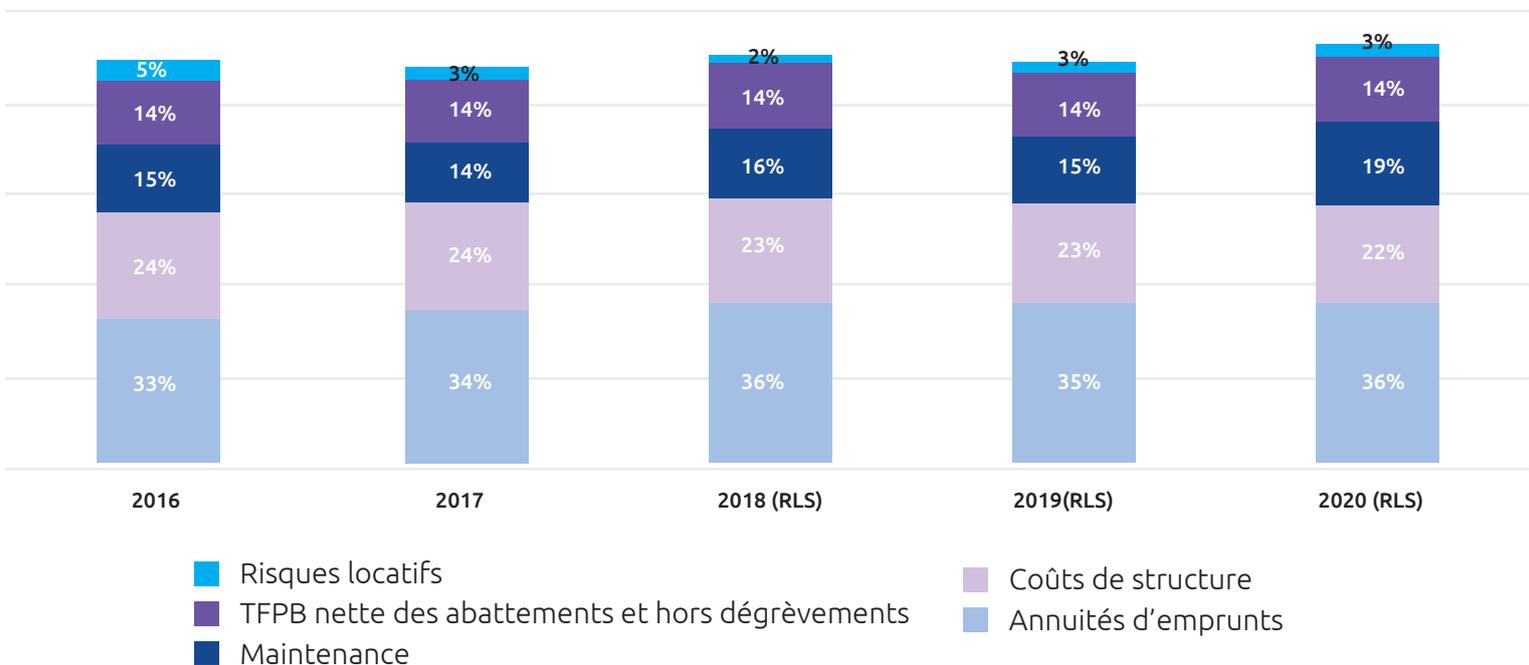
 **125.8M€**  
Dettes à long terme

 **44M€**  
Fond de roulement

La trésorerie diminue de 6M€ à 58.2 millions d'euros (hors ligne de trésorerie de 10M€). La trésorerie nette s'élève à 48.2M€, soit 15.3 mois de dépenses contre 12.4 en 2019. La trésorerie nette représente 18.5 mois de loyers et

charges quittancés contre 14.8 en 2019 et repose sur des ressources stables. La valeur médiane 2019 pour un office est de 4.2 mois de dépenses et 6.3 mois de quittancement.

### Principales dépenses en % des loyers



## Interview

**Dans le contexte économique contraint actuel, comment expliquez-vous les bons résultats de l'Office ?**

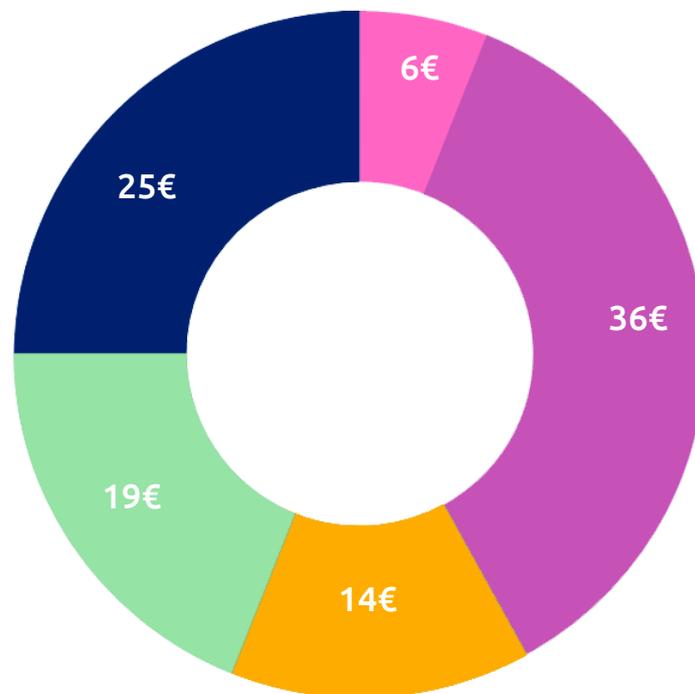
Depuis 2018 avec la mise en place de la RLS, le chiffre d'affaires d'Advivo a été ponctionné à hauteur de 3.8M€ sur la période 2018-2020. Ce sont autant de travaux qui ne sont pas réalisés. Depuis de nombreuses années, Advivo a rationalisé ses coûts de fonctionnement, recherché



**Rachel Blanc**  
Directrice des ressources

l'optimisation de ses dépenses par des demandes de dégrèvements sur les travaux, par la revente de certificats d'économies d'énergie afin de trouver d'autres recettes qui viennent combler ce manque à gagner. Le contexte de taux bas et les différentes mesures d'aménagement, d'allongement de la dette ont permis de dégager des marges de manœuvre supplémentaires. C'est une vigilance au quotidien qui est menée.

# Zoom : à quoi servent 100 euros de loyers



- Coût de fonctionnement
- Maintenance
- Taxe foncière hors dégrèvements
- Annuités
- Marge liée à l'activité locative



**Des collaborateurs  
acteurs du développement**

# Effectifs

## Mouvements de personnel

**97 salariés** au 31 décembre 2020  
Dont **49 salariés qualifiés de personnel de proximité**

**37 Hommes**

**60 Femmes**

**11 entrées** : 3 CDD, 8 CDI

**18 sorties** : 3 départs à la retraite, 3 démissions, 6 fins de CDD, 6 ruptures conventionnelles.

Age moyen : **47 ans**



## Rémunération

Masse salariale brute : **2 693 214€**

Montant de l'intéressement versé : **178 449€**

Montant de l'abondement versé sur les

PEE/PERCO de 69 salariés : **54 425€**

Montant de la participation d'Advivo au financement de la mutuelle et de la prévoyance : **144 212€**

Contribution au financement des titres restaurant : **79 022€**

## Formation

En 2020, Advivo a dépensé **35 433€** au titre de la formation soit **1.32%** de la masse salariale.

Nombre de jours de formations : **100**

## Travail à distance :

**57%** des salariés ont accès au travail à distance

**55%** des postes sont ouverts au travail à distance

## Communication interne

Lancement d'une newsletter mensuelle «Advi'News» relayant les activités de l'Office et de ses collaborateurs à travers différentes rubriques : édito du Directeur Général, portrait de métier, jeux, actus...



# Interview

**Q**uels ont été les temps forts de cette année 2020 ?

Tout d'abord, nous avons dû faire face à un confinement strict de plusieurs mois qui nous a contraint à trouver de nouvelles habitudes (respect des gestes barrières, télétravail..) afin de continuer à travailler dans un contexte de pandémie mondiale. Autre temps fort de l'année, la nomination d'un nouveau Directeur Général : Nicolas Berthon, suite au départ de son prédécesseur Julien de Leiris. Cette nomination a conduit à la mise en place d'une nouvelle stratégie et à des Négociations Annuelles Obligatoires constructives.

**S**ur quels ressorts vous êtes vous appuyée pour maintenir la cohésion et la motivation des équipes pendant la crise sanitaire ?

La pandémie nous a contraint à mettre en œuvre rapidement le travail à distance alors que rien n'existait la veille du premier confinement! Cette expérience nous permettra de construire une nouvelle organisation de télétravail choisie et non plus subie. Grâce à un dialogue social constructif, dans cette période de crise, une sécurité financière a été offerte à nos collaborateurs ce qui participe à la motivation des



**Bénédicte Chambon**

Responsable de la gestion administrative du personnel et des relations sociales

équipes.

Pour maintenir le lien, bien que les interactions soient limitées, une nouvelle newsletter interne interactive a été relancée !

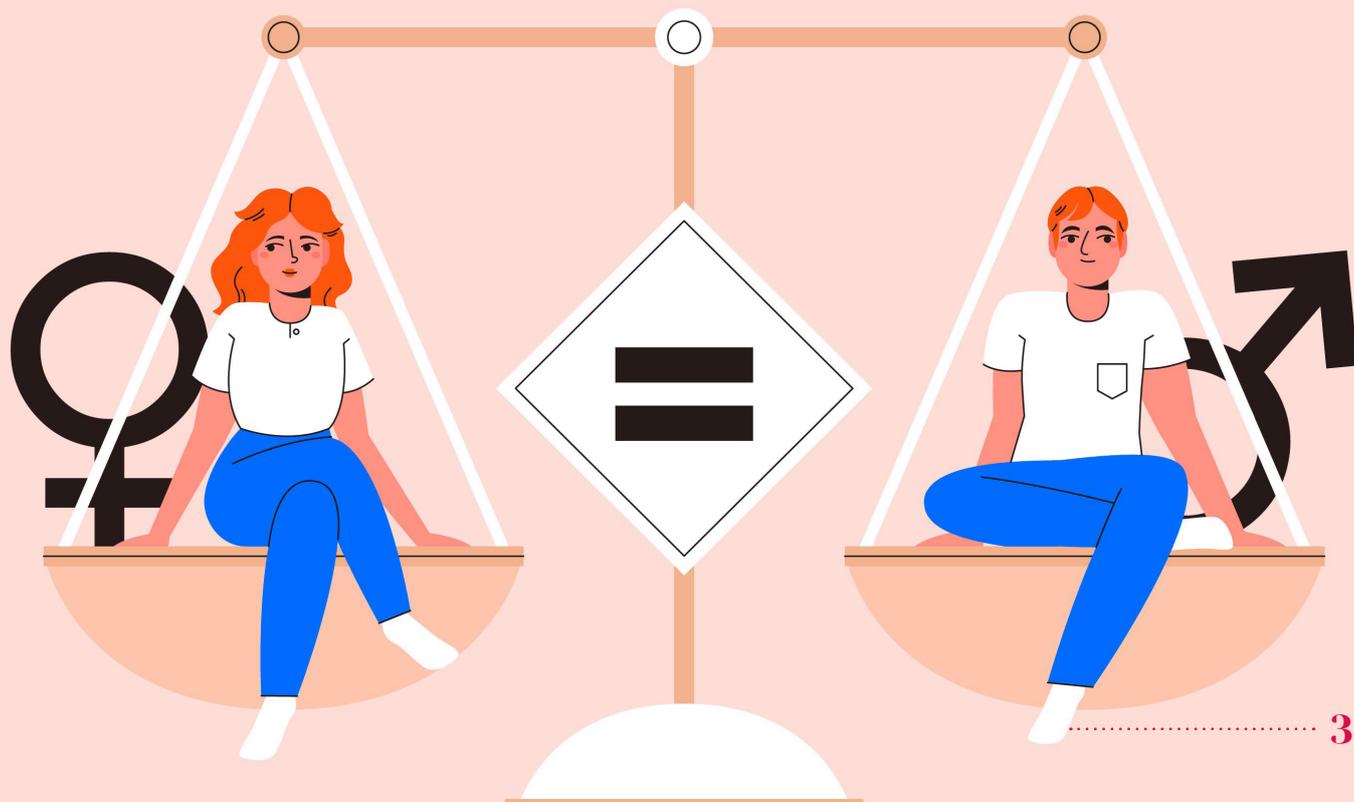
# Zoom : index d'égalité professionnelle

## Advivo obtient une note de 98/100

La loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel soumet les entreprises à une obligation de résultat et a créé l'Index de l'égalité professionnelle Femmes-Hommes.

Pour les entreprises de 50 à 250 salariés, l'index est calculé selon 4 critères, qui permettent d'obtenir une note sur 100.

Indicateurs	Note obtenue
Ecart de rémunération femmes-hommes	<b>38/40</b>
Ecart de taux d'augmentation femmes-hommes	<b>35/35</b>
Pourcentage de salariées augmentées dans l'année suivant leur retour de congé maternité	<b>15/15</b>
Salarié du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	<b>10/10</b>
<b>Total</b>	<b>98/100</b>





1 square de la Résistance  
BP2014 - 38209 Vienne  
Tél : 04.74.78.39.00  
[accueil@advivo.fr](mailto:accueil@advivo.fr)  
[www.advivo.fr](http://www.advivo.fr)



Directeur de la publication : Nicolas Berthon  
Rédaction : Bernard Tépélian • Rachel Blanc • Jean Casanova • Laurent Acosta  
• Laurent Goutelard • Melody Besse  
Conception et réalisation : Melody Besse  
Crédits photos : Advivo  
Impression : Imprimerie de la Tour Dauphinoise  
Imprimé sur un papier écologique issu de forêts gérées durablement  
Mai 2021

