

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021





advivo  
construisons la vie ensemble

# SOMMAIRE



6

Construisons la vie ensemble



13

2021 en chiffres



14

Les temps forts de l'année



16

Bâtir au coeur des enjeux sociaux et urbains



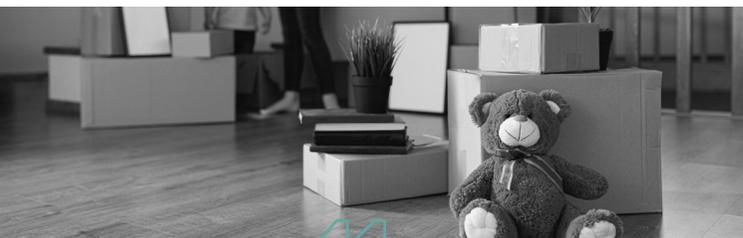
26

Office responsable, acteur de la transition énergétique



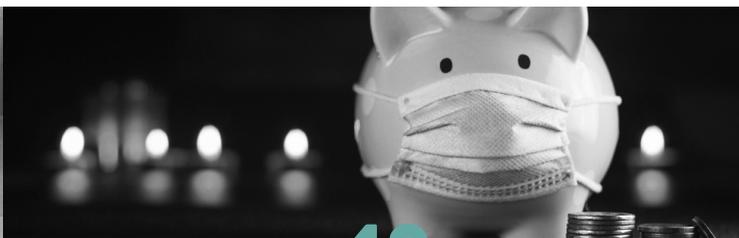
30

Des femmes et des hommes au plus près des locataires



41

Accompagner l'accès au logement



48

Une structure financière solide

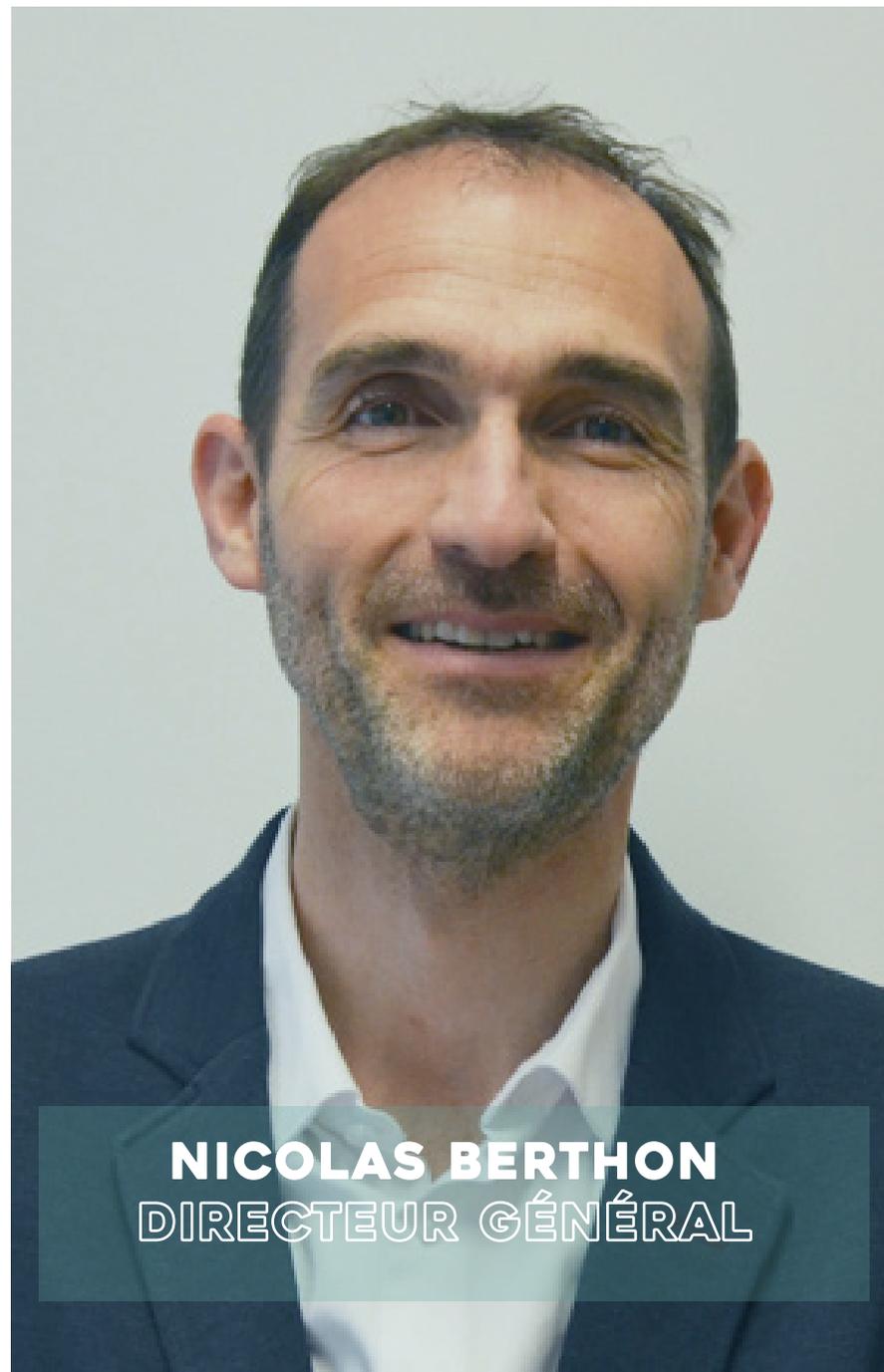


54

Ouvert aux talents, confiant en l'avenir



**THIERRY KOVACS**  
PRÉSIDENT



**NICOLAS BERTHON**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

# ÉDITO

L'année 2021 aura été marquée pour tout un chacun par la persistance de la crise sanitaire avec la nécessité pour les entreprises de maintenir coûte que coûte leur activité ainsi que leurs services. Advivo, sa Direction, ses équipes se sont bien évidemment attachés à cette mission avec une attention toute particulière portée à la relation de proximité avec les locataires.

C'est d'ailleurs dans cet esprit que le Conseil d'administration de l'Office a approuvé à l'automne une nouvelle Convention d'Utilité Sociale (C.U.S.), qui n'est autre qu'un contrat passé entre l'Etat et un organisme HLM, afin de permettre à ce dernier de définir sa politique patrimoniale ainsi que ses engagements et ses objectifs.

Par ailleurs, dans un contexte économique contraint où le secteur du logement social continue de subir depuis 2018, le dispositif de Réduction de Loyer de Solidarité (R.L.S.) auquel s'ajoute notamment la hausse des coûts de construction liée à des difficultés d'approvisionnement ainsi que la hausse des prix des matières premières, les investissements de l'Office n'ont toutefois pas été anodins.

Ainsi, malgré une perte cumulée à fin 2021 de 5,4 millions d'euros liés à la R.L.S., le niveau de dépenses pour Advivo en 2021 est resté élevé.

Une inflexion forte a été donnée dans le domaine du gros entretien et la maintenance car il s'agit là du quotidien des locataires avec par exemple des travaux d'amélioration sur 23 ascenseurs ou bien encore le remplacement de 150 chaudières individuelles, cette dernière opération s'inscrivant aussi dans une perspective de réduction des consommations énergétiques des logements.

La mise en place d'un service d'astreinte téléphonique gratuit s'est également inscrit dans cette volonté d'accroître les services à nos locataires de même d'ailleurs que la mise à disposition de nouveaux

outils digitaux : refonte du site internet, création d'une chaîne YouTube, ou encore lancement de notre compte twitter.

Plus classiquement, l'année a été l'occasion de célébrer la 20ème édition du dispositif « chantiers d'été Jeunes » qui a permis au total, depuis 2001, à 1730 enfants de locataires de vivre une première expérience professionnelle.

La pandémie s'essouffant à l'automne, les visites à domicile chères à nos locataires ont également pu reprendre leur rythme.

En matière de réhabilitation, l'inauguration des travaux de la résidence Saint Martin 2/Teytu qui prend place dans le cadre de l'opération de renouvellement urbain de la Vallée de Gère a donné le point de départ à un ensemble d'opérations dont l'objectif est de modifier radicalement le visage du quartier.

L'effort de réhabilitation a également été maintenu avec des opérations lancées sur les résidences du Quai Pasteur, des Nymphéas 1, de Vimaine 1, de l'Isle 4, du Quai Riondet, du Pilori afin de les rendre moins énergivores et ainsi améliorer le confort des logements.

Dans le domaine de la construction, Advivo poursuit son déploiement sur les communes extérieures à Vienne avec la livraison de 7 logements à Villette de Vienne, de 35 logements sur Estrablin (Les Forges) ou encore le démarrage des travaux de construction de 25 logements sur la commune de Seyssuel.

Plus que jamais donc Advivo s'est attaché en 2021, malgré les difficultés, à exercer au mieux ses missions de bailleur au service d'un territoire et de sa population.

Thierry Kovacs, Président

Nicolas Berthon, Directeur Général



# ADVIVO, UNE IDENTITÉ FORTE CONSTRUISSONS 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



**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  
SÉCRÉTARIAT GÉNÉRAL

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

Sous l'autorité de son Président, Thierry Kovacs, Président de Vienne Condrieu Agglomération et Maire de Vienne, le Conseil d'Administration conduit la politique générale de l'Office et vote par ses délibérations les différentes opérations de l'organisme.

Il s'est réuni 5 fois en 2021.



Voir la composition du  
Conseil d'Administration





## LA SOCIÉTÉ DE COORDINATION ENTRE RHÔNE ET ALPES OBTIENT SON AGRÉMENT

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).

**La société a été agréée par le Ministère du logement le 8 février 2021 et immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés le 24 mars de la même année.**

Advivo et Alpes Isère Habitat partagent des valeurs communes basées sur la gestion de proximité, la performance économique au service de la mission sociale, l'entretien du patrimoine, la qualité de service rendu aux locataires. Grâce à leur complémentarité, les deux Offices confortent un ancrage fort aux territoires, avec comme ambition de réaliser des coopérations.

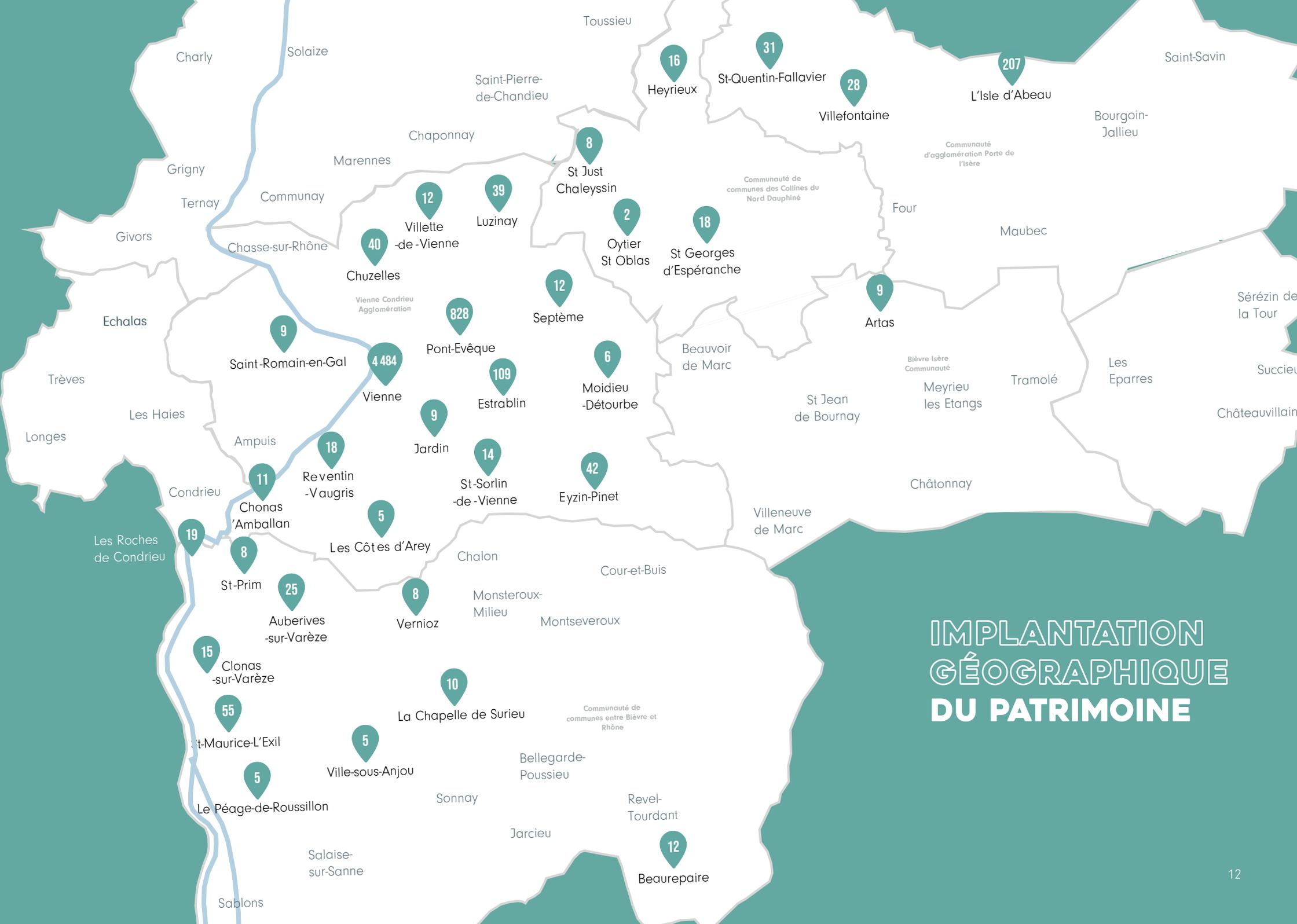
La SCEREA avec ses 35 000 logements s'inscrit dans une véritable cohérence géographique et est dotée d'une capacité d'action augmentée par la mutualisation de certains moyens. Les deux bailleurs se donnent la capacité à répondre, ensemble, aux principaux besoins des territoires en matière de logement locatif social, d'accèsion sociale à la propriété, de résidences pour personnes âgées, de commerces de proximité, tout en accompagnant le patrimoine vers la transition énergétique.

Advivo et Alpes Isère Habitat entendent ainsi affirmer la force du modèle de l'Office Public de l'Habitat en ce qu'il réunit la dimension territoriale, le pouvoir local de décision, la vision de long terme, garants de la pérennité du patrimoine et de son évolution vers la performance énergétique.

Cette nouvelle forme de coopération offre tous les avantages de la synergie des membres tout en conservant l'autonomie de chacun.



**scererea**  
SOCIÉTÉ DE COORDINATION  
ENTRE RHÔNE ET ALPES



# IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE DU PATRIMOINE

## 2021 EN CHIFFRES

  
**100**  
collaborateurs

  
**33M€**  
chiffre d'affaires

  
**6 119**  
logements

  
**2**  
agences

  
**2.1M€**  
résultat de l'exercice

  
**52%**  
des logements en Quartiers  
Prioritaires de la Ville

  
**5**  
antennes

  
**2.6M€**  
coût de l'impayé

  
**14 774**  
personnes logées

  
**92 900**  
appels répondus

  
**3.1%**  
taux de vacance

  
**48%**  
bénéficiaires APL



**JANVIER**  
Mise en service du réseau de récupération de chaleur fatale sur le quartier d'Estressin à Vienne.



**JANVIER**  
Inauguration de la résidence Les Forges à Estrablin.



**JANVIER**  
Lancement de la réhabilitation de la résidence Quai Pasteur à Vienne.

**FÉVRIER**  
Obtention de l'agrément de la Société de Coordination entre Rhône et Alpes.



**scerea**  
SOCIÉTÉ DE COORDINATION  
ENTRE RHÔNE ET ALPES



**SEPTEMBRE**  
Semaine de sensibilisation et de mobilisation du personnel sur le thème de l'écologie.



**OCTOBRE**  
Reprise des visites à domicile après une interruption de plusieurs mois liée à la crise sanitaire.



**OCTOBRE**  
Lancement d'un nouveau service d'astreinte téléphonique gratuit.



**NOVEMBRE**  
Pose de la première pierre de la résidence Esprit Village à Seyssuel.



**MARS**  
Lancement de la réhabilitation de la résidence Les Nypéas I à Vienne.

**JUIN**  
Refonte du site internet [www.advivo.fr](http://www.advivo.fr)



**JUIN**  
56 jeunes mobilisés pour la 20ème édition des Chantiers d'Été Advivo.

**JUILLET**  
Livraison de la résidence Le Domaine des Poiriers à Villette de Vienne.



**NOVEMBRE**  
Inauguration de la réhabilitation des résidences Saint-Martin II et Teytu à Vienne.

**NOVEMBRE**  
Livraison de la Ludothèque à Vienne.



**DÉCEMBRE**  
Lancement de la construction de la résidence Autonomie à Eyzin-Pinet.

**DÉCEMBRE**  
Collecte de 32 boîtes solidaires réalisées par les salariés au profit du Secours Populaire.





**BÂTIR AU CŒUR**  
DES ENJEUX SOCIAUX  
ET URBAINS



*Résidence Teytu à Vienne*

# CONSTRUCTIONS NEUVES

## LIVRÉES EN 2021



← Voir la vidéo



En continuité des résidences « Le Clos du Marais 1 et 2 » cette opération compte **35 logements collectifs**, répartis sur 2 bâtiments, du T2 au T4 possédant tous un balcon ou une terrasse, ainsi qu'une place de stationnement.

Cette nouvelle résidence dispose d'un emplacement idéal, proche des transports en commun, des commerces de proximité et des écoles.

Répertoriée en RT 2012, la performance énergétique mesurée a été 30 % inférieure au coefficient de référence soit RT 2012-30%, une belle surprise pour les locataires qui immanquablement vont réaliser des économies substantielles.

Promoteur : Gobba développement  
Prix de revient : **4 991 680€ TTC**



Cette résidence est située au cœur de la commune de Villette de Vienne.

Face à la mairie, à proximité immédiate des commerces cette résidence est constituée de 34 logements collectifs répartis en trois bâtiments et 22 logements individuels.

Advivo s'est porté acquéreur de **7 logements** (2T1, 3T3 et 2T1bis) tous loués aujourd'hui.

Promoteur : European Homes  
Prix de revient : **974 230€ TTC**

# RÉHABILITATIONS LIVRÉES EN 2021



SAINT-MARTIN II ET TEYTU  
VIENNE

Les résidences de Saint Martin II et Teytu forment un ensemble de **106 logements**.

Inscrites au NPNRU de la vallée de la Gère, ces résidences ont fait l'objet d'un programme ambitieux de réhabilitation et de sécurisation.

Grâce à l'isolation thermique par l'extérieure et aux remplacements de menuiseries extérieures, l'étiquette énergétique des bâtiments a progressé de deux classes énergétiques, ce qui représente une économie de charges significative pour nos locataires.

Mandataire : GCC/Jean Nallet Construction  
Maître d'œuvre : Atelier Paris  
Coût global : **5,6 millions d'€ TTC**



Voir la vidéo



LUDOTHÈQUE  
VIENNE

C'est un **nouveau lieu intergénérationnel** qui a vu le jour dans le centre de Vienne !

Sollicité par Vienne Condrieu Agglomération, Advivo a réalisé le chantier de la ludothèque en lieu et place de l'ancien local Pôle Emploi situé Square Ninon Vallin.

Lieu culturel et intergénérationnel, la ludothèque a pour missions principales de mettre à disposition jouets et jeux de société et de programmer des animations et ateliers pour différents publics.

Après 6 mois de travaux la ludothèque a ouvert ses portes au 4ème trimestre 2021 pour le bonheur des petits... et des grands !

Architecte : Atelier BAT  
Coût global : **640 342€ TTC**

# MISES EN CHANTIER EN 2021



Cette opération a pour but de moderniser l'aspect global de cette résidence composée de **20 logements** et d'améliorer le confort de nos locataires en terme :

- d'**isolation phonique et thermique** : ravalement des façades avec isolation thermique extérieure, remplacement et isolation des toitures inclinées en bardeaux bitumineux par une couverture en acier à joint debout...
- d'**hygiène/propreté** : réfection de la VMC, reprise des sols des parties communes avec mise en œuvre de carrelage au RDC et de sols souples dans les étages...
- de **sécurité** : mise en sécurité électrique des logements et réfection de l'éclairage dans les parties communes et sur les extérieurs.

L'étiquette énergétique du bâtiment, actuellement de classe D, passera en classe C à l'issue de la réhabilitation.

Architecte : Barrios Architecture  
Coût prévisionnel : **924 000€ TTC**



Cette opération concerne **95 logements** situés au coeur du quartier de l'Isle à Vienne.

Les travaux concernent notamment :

- Remplacement des menuiseries extérieures, occultations et Vélux,
- Remplacement des portes palières,
- Traitement des bétons sur loggias,
- Peinture des loggias (parties amiantées),
- Réfection des façades (y compris garages),
- Réfection des peintures des parties communes,
- Réfection des espaces verts.

Architecte : Barrios Architecture  
Coût prévisionnel : **1 260 490€ TTC**

# MISES EN CHANTIER EN 2021



Cette opération a pour but de **moderniser l'aspect global** de la résidence construite en 1980, d'améliorer le confort des locataires sur les plans de l'isolation phonique et thermique, de la sécurisation électrique des logements et des parties communes et de l'embellissement de ces dernières.

- Isolation phonique et thermique : ravalement des façades avec isolation thermique extérieure, remplacement des menuiseries extérieures...
- Amélioration des parties communes : condamnation des locaux vide-ordure, réfection complète du hall d'entrée du bâtiment y compris remplacement des boîtes aux lettres...
- Sécurisation : mise en sécurité électrique des logements et des parties communes.

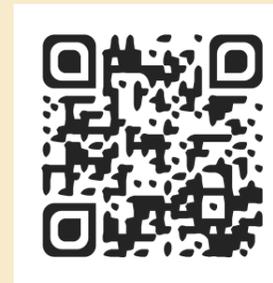
Architecte : De Plus Belle Architectes  
Coût prévisionnel : **700 000€ TTC**



Dans le cadre du développement de son offre de logements locatifs, Advivo a acheté, en vente en l'état futur d'achèvement, **25 logements** sur la commune de Seyssuel. Lesquels seront livrables au plus tard au deuxième trimestre 2023.

Le bâtiment comprendra cinq T2 de 45 à 54 m<sup>2</sup>, quinze T3 de 62 à 68 m<sup>2</sup> et cinq T4 de 82 m<sup>2</sup>, tous pourvus de balcon ou terrasse.

Promoteur : Biens Surs  
Coût prévisionnel : **4 152 468€ TTC**



Voir la vidéo

# PROGRAMMATION GROS ENTRETIENS



*Nettoyage des façades, mise en peinture de  
balcons et des garde-corps  
28 rue Victor Faugier, Vienne*



*Remplacement des portes de hall et mise en  
place de l'interphonie  
Grand Estressin, Vienne*



*Installation de plaques numériques sur les boîtes  
aux lettres, remplacement porte de hall  
Heyrieux*



*Embellissement des parties communes,  
remplacement du système d'interphonie et des  
portes de hall  
Mistral I, Vienne*

Dans le cadre de la programmation de gros entretiens, de nombreuses opérations ont été réalisées sur le patrimoine Advivo en 2021 : remplacement des portes de hall, installation de systèmes d'interphonies et de plaques numériques sur les nouvelles boîtes aux lettres, ravalement ou nettoyage des façades, mise en peinture de balcons et des garde-corps, pose des couvertines, embellissement des parties communes....



résidences concernées



coût total

## MAINTENANCE ET ENTRETIEN



ascenseurs rénovés



chaudières remplacées



chauffe-eaux remplacés



chauffe-bains remplacés



logements raccordés à la télévision  
satelittaire

## 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.



aménagements de salle de bains  
(remplacement baignoire / douche,  
faïence, vasque...)



petits aménagements  
(barre d'appui, siège de douche,  
rehaussement WC...)



dépensés sur l'année 2021



# ZOOM

## UNE RÉSIDENCE AUTONOMIE À EYZIN-PINET

Cette résidence autonomie est le fruit de nombreuses années d'échanges entre le Département de l'Isère et la commune d'Eyzin-Pinet, qui s'est investie dans ce projet dès 2013 en acquérant un foncier de 1,2 hectares sur lequel se développera à terme une véritable offre de services pour les seniors du territoire.

Conçue et développée par ADIM Lyon, filiale de VINCI Construction France, l'opération est portée financièrement par Advivo. Cette résidence autonomie, acquise par le bailleur social pendant 40 ans au travers d'un bail à construction, sera gérée par le Groupe associatif ACPPA. Les travaux ont débuté à la fin de l'année 2021 pour une livraison à l'été 2023.

La résidence se composera de **50 logements - 10 T1 Bis et 40 T2**.

L'offre d'hébergement proposée s'adresse prioritairement à des personnes âgées autonomes, l'établissement sera également en mesure d'accueillir quelques personnes en état de perte d'autonomie ou nécessitant un accompagnant de parcours gradué et surtout de proposer une solution plus adaptée si la dépendance augmente.

Au-delà du projet de vie intégrant les liens avec les EHPAD de Vienne et d'Ampuis, la résidence autonomie développera ses partenariats avec l'extérieur : service de soins infirmiers à domicile, service d'aide à domicile, centre de soins, équipe mobile gériatrique ou psychiatrique, accueil de jour, associations diverses. La coordination des intervenants fera partie intégrante du projet de vie, assurant tranquillité et sécurité pour les résidents.



# BÂTIR AU COEUR DES ENJEUX SOCIAUX ET URBAINS

## Concrètement, quelles actions sont mises en place pour favoriser le maintien à domicile ?

Le maintien à domicile est un enjeu de premier plan pour Advivo. Il doit faire l'objet d'une approche multicritère prenant en compte notamment :

- L'accessibilité des parties privatives
- L'accessibilité des espaces communs intérieurs et extérieurs
- Les services à domicile



**LAURENT GOUTELARD**

Directeur du patrimoine et du développement

Pour arriver à cet objectif nous réalisons des travaux d'adaptation des parties privatives pour lesquels nous accordons une vigilance particulière vis-à-vis de l'implantation des équipements conscients de l'impact de l'ergonomie sur le quotidien de nos locataires.

Cela est complété par une réflexion sur l'amélioration de l'accessibilité pour chacune de nos réhabilitations et par l'étude de l'intégration dans les constructions neuves de locaux afin de faciliter la venue des services à la personne.

## Advivo se positionne comme un partenaire clés des communes, comment ce traduit cet accompagnement ?

Advivo est avant tout un interlocuteur de proximité.

Très à l'écoute des sujets remontés par la commune, Advivo agit en tant que partenaire, s'attache à être réactif et donner des réponses claires.

Lors de ces échanges, certaines communes expriment leur souhait de construire ou de réhabiliter leur patrimoine. Advivo étudie alors avec attention la faisabilité des projets sous tous ses aspects : urbanistique, technique, financier, ... et revient vers la commune pour lui présenter ses conclusions afin d'arbitrer sur le lancement de l'opération.

Ainsi, de ces échanges partenariaux peuvent naître : une maison de santé, une résidence autonomie, un programme de logements et beaucoup d'autres projets encore.



**ADVIVO**  
**OFFICE RESPONSABLE**  
ACTEUR DE LA  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE

## DES CONSTRUCTIONS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

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 baisser 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.



panneaux photovoltaïques  
installés en 2021



logements chauffés grâce au  
réseau de récupération de chaleur  
fatale sur le quartier d'Estressin à  
Vienne

### Privilégier les énergies renouvelables

Advivo est le premier bailleur social à avoir mis à disposition dans le cadre de la convention Subsol, l'ensemble de ses toitures pour les équiper de **20 000 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques.**

En janvier 2021 et en partenariat avec Yoplait, Vienne Condrieu Agglomération et ENGIE, nous avons mis en service un **réseau urbain de récupération de la chaleur fatale émise par l'usine Yoplait**, permettant de couvrir 60% des besoins en chauffage de 791 logements et une école sur le quartier d'Estressin, à Vienne. Ce projet innovant permet de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de 50% et de valoriser plus de 3 000 MWh d'énergie par an.

### 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.

### Proposer des alternatives

Advivo a participé en 2021, à l'opération d'achat groupé d'énergie lancé par l'AURA HLM et le comparateur de prix Selectra, permettant aux locataires de bénéficier de tarifs d'électricité et de gaz à prix réduits, notamment sur des offres « vertes » avec une électricité renouvelable d'origine France et un gaz compensation carbone.

### 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

## SEMAINE TOUS RESPONSABLES

A l'occasion du Challenge Mobilité porté par l'ADEME et la région Auvergne-Rhône-Alpes, Advivo a organisé la **semaine «Tous Responsables»** du 20 au 24 septembre 2021.

L'objectif ? **Sensibiliser** nos collaborateurs aux enjeux environnementaux à travers des défis écoresponsables quotidiens, à réaliser par équipe.

Au programme : journée 0 impression, quizz en ligne sur les actions écoresponsables menées sur notre patrimoine, challenge mobilité, réflexion autour des bonnes pratiques à mettre en place en interne...

 **604**

kilomètres parcourus lors du  
Challenge Mobilité

 **46**

participants au  
Challenge Mobilité

 **36**

idées d'actions à mettre en place  
pour un fonctionnement plus éco-  
responsable de l'Office





## ZOOM

### OBTENTION DU LABEL BBC EFFINERGIE RÉHABILITATION DES RÉSIDENCES SAINT-MARTIN II ET TEYTU À VIENNE

Advivo à poursuivi à travers la réhabilitation des résidences Saint-Martin II et Teytu son objectif de diminution de l'impact environnemental de ses logements avec une réhabilitation énergétique (label BBC Effinergie Renovation), permettant de limiter les émissions polluantes et de réduire la facture énergétique.

Pour obtenir ce label, nous avons travaillé sur l'enveloppement des bâtiments avec la mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur, la réfection du complexe d'étanchéité des toitures terrasses, le remplacement des menuiseries extérieures et des occultations et l'isolation du plancher bas de la résidence Teytu qui, vue son caractère patrimoniale, n'a pas pu être isolée par l'extérieur.



Voir la vidéo



**DES FEMMES ET DES HOMMES**  
**AU PLUS PRÈS DES**  
**LOCATAIRES**

NOM	DATE	STATUT	REMARQUES
M. L.	12/19		
M. P.	10/18		
M. R.	11/17		
M. S.	12/18		
M. T.	10/19		
M. U.	11/18		
M. V.	12/17		
M. W.	10/16		
M. X.	11/15		
M. Y.	12/14		
M. Z.	10/13		

## PÔLE TECHNIQUE

Composé notamment de régisseurs, ce pôle permet de centraliser toutes les réclamations techniques recueillies par les chargées d'accueil.

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.

Les régisseurs interagissent très souvent avec les agents techniques de l'Office. Ces derniers sont notamment chargés de réaliser une veille technique dans les parties communes et parfois des menus travaux dans les logements.

Véritable courroie des services de proximité, les régisseurs et les agents techniques du Pôle permettent de maintenir un lien permanent avec les locataires.



David Prutau, Régisseur et Jean-Paul Vallat, Agent technique

## 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 2021 le pôle état des lieux a réalisé :



visites conseils



états des lieux entrants



états des lieux sortants

## PÔLE CLIENTÈLE

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.



**appels de courtoisie** réalisés 1 mois après l'entrée du locataire afin de s'assurer 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 reçus** sur l'année et l'ensemble des agences et antennes de l'Office, soit une moyenne de 250 appels par jour.

## PÔLE SÉCURITÉ

Le Pôle Sécurité Tranquillité Sinistres permet de centraliser et de traiter toutes les demandes de troubles de voisinage, d'incivilités et de sinistres.

### EN 2021 :



**rappels au bail** ou /et affiches édités par le Pôle sécurité sans compter ceux réalisés par les antennes ainsi que 280 troubles de voisinages enregistrés.



**faits d'incivilités signalés** au Pôle sécurité pour une facture totale de 196 000€, sans compter les enlèvements d'encombrants : 69 300€.



**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.



**caméras de surveillance** réparties sur 61 sites.

## 20ÈME ÉDITION DES CHANTIERS D'ÉTÉ

Chaque année et depuis 2001, les chantiers d'été sont organisés sur le patrimoine d'Advivo durant 4 semaines.

Ces chantiers offrent la possibilité à des jeunes d'accéder à une première expérience professionnelle rémunérée tout en contribuant à améliorer leur cadre de vie.

**En 2021, l'opération a fêté sa 20ème édition avec 56 enfants de locataires Advivo mobilisés sur les résidences du Grand Estressin à Vienne et au Plan des Aures à Pont-Evêque** : : réfection des peintures des halls, des montées d'escaliers, des caves, des locaux poubelles, etc.

**Coût total : 40 000 €.**

Depuis 2001, **1 730 jeunes d'en moyenne 17 ans ont participé à cette opération.**



Voir la vidéo

## 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.

En 2021, 710 contrôles ont été effectués sur le patrimoine de l'Office.

En complément de ces contrôles, la Direction des Services de Proximité a créé il y a deux ans 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.**

### 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, boiseries, etc.).

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

En 2021, 24 logements ont pu bénéficier de cette prime de fidélité.

**Coût total : 17 622€**

**soit en moyenne 735€/ logement**

## 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 2021.

Quelques exemples de thèmes abordés en 2021 :

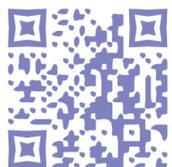
- Informations travaux / marchés
- Energie : information sur une offre tarifaire avantageuse envers les locataires Advivo
- Bilan de la charte commune d'accompagnement des locataires en fragilité économique suite à la Covid 19
- Dossiers de demande d'aménagement de salle de bains (locataires hors critères)
- Présentation de la régularisation de charges 2021

### REPRISE DES VISITES A DOMICILE

Après de nombreux mois d'absence liés au contexte sanitaire, les traditionnelles rencontres à domicile d'Advivo ont fait leur retour le mercredi 13 octobre 2021.

Mises en place en 2001, les visites à domicile sont l'occasion de rencontrer les locataires mais aussi de mesurer l'état du patrimoine et de prendre à l'issue les décisions qui s'imposent en terme de réhabilitations ou de programmes de travaux.

Thierry Kovacs, Président d'Advivo, Nicolas Berthon, Directeur Général et les équipes de l'Office ont ainsi rendu visite à 49 locataires Advivo, entre octobre et décembre.



 Voir la vidéo



## Z[+]OM

### LANCEMENT D'UN NOUVEAU SERVICE : L'ASTREINTE TÉLÉPHONIQUE

Dans la continuité des efforts mis en place pour améliorer le quotidien des locataires, Advivo a lancé en octobre 2021, un nouveau service d'astreinte téléphonique gratuit et disponible en dehors des horaires d'ouvertures (*y compris les week-ends et jours fériés*).

En cas de dysfonctionnement important ne pouvant être reporté, d'urgence ou de situation grave dans une résidence ou un logement (*engorgement d'une colonne d'eaux usées, panne de courant, incendie...*), les locataires peuvent désormais contacter un conseiller qui fera intervenir une société en fonction de la nature du problème rencontré.

# 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
- Ajout d'un chatbot sur le site
- Plaquettes et dépliants informatifs
- Journal Entrée
- Affichage dans les halls des résidences et en antenne
- Flash infos par SMS et par email
- Page linkedin

Une nouvelle offre digitale :

Nos locataires peuvent désormais accéder 24/24h et 7j/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.



**58 140**

visites sur le site internet



**4**

numéros du magazine Entrée



**79 740**

SMS envoyés

Chantiers d'été  
2021

LIRE LA SUITE

CHANTIERS  
D'ÉTÉ  
DU 28 JUIN AU 30 JUILLET 2021

Voir le site



LOUER UN  
LOGEMENT



ESPACE  
LOCATAIRE

TWITTER

Tweets de @Advivo38

## REFONTE DU SITE INTERNET

Dans la continuité des actions menées pour améliorer la qualité des services proposés à ses locataires, Advivo a développé en 2021 sa palette d'outils digitaux avec une refonte totale du site internet et une présence élargie sur les réseaux sociaux.

### Les nouveautés :

- Ajout d'un **fil twitter** pour suivre l'actualité d'Advivo et de son patrimoine en temps réel
- Création d'une page « **Mes documents à télécharger** » où sont disponibles en téléchargement les fiches de numéros utiles, permettant de contacter les prestataires directement en cas de problème avec les équipements.
- Création d'une « **Foire aux questions** » : cette page centralise les questions les plus fréquemment posées et y apporte des réponses courtes et claires.
- Mise en place d'un « **chatbot** » : outil conversationnel disponible 24h/24h sur la page d'accueil de notre site, il fonctionne grâce une intelligence artificielle qui analyse la demande et détecte des mots clés lui permettant d'y apporter une réponse.

# DES FEMMES ET DES HOMMES AU PLUS PRÈS DES LOCATAIRES

## **Dans un contexte de crises, vos missions en matière de proximité ont-elles trouvé un sens nouveau ?**

Avant la crise de 2020, nous étions déjà très présents auprès de nos locataires que ce soit pour répondre à des problématiques tant techniques qu'administratives.

Avec la crise, il y a eu de nouvelles attentes car certains locataires se sont retrouvés assez isolés (familles monoparentales, locataires qui limitaient drastiquement leur déplacement par crainte d'attraper la Covid 19, personnes âgées sans proches à proximité...).

Il a donc fallu s'organiser afin de répondre aux sollicitations, continuer à garantir un service de qualité, accentuer les visites sur sites afin de prévenir tout désordre et enfin, conserver un contact avec nos locataires qui pouvaient rencontrer de nouvelles problématiques comme les nuisances sonores, par exemple.

## **Les chantiers d'été ont fêté leur 20ème édition en 2021, quel bilan tirez-vous de cette initiative Advivo ?**

Depuis 2001, plus de 1700 jeunes âgés de 16 à 18 ans, enfants de locataires, ont pu vivre une expérience professionnelle, parfois même leur première grâce à cette opération.

Les chantiers d'été sont très attendus par les jeunes mais aussi par les habitants concernés par les travaux d'embellissement des parties communes de leur bâtiment.

Au-delà de la première expérience professionnelle, je pense surtout qu'il est important que les enfants de nos locataires, quel que soit leur lieu de vie, leur âge ou leur sexe, participent ensemble à un projet commun encadré par des professionnels du bâtiment. Il y a toujours de belles valeurs autour de ces chantiers, la solidarité, le travail en équipe, la capacité d'adaptation, le respect des consignes, le sens de l'organisation et l'envie de réaliser un travail de qualité pour les habitants.

Il arrive d'ailleurs très souvent que les locataires apportent des biscuits ou des bonbons aux peintres en herbe ou tout simplement un merci bienveillant.



**JEAN CASANOVA**

Directeur des services de proximité



**ACCOMPAGNER**  
L'ACCÈS AU  
LOGEMENT

## PROFILS DES LOCATAIRES ET DES LOGEMENTS



**14 774**

Locataires



**53 ANS**

Moyenne d'âge des locataires



**48%**

Bénéficiaires APL



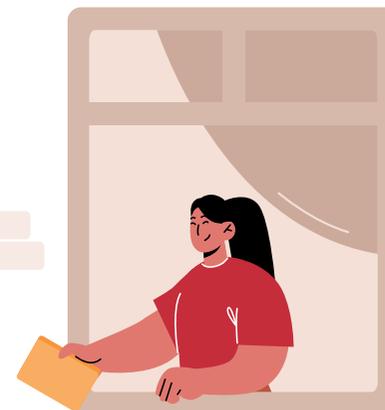
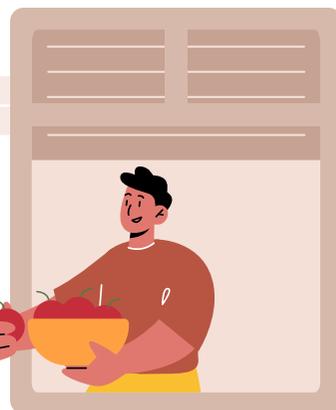
**6 119**

Logements

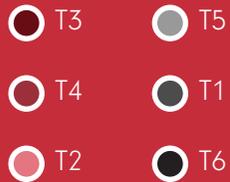
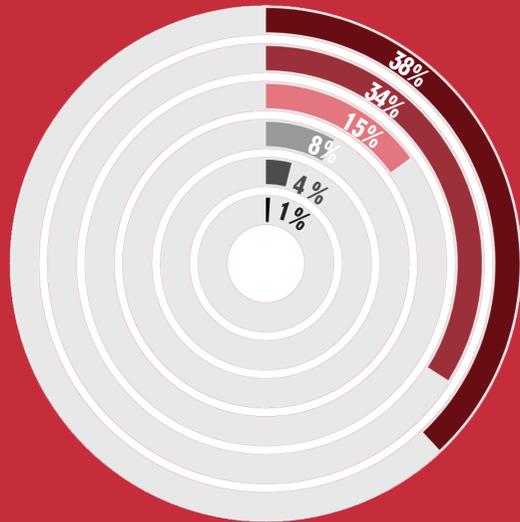


**8.30%**

Taux de rotation



## TYPLOGIE DES LOGEMENTS



logements collectifs



logements individuels



loyer moyen

## LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS



Commissions



Dossiers examinés



Propositions



Attributions



Nouveaux entrants



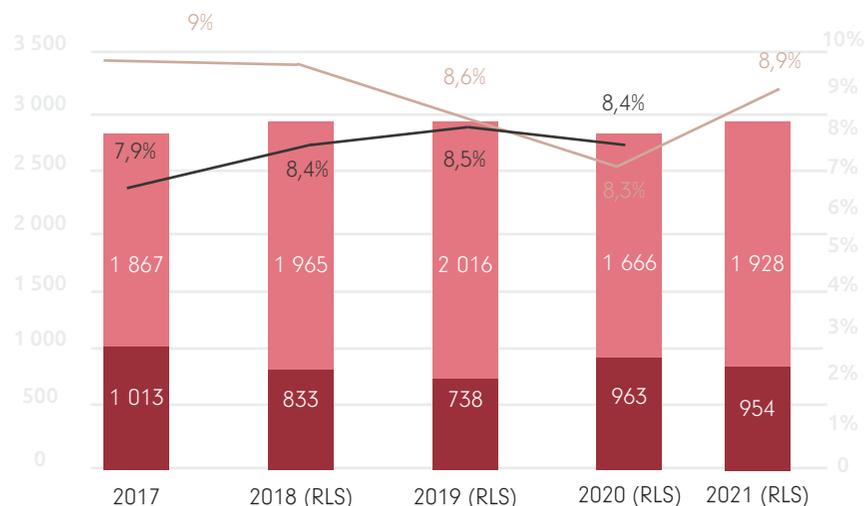
De mutations



De nouvelles attributions

## LES RISQUES LOCATIFS

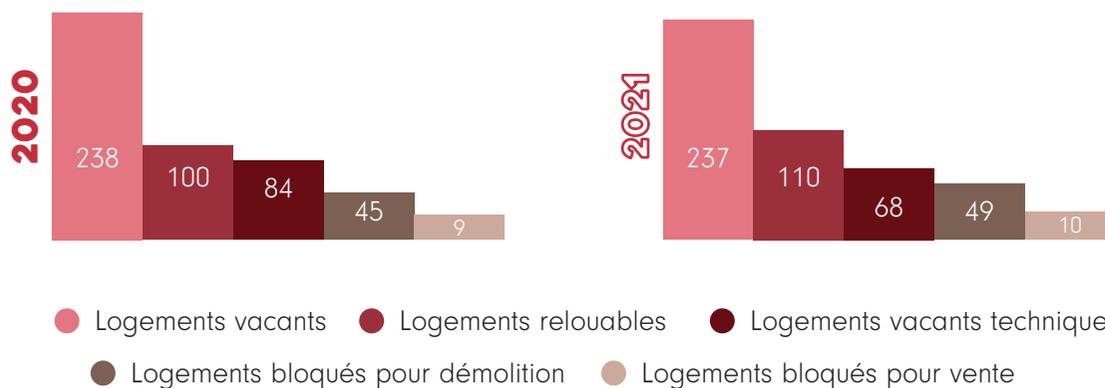
La vacance évolue **positivement**, le nombre de logements vacants hors démolition diminue de 193 à 188 logements en 2021 tandis que l'impayé se dégrade. L'impayé des présents et partis augmente de 253K€ pour s'établir à 8.9% des loyers et charges en 2021 contre 8.3% en 2020.



### 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

## LOGEMENTS VACANTS AU 31/12





# ZOOM

## UNE CONSEILLÈRE EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE AUX CÔTÉS DES LOCATAIRES

En avril 2021, une conseillère en économie sociale et familiale a rejoint les équipes de la Direction de la gestion locative d'Advivo.

A l'écoute des locataires, son rôle est de les accompagner sur des problématiques liées au logement :

- Evoquer les difficultés financières qu'ils peuvent rencontrer pour payer leur loyer, factures, huissiers, surendettement...
- Les aider dans la gestion de leur budget
- Évaluer les besoins d'accompagnement et le suivi à mettre en place le cas échéant
- Les accompagner dans leurs démarches administratives
- Préparer les dossiers soumis en Commission «Adaptation des logements» lorsque l'état de santé du locataire nécessite l'aménagement de son logement (vieillesse, maladie, handicap...)
- Effectuer des visites de suivi au domicile des locataires concernés
- Élaborer des plans de remboursement avec les familles en situation d'impayé



**Gladys Romeira, Conseillère en économie sociale et familiale**

# PRIORITÉ À L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES



**LAURENT ACOSTA**

Directeur de la gestion locative

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

C'est avec une grande satisfaction que j'ai accueilli et intégré à notre organisation une Conseillère en Economie Sociale et Familiale en avril 2021, qui vient étoffer notre office d'un nouveau service social pour les locataires. Au-delà de ses missions évoquées dans le « Zoom » ci-contre, elle est également le relais privilégié des Assistantes Sociales afin que tout le réseau se forme autour de la personne à accompagner.

L'année 2021, toujours marquée par la crise sanitaire, a vu apparaître de nouveaux dispositifs comme l'aide au loyer résiduel élevé par exemple.

Nous avons également, et malgré le contexte, maintenu un contact optimal avec nos locataires et c'est pourquoi nous avons repris, dès que les conditions le permettaient, les visites à domicile pour aller à la rencontre des personnes en difficultés.



**UNE STRUCTURE  
FINANCIÈRE SOLIDE**

# LES RÉSULTATS FINANCIERS EN 2021

Advivo gère au 31 décembre 2021 un patrimoine de 6 119 logements entièrement conventionnés, dont 52% situés en QPV (Quartiers Prioritaires de la Ville).

L'âge moyen de ce patrimoine est de 41 ans. Plus de la moitié du patrimoine a été réhabilitée depuis l'origine.

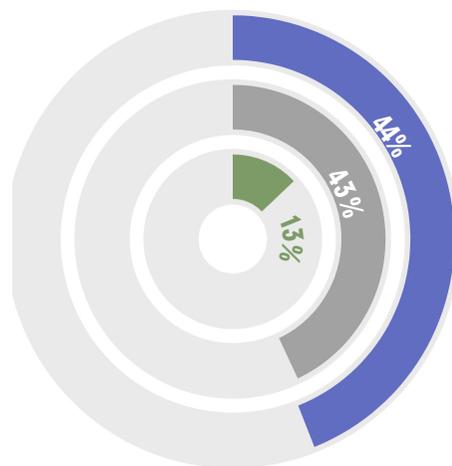
En 2021, Advivo a mis en service 42 logements locatifs : 35 à Estrablin, 7 à Villette-de-Vienne, acquis dans le cadre de VEFA (vente en l'état futur d'achèvement).

2 logements locatifs ont été vendus sur l'exercice.

Advivo a livré la réhabilitation de Saint-Martin II/Teytu (106 logements) en juillet 2021, opération inscrite dans la convention NPNRU qui a été signée le 23/09/2019.

7.5 M€ ont été investis en travaux de réhabilitations, renouvellements de composants, 5.8 M€ en constructions neuves ou acquisitions en VEFA.

## INVESTISSEMENT 2021



- Constructions et VEFA - 44%
- Réhabilitations et AA - 43%
- Renouvellement de composants - 13%

## CHIFFRES CLÉS

**33M€**

Chiffre d'affaires

**13.7M€**

Investissements

**2.1M€**

Résultat de l'exercice

**16,7%**

Autofinancement d'exploitation

**7.5M€**

Investis en travaux de réhabilitations

**5.8M€**

Investis en constructions neuves ou VEFA

**124M€**

Dette à long terme

# BILAN

## ACTIF / PASSIF

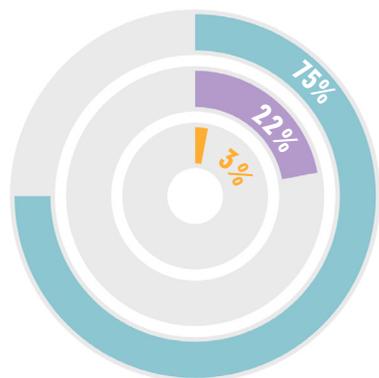
Le total bilanciel s'élève à **240.3 millions d'euros** stable par rapport à 2020.

L'actif se décompose en immobilisations nettes pour 181.2 millions d'euros, créances pour 6.8 millions d'euros et disponibilités pour

52.3 millions d'euros.

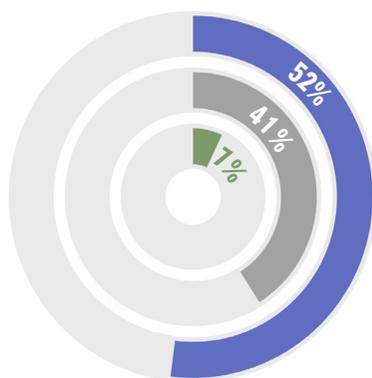
Le passif se décompose en fonds propres pour 93.5 millions d'euros, provisions pour 5.8 millions d'euros, dettes financières pour 124 millions d'euros, autres dettes pour 17 millions d'euros.

ACTIF



- Disponibilités et placements
- Créances nettes
- Immobilisations nettes

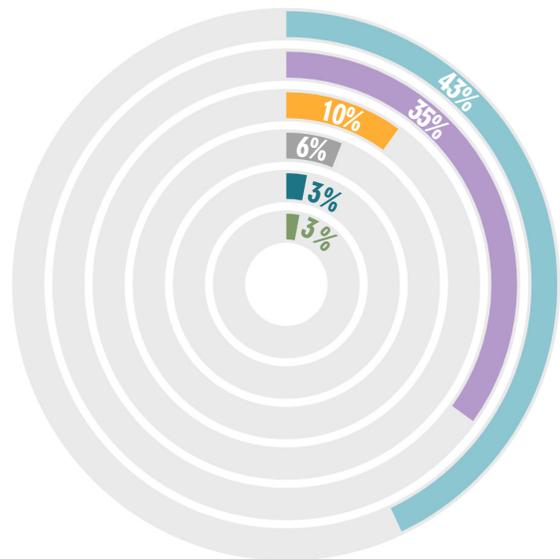
PASSIF



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



### Autres produits locatifs



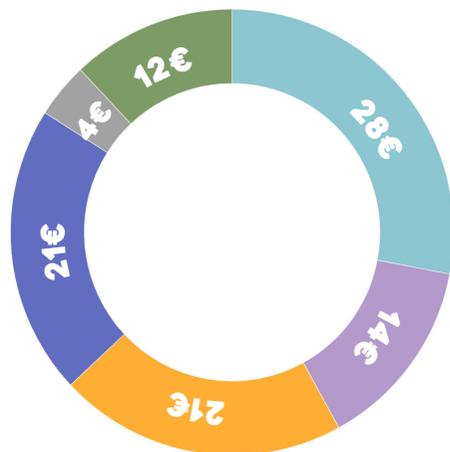
Les produits locatifs s'élevèrent à 25.7 millions d'euros. 96% sont des loyers logements. La RLS (Réduction Loyer Solidarité) mise en place en 2018 ponctionne les loyers logements de 1.6 millions d'euros en 2021, 5.4 millions d'euros en perte cumulée depuis 2018.

Les autres produits locatifs se décomposent comme suit :

- Loyers des garages et parkings
- Loyers commerciaux
- Loyers téléphonie
- Locations de jardins
- Loyers des foyers
- Supplément de loyers + accords collectifs

# ZOOM

## QUE FAIT ADVIVO AVEC 100 EUROS DE LOYER



- Annuités
- Taxes foncières
- Maintenance
- Coûts de fonctionnement
- Risques locatifs
- Autofinancement pour financer l'investissement



# UNE STRUCTURE FINANCIÈRE SOLIDE



**RACHEL BLANC**

Directrice des ressources

## Quel bilan pouvez-vous dresser de cette année 2021 ?

En 2021, Advivo confirme et renforce sa solidité financière grâce à l'amélioration de ses fonds propres, de son autofinancement d'exploitation. Ces bons résultats vont lui permettre de financer les investissements de demain.

Cependant la baisse des aides publiques, des APL, le renforcement des réglementations (thermiques, mises aux normes accessibilité, sécurité électrique, ascenseurs, amiante, RE2020...), les lois de finances 2018, 2019 (RLS, hausse de la TVA...) ont pour conséquence d'obérer les capacités financières des bailleurs sociaux. La réduction de loyer de solidarité mise en place en 2018 a ponctionné les recettes d'Advivo de 5.4 M€ sur la période 2018-2021. Ce sont autant d'investissements qui ne sont pas réalisés.

La création de la société de coordination SCEREA avec Alpes Isère Habitat en 2021 devrait permettre de mutualiser certains achats et réaliser des économies d'échelles ; 2022 sera le démarrage opérationnel de cette société.



**OUVERT AUX TALENTS**  
**CONFIANT EN L'AVENIR**

## FORMATION

En 2021, Advivo a dépensé **49 169€** au titre de la formation, 78% des salariés en ont suivi au moins une.

Nombre de jours de formations : **139**

La formation dispensée aux collaborateurs a été au cœur de la politique RH 2021.

Les axes prioritaires ont porté sur les réparations locatives, la négociation avec les locataires en situation d'impayés, la pathologie du bâtiment, la prévention et la gestion des situations de conflits, le recyclage SST.

## L'ADN DE L'OFFICE

C'est grâce à l'implication quotidienne de l'ensemble des collaborateurs d'Advivo, leur savoir-faire, leur vitalité, que la mission d'intérêt général tournée vers le service rendu aux locataires, a pu être pleinement remplie.



## EFFECTIF

**100** salariés au 31 décembre 2021

Dont **48** salariés qualifiés de  
personnel de proximité

**39** Hommes

**61** Femmes

**19** entrées : 12 CDD, 7 CDI

**17** sorties

Age moyen : **47** ans

Ancienneté Moyenne : **12** ans

# ZOOM

## FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

**La qualité de vie au travail a été améliorée au cours de l'année 2021 :**

- grâce à des travaux de rénovation qui ont été réalisés au sein des antennes de Saint-Martin, Malissol et l'agence de Pont-Evêque, par l'aménagement de certains postes de travail (accueil), par l'acquisition d'équipements adaptés (fauteuils, souris, écrans...),
- par la mise en œuvre avec des ergothérapeutes, d'ateliers de prévention sur les gestes et postures liés au travail sur écran.



Une charte de télétravail a également été mise en place en septembre 2021, permettant aux emplois télétravaillables de télétravailler 2 jours maximum par semaine, ce qui permet au salarié concerné une réduction de ses temps de trajets et une économie sur ses frais de déplacements.





## DES COLLABORATEURS SOUDÉS ET MOBILISÉS

**Avec la crise sanitaire et le recours au télétravail, comment avez-vous maintenu la cohésion et les échanges entre les collaborateurs ?**



### **BÉNÉDICTE CHAMBON**

Responsable de la gestion administrative du personnel et des relations sociales

Grâce au journal interne Advi'news, des défis, des challenges par groupe, des actions solidaires ont été proposés et ont permis de recréer des moments de convivialité malgré le contexte sanitaire : semaine «Tous Responsables» (sensibilisation au développement durable à travers une compétition par équipe), boîtes solidaires de Noël pour le Secours Populaire, calendrier de l'Avent, père Noël mystère, chasse aux œufs, concours photo...



**ATELIER ÉCORESPONSABLE**



**PÈRE NOËL MYSTÈRE**



**COLLECTE DE BOÎTES SOLIDAIRES**



**JOURNÉE DU PULL DE NOËL**



**PAULE RASE ET ISABELLE BAFFERT  
GESTIONNAIRES DE COMMERCIALISATION**



**ATELIER DE PRÉVENTION  
POUR LE TRAVAIL SUR ÉCRANS**



**BLANDINE MARION  
GESTIONNAIRE DE RECOUVREMENT**



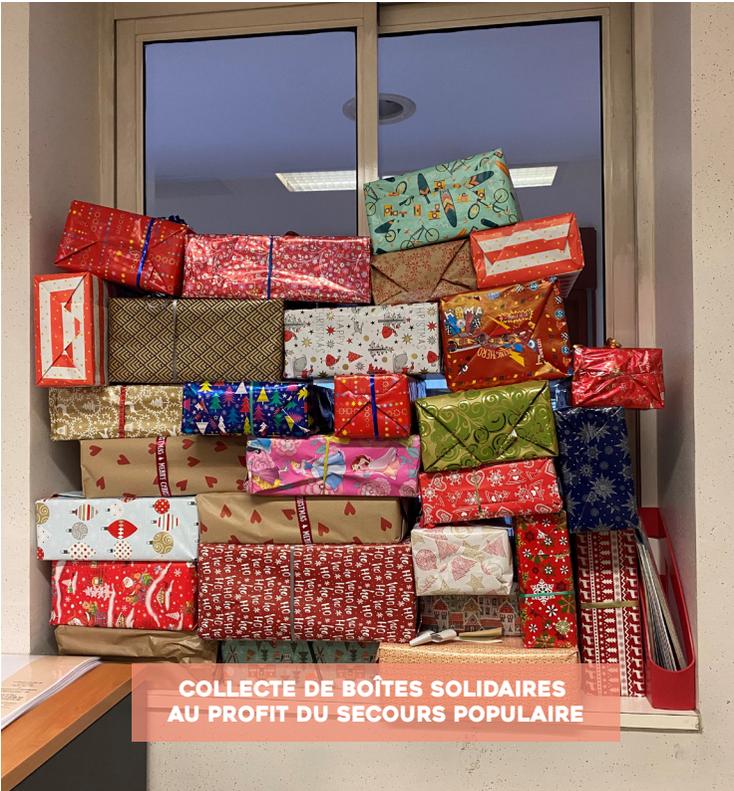
**JOURNÉE DU PULL DE NOËL  
ANTENNE D'ESTRESSIN**



**DAVID PRTAU ET JEAN-PAUL VALLAT  
RÉGISSEUR ET AGENT TECHNIQUE**



**PÈRE NOËL MYSTÈRE  
PÔLE TECHNIQUE**



**COLLECTE DE BOÎTES SOLIDAIRES  
AU PROFIT DU SECOURS POPULAIRE**



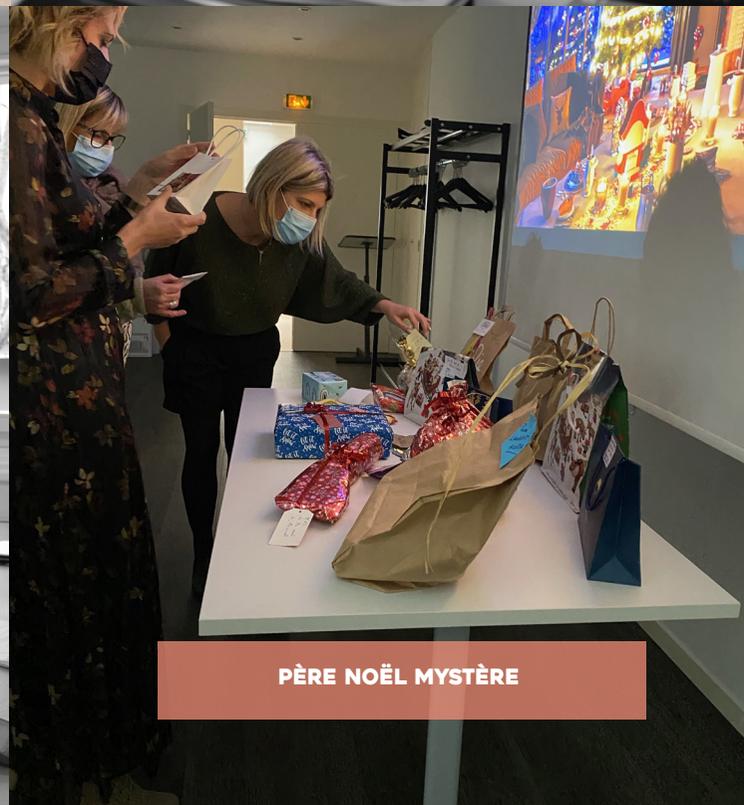
**MAI PHAM  
RESPONSABLE PÔLE JURIDIQUE ET MARCHÉS PUBLICS**



**JOURNÉE DU PULL DE NOËL  
SIÈGE SOCIAL**



**MOUSSA TALL  
RESPONSABLE DU PÔLE TECHNIQUE**



**PÈRE NOËL MYSTÈRE**



**JOËLLE THÉODORIDIS  
CHARGÉE D'ACCUEIL - AGENCE DE VIENNE**



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 : 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  
Avril 2022