Rapport d'activité 2024

association PARME

SE LOGER
PARTAGER
AVANCER

INTRODUCTION

Pour la seconde année, Association Parme atteint des taux de remplissage de ses résidences jamais atteints.
C'est une performance pour laquelle tous les collaborateurs sont fiers et qui témoigne de leur engagement. C'est la dynamique du service commercial qui use des techniques commerciales classiques pour faire connaître Parme. C'est la plateforme Client qui accompagne les clients dans leurs démarches et assiste parfois les résidences pour accélérer les entrées possibles. C'est le service technique qui livre des chambres rénovées à bonne date pour pouvoir les relouer. Tous bénéficient de l'analyse régulière de leur process interne et affinent leurs gestes avec l'appui du contrôle interne.

Ces bonnes performances sont l'occasion de décliner ses ambitions et de s'attarder plus longuement sur la qualité de l'expérience offerte au sein des résidences. Après s'être focalisées sur le TOC, les équipes se sont tournées sur l'amélioration de l'expérience client, et de la satisfaction des résidents.

Cela s'est traduit pour commencer par le premier Trophée des résidences le 6 juin 2024 lors de la convention Parme qui a célébré les meilleures performances en satisfaction des résidences sociales et des résidences libres.

Dans l'élan de cette célébration, les animations en résidence se sont démultipliées. Des animations santé, culturelles, festives, administratives, sportives relayées par le réseau interne Yammer régulièrement alimenté par les salariés, ont été organisées. Chaque animation étant unique et portant l'identité des résidences, de leur gestionnaire, de leur responsable, de leur travailleur social et de leurs résidents, de manière collectives et ciblées vers les besoins des résidents.
Dans cette dynamique, le service SI a requestionné le parcours client en réinventant l'ergonomie du site internet notamment, et, en offrant aux opérations la possibilité de prévenir les résidents via SMS des dysfonctionnements rencontrés en résidence.

Association Parme consciente de l'environnement instable dans lequel elle évolue, a renforcé en 2024 ses partenariats, auprès de SNCF et de l'Action sociale notamment, auprès des fédérations professionnelles, auprès des acteurs sociaux afin d'enrichir sa compréhension des besoins des résidents et renforcer sa présence dans le monde de l'hébergement accompagné.

SOMMAIRE

I Commercial & Marketing 4
Les chiffres clés 2024 5
Notre activité commerciale 7

II La vie en résidence 10
Partenariats 11
Pôle social, l'accompagnement social en interne 14
Aménagement des espaces communs 15
Les actions collectives en résidence 16

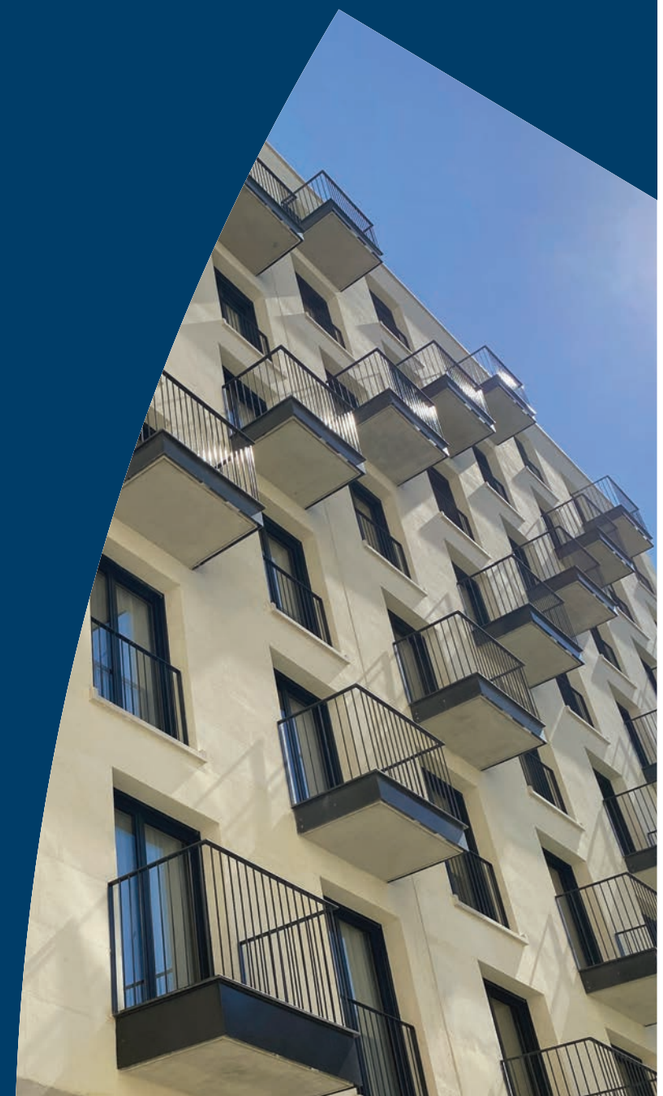
III Patrimoine 20
Remise en qualité du patrimoine 21
Évolution depuis 2020 21
Entretien du patrimoine 21
Évolution du patrimoine 22
Développement & prospection 23

IV Qualité 24
Enquête de satisfaction des résidents 25
RSE 26

V Ressources humaines 28
L'engagement concret pour l'égalité femmes-hommes 29
La formation 29
Recrutement 30
Négociations annuelles obligatoires 30
Prime partage de la valeur 30

VI Une direction SI support de la transformation en évolution permanente_ 32
Innovation & accessibilité 33
Modernisation de notre infrastructure informatique 33
Mise en conformité RGPD 34
La communication instantanée auprès de nos résidents 34

I COMMERCIAL & MARKETING



Les chiffres clés
2024

Nombre de contrats actifs entre le 01 janvier et le 31 décembre 2024 : **9 758** soit une diminution de 2,23 % par rapport à 2023 qui s'explique notamment par notre stratégie de favoriser les longs séjours.

Répartition des contrats par type de signataire :

18,46 % sont des contrats signés avec des agents SNCF › (1 801 contrats)
16,00 % sont des contrats SOCIÉTÉS › (1 561 contrats)
65,51% sont des contrats TIERS › (6 392 contrats)

Évolution du parc géré :

	2021	2022	2023	2024
Nombre de logements moyens	6 192	6 336	6 346	6 264

Le profil de nos résidents :

Par tranche d'âge

16 - 19 ans	228	3,09 %
20 - 29 ans	3 613	48,96 %
30 - 39 ans	1 820	24,66 %
40 - 49 ans	867	11,75 %
> = 50 ans	852	11,54 %

Par genre

Hommes	5 936	80,43 %
Femmes	1 444	19,57 %

Par niveau de revenus

Catégorie de revenus	Nombre de résidents	
Revenus <= PLAI (14 329 €)	6 019	**81,56 %**
PLAI < Revenus <= PLUS (26 044 €)	861	**11,67 %**
PLUS < Revenus <= PLS (33 857 €)	207	**2,80 %**
Revenus > PLS (33 857 €)	293	**3,97 %**

Par situation socio-professionnelle

Salariés	3 472	**47,05 %**
Étudiants	1 842	**24,96 %**
Agents SNCF	1 630	**22,09 %**
Bénéficiaires du RSA	159	**2,15 %**
Bénéficiaires de l'AAH	83	**1,12 %**
Auto-entrepreneurs	20	**0,27 %**
Autres (enfants)	11	**0,15 %**
Retraités	10	**0,14 %**

L'usage de l'espace locataire en 2024 :

Nombre d'inscriptions

504 inscriptions
(contre 360 inscriptions en 2023, **soit + 40%**), soit en moyenne 42 inscriptions par mois.

Nombre de transactions

2 822 paiements
(contre 2 660 paiements en 2023, **soit + 6%**), soit en moyenne 235 paiements par mois.

L'usage du site internet en 2024 :

Nombre de visites

207 304
(contre 215 762 en 2023, **soit - 4%**), soit en moyenne 17 275 par mois.

Nombre de visites uniques sur le site

129 705
(contre 139 031 en 2023, **soit - 6,7%**), soit en moyenne 10 808 par mois.

Nombre de demandes

7 600 demandes envoyées depuis le formulaire du site web
(contre 8 230 en 2023, **soit -7,6 %**), soit en moyenne 633 par mois.

Notre activité commerciale :

Tout d'une grande !

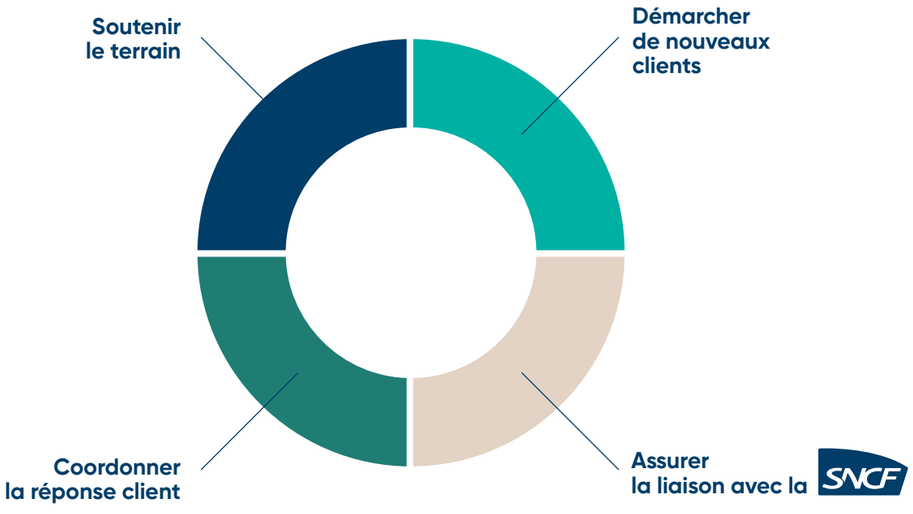
L'année 2024 a été marquée par un nouveau record et des objectifs dépassés

Un taux d'occupation annuel de 92% contre un objectif de 90%.

Ce niveau, jamais atteint auparavant, a pu être obtenu grâce aux efforts de tous.
Un contexte général favorable qui a également aidé à déployer un savoir-faire reconnu dans des conditions optimales.
Organisés, engagés dans un même mouvement, terrain et siège à l'unisson, ces résultats visibles dès le premier mois avec un taux mensuel de 92,9% en janvier se sont maintenus tout au long de l'année.

Une activité commerciale dynamique & bouillonnante :

Une équipe commerciale qui est intervenue majoritairement selon **4 axes :**



Soutenir le terrain

Le service du Pôle Commercial s'est efforcé d'être en soutien de l'ensemble des résidences :

- Étude de dossier et orientation en résidence pour soutenir l'occupation.
- Accompagnement sur l'application des procédures.
- Renfort du travail collaboratif siège-terrain.
- Soutien technique sur PIH par l'équipe de la plateforme.

Ce travail collaboratif mené entre les responsables de résidences et le Pôle Commercial démontre que cette alliance est génératrice de résultats ambitieux.

La prospection commerciale a été, cette année encore, sur le podium des réalisations : plus de **1 000 prospections** téléphoniques/mailings effectuées.

Dans l'objectif de donner plus de visibilité aux résidences, l'équipe commerciale s'est mobilisée : **7 salons professionnels** en qualité d'exposants réalisés en 2024 en province et en Ile de France, soit le double de l'année 2023.

Affirmer la présence de Parme et proposer des solutions de logements lors de ces évènements, c'est aussi l'occasion de **maintenir un lien en présentiel avec les clients.**
Comprendre leurs attentes et adapter la stratégie s'inscrit également dans la volonté de pérenniser les actions en faveur de la satisfaction des clients.

De l'innovation dans notre prospection commerciale :

Cette année, il a été souhaité d'élargir le panel de communication. Dans cette dynamique, **l'équipe commerciale a réalisé du « boitage » dans 2 villes de province : Metz et Nice.** Ces opérations, bien connues des agences immobilières, ont contribué à promouvoir les offres de logement.

Favorisant la visibilité des résidences et renforçant le bouche-à-oreille elles ont entraîné une émulation qui a renforcé la présence de Parme sur des territoires ciblés. **Une forte mobilisation commerciale en faveur de la résidence à Metz = 96% de taux d'occupation en septembre 2024 contre 81% en septembre 2023.**

Coordonner la réponse client – Répondre, orienter, conseiller.

- **Traitement des réclamations client reçues par mail : en moyenne 40 mails journaliers.** Demande de logement, réclamations, demande de quittance de loyer, informations concernant l'un des services supports.
- **Appels traités via la Plateforme téléphonique « Softphone », en moyenne 650 appels/mois.** Suivi de dossiers, demande de logement, réclamations, orientations, conseils.

L'ensemble de ces interventions participe à la vie de l'association. Apporter des réponses, des solutions, communiquer sur les produits, orienter les candidats, sont autant d'actions qui apportent de la satisfaction aux clients et donnent du sens à l'ensemble des missions.

II LA VIE EN RÉSIDENCE

Partenariats

Un lien historique avec la SNCF

La « garantie logement » pour les nouveaux embauchés SNCF en Île de France

Depuis 6 ans, l'Association PARME est partenaire du dispositif « Garantie Logement SNCF » (GALO) sur toute l'Île de France, celui-ci permet **aux primo-embauchés à la SNCF de bénéficier d'une proposition de logement dans un délai de 4 mois à partir de la date d'embauche.**

Cette étape dans le parcours logement des agents s'inscrit dans la politique RH de la SNCF mais également dans une volonté commune de pérenniser le partenariat entre l'Association Parme et la SNCF dont elle est historiquement rattachée.

> Le taux de transformation passant ainsi de 52% contre 45% l'année précédente.

Chaque demande reçue bénéficie d'un traitement personnalisé au cours duquel l'équipe du Pôle Commercial s'engage à proposer une solution de logement dans les 48h, et en assurant à chaque nouvel embauché une proposition de logement situé à moins de 20 km de son lieu d'affectation.

Partenariat avec Optim'services - Action Sociale SNCF

En 2024 le partenariat avec l'Action Sociale SNCF s'est activement poursuivi pour permettre à un maximum d'agents SNCF de bénéficier d'un accompagnement social si leur situation venait à le nécessiter.

En parallèle, de nouveaux projets communs ont vu le jour dont notamment, le développement d'un dispositif de **mise à l'abri de salariés victimes de violences conjugales ou intrafamiliales** : L'Action Sociale SNCF accompagne chaque année de **nombreuses situations d'agents confrontés à ce type de violences.**

Il était évident pour Parme de s'y associer pour proposer des solutions toujours plus adaptées aux besoins recensés par les équipes de terrain.

Après une première année d'expérience, il a été décidé d'adapter l'offre. En effet, il était jusque-là proposé pour des agents SNCF victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales la possibilité d'être accueillis en urgence au sein des résidences Parme Access.

Après 2 ans de fonctionnement, il s'est avéré que **ce dispositif était moins adapté aux femmes agents SNCF.**
Le partage d'espace d'intimité tels que les sanitaires ou la cuisine avec des hommes rend difficile l'acceptation de cette solution d'hébergement en urgence pour les femmes.

Par ailleurs, de nombreuses femmes victimes sont accompagnées d'un ou plusieurs enfants. Les chambres au sein des résidences Parme Access ne sont pas adaptées à l'accueil de ce public. Une réservation annuelle de 4 studios par l'Action Sociale SNCF a donc été travaillée.
Cette nouvelle solution qui se formalisera dès 2025 permettra un accueil sécurisé et serein des femmes, avec ou sans enfant.

Ce nouveau dispositif a été présenté à l'ensemble des salariés SNCF à l'occasion de la conférence, "Violences Conjugales : Tous Concernés", organisée par Optim'services-Action Sociale, le 25 novembre 2024 (journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes).
Association Parme a participé cette année encore à cet événement.

En 2024 ce sont 5 personnes victimes de violences qui ont été mises à l'abri au sein des résidences Parme.

Adhésion & participation au plaidoyer aux côtes de l'Affil

L'adhésion de l'Association Parme à l'AFFIL *(Association Francilienne pour l'Insertion par le Logement)* depuis 2019, permet de bénéficier d'un **réseau de partenaires engagés dans l'insertion par le logement, de partager des pratiques professionnelles et d'accéder à des ressources.**

Pour les salariés, cette adhésion ouvre la porte à des formations et des groupes de travail, favorisant ainsi le développement de compétences et l'amélioration des conditions de travail.
Avec l'élection de Maciej JANAKOWSKI, directeur développement, en tant qu'administrateur au CA de l'AFFIL, en 2024, Parme contribue à l'évolution des politiques publiques en matière de logement, en relayant les préoccupations et recommandations de ses adhérents.

Renforcement des liens avec l'unafo

Avec la poursuite du mandat de Sophie Grimaldi, la directrice générale en tant que Vice-Présidente de l'UNAFO, Parme affiche sa volonté d'être un acteur reconnu du logement accompagné et d'élargir le domaine de compétences de ses collaborateurs.

L'accompagnement ASLL par nos partenaires opérateurs sociaux **SOLIHA** & ESPEREM

L'année 2024 a été marquée par une collaboration fructueuse entre l'Association Parme et nos partenaires SOLIHA et ESPEREM. Ensemble, ont été assurés **un accueil et un accompagnement de qualité pour les ménages orientés par les réservataires Ville ou État** de nos résidences parisiennes.

Grâce à cet engagement, il a pu être offert, dans le cadre de mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), un **soutien personnalisé et efficace**, favorisant ainsi l'insertion durable des familles dans leur nouveau cadre de vie et leur accès à un logement pérenne.

Cette synergie a permis de répondre aux besoins croissants des ménages qui sont accueillis et dont les situations se fragilisent de plus en plus, tout en consolidant les liens de solidarité et de coopération entre les structures Parme.

Pôle social : l'accompagnement social en interne

L'équipe de 9 salariées, travailleuses sociales diplômées d'État (éducatrice spécialisée, assistante sociale et conseillère en économie sociale et familiale), **a accompagné près de 1 200 personnes.**

Sur **4 000 entretiens assurés**, près de 2 200 entretiens ont permis aux résidents d'être accompagnés dans les démarches administratives (impôts, CAF, sécurité sociale, préfecture, titre de séjour) et 2 500 entretiens ont permis de soutenir les résidents dans leurs démarches de relogement.

DES MOTS SUR LES MAUX

L'année 2024 a marqué l'aboutissement d'un projet majeur pour l'équipe des travailleuses sociales : **valoriser les parcours des personnes accueillies** en rédigeant, avec certaines d'entre elles, un recueil de récits de vie.

Tout a commencé par la création d'un lien de confiance propice à l'échange, permettant à chaque personne de se livrer, avec pudeur, sur les événements les plus intimes et difficiles. Ensuite, est venu le temps de la rédaction, de la correction et de l'analyse, jusqu'à la validation finale de l'écrit par chaque résident concerné.

À travers ces récits de vie, de multiples problématiques vécues par les personnes accueillies au sein des résidences sociales PARME sont mises en lumière. **L'équipe du Social, accompagne au quotidien, conseille et oriente chaque personne tout au long de son séjour.**
Leur travail ne se résume pas uniquement à des accompagnements administratifs, c'est avant tout un **accompagnement humain**.

Consciente de la valeur du travail des travailleurs sociaux, la direction a souhaité mettre en avant leur investissement lors de la convention annuelle. Des acteurs sont venus lire certains de ces récits lors de la plénière.

Du logement temporaire au relogement pérenne de droit commun

En 2024, ce sont **1 167 personnes qui sont entrées au sein des résidences sociales** et **1 026 qui ont les ont quittés cette même année.**

La mission de Parme est de permettre aux personnes accueillies de trouver une solution de logement temporaire (durée d'une formation, mutation, apprentissage), mais aussi de les accompagner dans leurs démarches liées à la recherche d'un logement pérenne adapté à leurs besoins. C'est ainsi que **326 résidents des résidences sociales ont pu accéder à un relogement pérenne en 2024.**

Aménagement des espaces communs : plan d'action à la suite de l'enquête de satisfaction

À la suite de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des résidents, un plan d'action 2024-2025 a été élaboré afin d'améliorer l'aménagement des espaces communs. **L'objectif est de créer un lieu de vie agréable et fonctionnel en adéquation avec les attentes des résidents.**

L'enquête a mis en évidence plusieurs axes d'amélioration, notamment le manque d'espaces de détente et d'aménagements extérieurs, ainsi que l'insuffisance des équipements sportifs.

Les actions suivantes ont été engagées :

- **Espaces collectifs :** aménagement de salles collectives dans plusieurs de nos résidences en y créant des espaces de détente agréables, des espaces lectures, des coins TROC entre voisins.
- **Équipements sportifs :** remplacement des équipements anciens et dégradés dans certaines résidences et ajout d'équipements dans les résidences non ou insuffisamment équipées.
- **Espaces verts :** des espaces verts aménagés pour les rendre utilisables, et notamment par les enfants des familles accueillis. Des jardins collectifs verront également le jour dans certaines résidences.

Les actions collectives en résidence : pour créer du lien, prévenir les risques & renforcer l'autonomie

Les actions collectives en résidences sociales jouent un rôle crucial dans la création de liens entre les résidents, la prévention des risques et le renforcement de l'autonomie.

En organisant des activités communes telles que des ateliers, des réunions et des événements sociaux, les résidents ont l'opportunité de se rencontrer, d'échanger et de tisser des relations solides. Ces interactions favorisent un sentiment d'appartenance, de solidarité, et d'autonomie pour le bien-être de chacun.

De plus, ces actions permettent **de détecter et de prévenir les situations à risques,** qu'elles soient liées à la santé, à la sécurité ou à des problèmes sociaux.

Une fois ces actions initiées, les résidents s'en saisissent et commencent à organiser et animer eux-mêmes la vie collective de la résidence.

Cette autonomie favorise **la création de liens solides et contribue à un cadre de vie plus harmonieux et inclusif.**

En 2024, la vie résidentielle s'est distinguée par sa dynamique et sa richesse en activités variées et complémentaires.

Selon les besoins identifiés, les équipes des résidences (responsables / gestionnaires, travailleurs sociaux internes et/ou externes) ont organisé des actions collectives et des rencontres sur divers sujets tels que la solidarité à travers l'économie circulaire, la santé & le bien-être, l'accès aux droits, la culture et les loisirs...

Le partage sur le réseau interne des photos des évènements a considérablement augmenté en 2024, témoignant de la fierté des équipes à partager leur créativité pour enrichir l'expérience des résidents.

Environnement & solidarité

Pour améliorer le quotidien des résidents, maintenir le lien entre eux tout en étant dans **une démarche de développement durable, de partage et de récupération**, des équipes ont enrichit l'espace TROC existant en créant :

- "TROC TON LIVRE", une bibliothèque partagée,
- " TROC TON ANNONCE " permettant de proposer un échange de savoir et de services.

Dans la même dynamique, plusieurs résidences ont mis à disposition dans les espaces conviviaux **une penderie solidaire** où chacun peut déposer des vêtements propres et non usés dont il ne se sert plus.

Dans le cadre de la lutte contre le gaspillage, certains responsables de résidence ont mis en place un **réfrigérateur collectif** situé dans l'espace de convivialité afin de permettre aux résidents sur le départ (définitif ou pour congés) de faire don de leur nourriture périssable.

Convivialité

Afin d'égayer le cadre de vie, les résidences ont été décorées à l'occasion des évènements festifs au cours de l'année (Halloween, Pâques, fêtes de fin d'année...).

Les résidents et/ou leurs enfants participent activement.

La fête des voisins et la galette des rois organisées sur l'ensemble des résidences a été un moment riche en échanges permettant de créer du lien, et de favoriser les rencontres.

D'autres moments festifs ont été organisés : des repas partagés, des collations, des petits déjeuners...

Au-delà des temps proposés par les équipes, **les résidents sont aussi acteurs de la vie en collectivité.**

La vie en résidence ne se résume pas seulement à un hébergement mais bien à un ensemble d'échanges permettant la valorisation de chacun.

Sensibilisation santé & bien-être

Cette année plusieurs résidences ont proposé des **actions collectives** dans le cadre du mois "Octobre Rose" : actions de prévention et dépistage du Cancer, accompagnement vers des structures de dépistages gratuits, participation au Challenge du Ruban Rose (marche, courses, ...).

Certaines résidences ont fait appel à l'association AIDS afin de **sensibiliser les résidents sur divers sujets** tels que la contraception, la prévention des maladies sexuellement transmissibles (MST), à travers des réunions d'information. Des dépistages gratuits ont également été proposés.

Comme l'année passée, une séance de sophrologie collective a été proposée aux femmes d'une résidence pour les aider à acquérir des outils pour gérer leur stress et le sentiment d'insécurité. Cette séance alliant sororité et bien-être a été très appréciée, et a permis de créer des liens durables entre les participantes qui attendent de pouvoir renouveler l'expérience.

Accès aux droits & démarches administratives

Des actions se sont organisées autour de la santé et des ouvertures de droits avec la participation de la CPAM et de l'association migration santé.

Concernant les démarches administratives, face au constat des difficultés rencontrées par certains résidents, des actions ont été proposées afin de les accompagner de manière individuelle et collective dans leur déclaration d'impôts. Cette démarche est indispensable afin de ne pas bloquer leur relogement futur.

L'accès au logement

Au cours de l'année, des actions ont été organisées afin de faire connaître les différents dispositifs existants et les démarches indispensables à réaliser pour le relogement.

L'année 2024 s'est aussi illustrée avec la création, dans plusieurs résidences, des forums logement en partenariat avec plusieurs réservataires (SIAO, Action logement, Action Sociale SNCF, service logement des villes...). Dans les résidences concernées, c'est le temps collectif qui a eu le plus de succès en matière de participation et de retour positif.

En 2025, il est prévu de déployer cette action sur davantage de résidences.

Accès à la culture & aux loisirs

La culture est génératrice de lien social, elle permet une ouverture vers l'extérieur mais aussi de favoriser le développement personnel.

Comme l'année précédente, Parme a de nouveau adhéré à l'association Culture du Cœur sur plusieurs départements.

Cette adhésion permet de réserver des invitations pour des évènements culturels, sportifs et de loisirs en Île de France. Cela permet de promouvoir l'accès à la culture et au sport pour les résidents.

Cette année a été particulièrement marquée par les Jeux Olympiques 2024, auxquels plusieurs résidents ont ont assisté à différentes compétitions, en tant que spectateurs.

III PATRIMOINE

Remise en qualité
du patrimoine

Au cours de l'exercice 2024, Association PARME a poursuivi sa démarche de remise en qualité des logements.

- 378 logements rénovés contre 364 en 2023, soit une augmentation de 3,85 %
- Cela représente 6% du patrimoine
- Pour une dépense de 462 466 €
- Ratio moyen de remise en état de 1 427 €
- 324 logements réalisés par des entreprises extérieures
- 54 logements réalisés en interne

Évolution
depuis 2020

Au cours des 5 dernières années le nombre de logements remis en état n'a fait qu'accroître avec un léger ralentissement en 2024.

Dans le même temps on constate les effets sur la courbe de la vacance pour travaux.

Entretien
du patrimoine

Quelques chiffres

- 2 440 bons de travaux en curatif contre 2 078 en 2023, soit +17 %
- 526 interventions de dépannage en plomberie contre 478 en 2023, soit +10%
- 207 interventions de dépannage électrique contre 207 en 2023
- 72 demandes de mise en place de gardiennage contre 58 en 2023, soit +24%
- 305 demandes hors contrat de désinfection (nuisibles) contre 257 en 2023, soit + 19%

3 Marchés remis en concurrence & attribués

- Maintenance Sécurité Incendie & Moyens de Secours
- Maintenance Toitures Terrasses Paris/IDF
- Contrat d'entretien ménager Toulouse

Évolution
du patrimoine

Comme chaque année le périmètre des résidences exploitées par l'Association PARME a évolué et a subi des transformations.

Ouverture après réhabilitation des résidences

- **Les Troènes - à Clichy (phase 1)**
- **Diderot – à Drancy (phase 2),**
- **Les Peupliers - à Bagneux,**
- **Les Saules- à Noisy-le-Sec.**

Toutes les quatre sont **des résidences non conventionnées** dont le propriétaire est ICF La Sablière. Afin de répondre au mieux aux besoins en confort ainsi qu'aux normes qui ont évolué, l'objectif principal demeure :

- La modernisation des chambres (avec installation de WC privatifs, réfection des sanitaires, de la pièce de vie et la création des kitchenettes).
- Une meilleure isolation thermique avec des nouvelles façades et menuiseries extérieures.
- La réorganisation des espaces non utilisés, pour une création de studios supplémentaires et intégration de logements PMR.
- La création ou l'ajout d'un ascenseur selon les typologies des bâtiments.

RÉSIDENCE LES TROÈNES - à Clichy

Remise des clés prévue mi-juin 2025

La capacité totale en logements passera de 80 à 91 après la phase 2

RÉSIDENCE DIDEROT - à Drancy

La phase 2 a été livrée mi-octobre

La capacité totale en logements est passée de 128 à 148

RÉSIDENCE LES PEUPLIERS - à Bagneux

Les travaux ont été réalisés en site vide

Elle a été livrée mi-octobre

La capacité en logements passe de 162 à 174

RÉSIDENCE LES SAULES - à Noisy-le-Sec

Les travaux ont été réalisés en site vide

Elle a été livrée fin octobre

La capacité en logements passe de 154 à 174

Lancement de projets de restructuration des résidences ICF-La sablière

La fin de l'année 2024 marque également une entrée en phase chantier du projet de réhabilitation de la seconde résidence ICF Habitat la Sablière de Clichy : la résidence de l'Orme.

Développement
& prospection

En 2024, environ **90 nouveaux dossiers ont été étudiés**, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente. Bien que les taux d'intérêt se soient stabilisés, le contexte économique pour le lancement de nouveaux projets reste peu favorable (coûts de construction, normes environnementales, acceptabilité politique pour les projets à vocation sociale).

La suspension des subventions de la Région Île-de-France soulève des interrogations sur les perspectives de production sur ce territoire clé pour l'activité de PARME.

IV QUALITÉ

Enquête
de satisfaction résidents

En février 2024, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de l'ensemble des résidents de l'Association pour connaître leur niveau de satisfaction sur l'année écoulée.

› Les principales raisons de satisfaction sont la **bonne relation avec le personnel, le confort et la localisation avantageuse.**

1 221 personnes ont participé :

- Les **résidents ont principalement connu** l'Association Parme grâce à leur **employeur**, par le **bouche-à-oreille**, et par un **service social**.
- Le **bon rapport qualité prix** est l'attente la plus citée par les résidents, suivi de la **propreté de la résidence** et la **tranquillité**.
- **89%** des résidents déclarent être satisfaits de **l'accueil** dans nos résidences.
- **61%** des résidents sont intéressés par des animations conviviales ou ateliers (impôts, nutrition, écogestes, ...).

RSE : une démarche toujours active

La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) est un axe important de la stratégie menée par l'Association PARME. Elle s'articule selon 4 angles :

1 L'engagement sociétal au travers notamment de sa mission d'accompagnement des publics fragiles :

- Une écoute attentive des **besoins de nos résidents** avec une mise en place de minimum **4 animations par an** au sein de chaque résidence (soirées jeux, écogestes, nutrition, impôts…).

2 La contribution de l'Association au développement durable :

- Le déploiement d'une **politique d'achats responsables,** l'origine du produit, le respect des enjeux sociétaux et environnementaux influent de manière concrète sur les choix de tel ou tel fournisseur, au-delà uniquement de la dimension financière.
- Une **enquête de satisfaction** auprès de nos résidents **100% digitale.**

3 L'attention particulière portée au bien-être de ses salariés :

- **Communication interne :** l'utilisation de Yammer alimenté aussi bien par le siège que par le terrain.
- La réalisation d'**évènements en interne** afin de fédérer les équipes, notamment à travers l'organisation d'une convention annuelle rassemblant l'ensemble des collaborateurs sur un même lieu.
- Un **recours généralisé au télétravail** pour les équipes du siège favorisant l'équilibre vie professionnelle/vie privée, par conséquent une **réduction des émissions de gaz à effet de serre,** principalement en diminuant les trajets domicile-travail.

4 Une vigilance particulière apportée au respect de comportement transparent et éthique :

- Le **recours aux appels d'offres** pour garantir l'équité entre les fournisseurs quant à l'attribution des marchés.
- Une énergie renouvelable : notre **contrat gaz** intégrant **25% de biométhane** avec une garantie de **production française.**
- Un **recyclage de notre matériel informatique,** en collaboration avec PAPREC (acteur majeur de la gestion des déchets en France).
- **Déplacements professionnels** des collaborateurs **en train** : convention annuelle, prospections commerciales, visites mensuelles des responsables de secteur.
- **Recrutement** RH : **candidatures 100% digitales,** via le site Hellowork.

V RESSOURCES HUMAINES

L'engagement concret pour l'égalité femmes-hommes

Chez Parme, l'égalité professionnelle n'est pas une option, c'est un **pilier de la culture d'entreprise**. Parme est fière d'annoncer un **score exceptionnel de 98/100** à l'Index Égalité Femmes-Hommes. Ce résultat traduit l'implication quotidienne du management pour garantir une rémunération équitable, des carrières valorisantes et un environnement inclusif et respectueux.

Cet engagement se poursuit au-delà des chiffres, à travers des actions concrètes qui visent à faire de Parme un acteur engagé.

La formation : un levier d'excellence

Chez Parme, on croit que chaque collaborateur est un talent à développer.

Dès leur arrivée, les nouveaux entrants bénéficient d'un **parcours d'intégration** complet, comprenant notamment une **formation** de trois jours dédiés au savoir-être, déployée avec succès en 2023 auprès de l'ensemble des équipes.

En 2024, le plan de formation ambitieux a permis de poursuivre la montée en compétences, avec un focus sur le développement professionnel du personnel de terrain, en partenariat avec l'UNAFO. Résultat : un taux de satisfaction remarquable de 95% pour la nouvelle formation à la gestion des conflits.

Le Comex, quant à lui, a été initié aux **enjeux de l'intelligence artificielle**, renforçant la vision stratégique et collective.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS :

50 salariés
formés en résidence

30 salariés
au siège

06 salariés
apprentis intégrés
dont 2 futurs travailleurs sociaux en résidence

Recrutement :
une marque employeur qui s'affirme

L'année 2024 marque une étape importante pour notre politique de recrutement :

28 nouveaux talents ont rejoint Parme.

Négociations annuelles obligatoires :
des avancées pour tous

Toujours à l'écoute de ses collaborateurs, Parme a mené en 2024 des négociations sociales porteuses de sens et de progrès :

- Mise en place d'un accord de participation : tous les collaborateurs ayant plus de 3 mois d'ancienneté peuvent désormais bénéficier d'un dispositif d'épargne salariale et retraite, abondé par l'employeur.
- Renforcement de l'Accord CET, avec des conditions avantageuses pour les salariés de plus de 50 ans, pour mieux préparer la transition vers la retraite.
- Valorisation des parcours professionnels :
  - Les gestionnaires de résidence passent au statut d'Agent de Maîtrise,
  - Création d'une enveloppe dédiée aux augmentations individuelles, offrant plus d'autonomie managériale.

Prime partage de la valeur :
un signal fort de reconnaissance

Pour la troisième année consécutive, Parme et sa gouvernance récompense l'engagement de ses équipes à travers une prime "Partage de la valeur" de 1 500 €, rendue possible par un taux d'occupation record et des résultats financiers solides.

En plus, cette prime est éligible à un abondement de 200 € si elle est investie dans les plans d'épargne salariale. Une façon concrète de valoriser et de fidéliser celles et ceux qui font la réussite de l'association.

VI UNE DIRECTION SI SUPPORT DE LA TRANSFORMATION EN ÉVOLUTION PERMANENTE

Innovation & accessibilité : la refonte de notre site web

En 2024, l'association a entrepris un projet ambitieux : la **refonte complète du site web** dont la mise en ligne interviendra courant 2025, visant à améliorer l'expérience des utilisateurs et à optimiser les processus internes.

Le site actuel présente plusieurs lacunes, notamment un manque de clarté dans la présentation des informations et un parcours utilisateur qui mérite d'évoluer. Ces problèmes ont parfois conduit à des frustrations pour les visiteurs et à une inefficacité dans le traitement des demandes.

Pour répondre à ces enjeux, **cette nouvelle version optimisée assurera un accès facilité pour tous les utilisateurs grâce à une navigation plus intuitive.**

Par ailleurs, il a été repensé le processus de dépôt des demandes de logement. Désormais, les demandeurs pourront soumettre leurs dossiers en ligne de manière simplifiée, avec la possibilité d'ajouter des pièces jointes pour chaque demande.

Modernisation de notre infrastructure informatique : interconnexion & cybersécurité renforcée

Depuis 2024, la Direction des Systèmes d'Information de l'association mène un projet crucial de mise à jour de l'infrastructure technique, qui se poursuivra jusqu'à la fin de 2025. **Ce projet vise à améliorer les services offerts aux collaborateurs et à renforcer la cybersécurité.**

Interconnexion améliorée

Les liens d'interconnexion ont été renforcés entre les gestionnaires des 55 résidences, permettant un meilleur débit, une efficacité accrue, et facilite le travail quotidien des collaborateurs.

Cybersécurité renforcée

Pour protéger l'infrastructure contre les cybermenaces, les systèmes de sécurité ont été mis à jour. En parallèle, des campagnes de sensibilisation ont été mises en place auprès des utilisateurs pour garantir une sécurité optimale.

Mise en conformité RGPD :
un projet d'envergure pour notre association

Un projet transversal

La mise en conformité RGPD est un projet d'envergure qui implique l'ensemble des équipes, pour garantir la protection des données personnelles des utilisateurs et collaborateurs conformément aux exigences légales. Cette démarche vise à renforcer la confiance des bénéficiaires et partenaires de manière sécurisée.

Des actions concrètes

Pour atteindre cet objectif, plusieurs actions concrètes ont été déployées : la **révision des politiques de confidentialité**, la **formation des collaborateurs** aux bonnes pratiques en matière de protection des données, et la **mise à jour des systèmes informatiques**.

L'importance de la conformité

La mise en conformité avec le RGPD n'est pas seulement une obligation légale, mais aussi un engagement éthique envers les utilisateurs. En protégeant leurs données personnelles, Parme affirme sa volonté de respecter la vie privée et d'offrir un service de qualité.

La communication instantanée
auprès de nos résidents

Dans le cadre d'une astreinte ou d'un dysfonctionnement critique en résidence, il peut être nécessaire d'**avertir rapidement ou de communiquer efficacement** auprès de tous les résidents d'une ou de plusieurs résidences. Pour se faire, des SMS sont envoyés par le biais d'une interface Web. En cas de panne ou autre besoin urgent, il est possible de communiquer à chaque résident.

Exemple : panne d'eau ou coupure d'eau, chaque résident reçoit un SMS l'informant de la durée du désagrément et de la date prévisionnelle de la remise en route de l'alimentation en eau.

La communication instantanée rejoint **l'ambition de Parme de satisfaire et rassurer au mieux les résidents**, sur la prise en compte de leurs difficultés ou tout simplement leur communiquer de l'information sur l'actualité des résidences ou de PARME, sur les actions qui sont mises en place pour améliorer leur vie au sein de la résidence.

association
PARME

SE LOGER
PARTAGER
AVANCER

ASSOCIATION PARME
CS 40078, 75940 PARIS CEDEX 19
contact@associationparme.fr
associationparme.fr