



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



SOMMAIRE RAPPORT D'ACTIVITÉ

Introduction.....	4
-------------------	---

#1 | Commercial & Marketing.....6

Les chiffres clés de 2018	8
La « Garantie Logement » pour les nouveaux embauchés SNCF en Ile-de-France	9
La vie en résidence	10
Animation du réseau Parme	11

#2 | Stratégie de l'Exploitation : Sécurité des biens & des personnes et entretien de notre parc de résidences 12

Sécurité	14
Evolution patrimoniale	16
Expérimentation Prod'Services	17

#3 | Qualité 18

Contrôle interne	20
Règlement général sur la protection des données :	
Désignation du délégué à la protection des données	20
Renforcement d'un partenariat de qualité :	
ICF Habitat Sablière/Parme	21
Achats	21
Responsabilité sociétale des entreprises :	
une démarche RSE toujours active	22

#4 | Ressources Humaines 24

Sécurisation des parcours professionnels :	
information et accompagnement des salariés	26
La qualité de vie au travail : en route vers l'accord.....	27
Sondage qualité auprès des collaborateurs	27
Organisation du passage au prélèvement à la source	28
Evolution de l'organigramme	
depuis le 2 décembre 2018	29

#4 | Annexes 30

ATENCION

PARTAGE

分

استقبال

RING

RESPECT

お迎え

AMISTAD

DIALOG

WELCOMING

حوار

AMITIÉ

友情

diàlo

غاء

ESCUO


اركة



INTRODUCTION

Les actions entreprises par les collaborateurs de Parme sont durablement portées par les 3 valeurs de l'association Accueillir, loger, Accompagner. Ces valeurs constituent l'identité de l'association et éclairent les orientations et les décisions. Elles accompagnent les plans d'actions techniques, RH, qualité et de la direction commerciale.

Les réussites de 2018 en témoignent, les 3 valeurs de Parme sont au centre de nos projets durablement.



#1

COMMERCIAL &
MARKETING

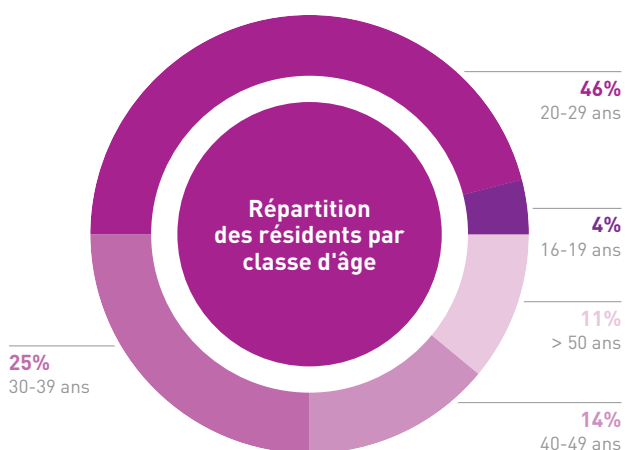


LES CHIFFRES CLÉS DE 2018

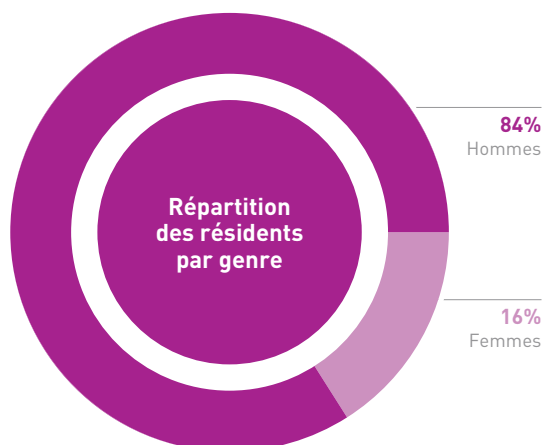
• **Nombre de demandes déposées sur 2018 :**
14 148 (+17% avec 2017) avec 42.49 % de transformation en contrats.

• **Nombre de contrats actifs au 31/12/2018 :**
13 379 (-5% avec 2017) dont 6 609 agents SNCF.

• **Âge de nos résidents au 31 décembre 2018 :**



• **Genre :**



• **Revenus de nos résidents :**

Catégorie revenu	Pourcentage
Revenus ≤ PLAI	57,2%
PLUS > Revenus > PLAI	27,3%
PLUS > Revenus > PLS	8,2%
Revenus > PLS	7,3%

• **Évolution de notre parc géré et du taux de lucrativité :**

Année	2018	2017
Nombre de logements moyen	6 191	6 511
Taux de lucrativité	35%	37%

• **Espace locataires :**

- Nombre d'inscriptions : 576 inscriptions soit en moyenne 48 inscriptions par mois
- Nombre de transactions : 2 595 paiements (+8.7% avec 2017) soit en moyenne 216 paiements par mois
- Volume de paiements en ligne : 1 659 218€ (+93.83% avec 2017) soit en moyenne 138 268€ par mois

• **Site internet :**

- Le nombre de visites sur notre site actuel ainsi que le nombre de demandes déposées sont en légère progression.
- Nombre de visite : 244 979 (+2% avec 2017) soit en moyenne 20 415 par mois
 - Nombre de visites unique : 149 244 soit en moyenne 12 437 par mois
 - Nombre de demandes : 12 115 soit en moyenne 1 010 par mois
 - Taux de transformation en contrat : 38%



LA « GARANTIE LOGEMENT » POUR LES NOUVEAUX EMBAUCHÉS SNCF EN ILE-DE-FRANCE

Afin de renforcer l'attractivité SNCF dans le cadre de son plan de recrutement par l'offre logement, PARME et ICF Habitat ont été ciblés comme partenaires dans le dispositif « GARANTIE LOGEMENT SNCF » déployé à compter du 15 janvier 2019 sur l'Ile-de-France.

L'engagement de Parme porte sur le traitement en priorité des demandes déposées par les nouveaux embauchés SNCF sur l'une des résidences se situant dans un rayon de 20 km du lieu d'affectation. Parme renforce son statut de partenaire en contribuant à la réussite de prise de poste.

La réussite de ce dispositif est une réelle opportunité d'optimisation de l'offre de logement, défi que Parme et SNCF souhaitent relever ensemble !

LA VIE EN RÉSIDENCE

• Nos résidents sensibilisés sur leurs droits et obligations

Au vu des difficultés et des incivilités amenant à une augmentation du nombre de rappels au règlement intérieur, Parme a organisé une animation sous forme de forum sur la résidence Françoise d'Eaubonne – Paris 12ème, le 13 juin 2018, dans le but de rappeler le règlement intérieur aux résidents, les sensibiliser aux problématiques rencontrées sur le site, mais aussi de les responsabiliser dans leur lieu de vie, que ce soit privatif ou collectif. L'équipe de gestionnaires de la résidence, avec les travailleurs sociaux de l'ARFOG et le travailleur social Parme, accompagné du service communication ont construit son contenu autour des thématiques : vivre ensemble, éco-gestes, mes droits, mes obligations, entretenir mon logement.

La distribution de questionnaires de satisfaction a permis de réaliser un bilan sur cette sensibilisation. Les résidents, plutôt intéressés et réceptifs à cette action, ont émis le souhait qu'une prochaine animation soit organisée sur la sécurité et sur les sanctions encourues en cas de non-respect du règlement intérieur.

• Retour sur la fête des voisins 2018

Le 26 mai 2018, s'est organisée, au sein de 17 résidences, la fête des voisins comptant pour chacune d'elle en moyenne 10 % de participation, sauf 2 résidences ayant rassemblé 40 et 50% de leurs résidents.

A l'occasion de cet évènement, le comité de pilotage RSE a soumis un questionnaire à distribuer aux participants afin d'évaluer l'intérêt qu'ils portent à ce type d'animation et leurs attentes en la matière.

Rappelons que favoriser les rencontres entre les parties prenantes constitue un enjeu important dans le déploiement de la politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans laquelle Parme est engagée depuis plusieurs années.

• Les attentes de nos résidents en matière d'animations :

Au total, 65 questionnaires ont été retournés, ce qui représente un tiers des résidents ayant participé à la Fête des Voisins :

- 92% des répondants considèrent que l'organisation d'évènements, tels que la Fête des Voisins, contribue à améliorer la vie en résidence (dont 72% « beaucoup ») ;
- 97 % déclarent être intéressés pour participer à d'autres évènements ;
- À noter que près de 20 % des répondants seraient également sensibles à des sorties en commun.

L'organisation de soirées et de repas sont les évènements les plus demandés par les locataires. Cela conforte la demande d'organisation de moments conviviaux et d'échanges au sein des résidences.

• Deux grands types de partages sont majoritairement plébiscités :

- L'organisation de sorties culturelles (musées, expositions, cinéma, concerts) et d'ateliers (cuisine, couture, bricolage, photos, arts).
- L'organisation de soirées (repas, jeux ou simplement des moments d'échanges) ainsi que des séances collectives de sport.

Pour les personnes intéressées pour participer à des évènements, les attentes sont relativement fortes puisque la moitié d'entre-elles souhaite que ces animations aient lieu mensuellement et un quart à fréquence trimestrielle.

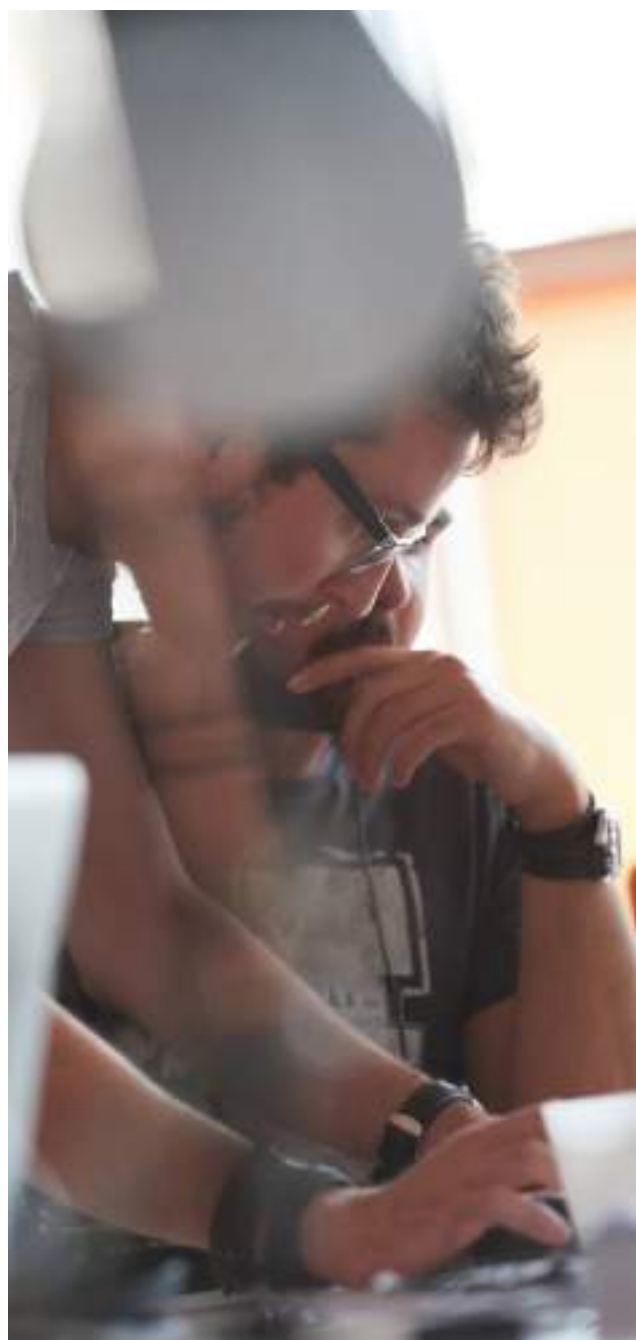
ANIMATION DU RÉSEAU PARME

Lors de la convention du 27 & 28 mars dernier, le renforcement de l'animation des résidences a été communiqué comme une priorité 2018. Notre engagement a été respecté avec des actions significatives comme :

- Des réunions de secteur organisées sur résidences et associant des responsables du siège ;
- Un suivi régulier sur l'évolution des impayés de chacun des secteurs, par une analyse conjointe avec le service contentieux et la mise en œuvre d'une réunion mensuelle avec les partenaires Soliha et Arfog pour nos résidences sociales ;
- Les Comités de suivi ont été organisés sur l'ensemble de nos résidences sociales. Ces réunions visent à rassembler les réservataires, propriétaires et intervenants pour échanger sur le peuplement, l'activité des sites, les partenariats développés et les éventuelles évolutions à mener sur les projets sociaux. Convaincus de l'efficacité de ces réunions, nous renforçons les dispositifs en 2019 pour généraliser la pratique.

• Un nouvel outil dédié aux collaborateurs : espace **planetparme.fr**

- Le développement de l'intranet collaborateur dénommé « PlanetParme » s'est finalisé en décembre 2018 et mis en production début d'année 2019 suite à une présentation auprès de l'ensemble des collaborateurs.
- Ce nouvel outil de communication est configuré comme un vrai site internet. L'objectif de ce site est d'accéder à des informations sur les résidences, les processus, l'annuaire des collaborateurs mais aussi toute l'actualité de l'entreprise. C'est un outil de communication qui se veut moderne, innovant, dynamique et collaboratif !





#2

STRATÉGIE DE L'EXPLOITATION

SÉCURITÉ DES BIENS &
DES PERSONNES ET ENTRETIEN DE
NOTRE PARC DE RÉSIDENCES





SÉCURITÉ

Face au nombre grandissant de situations d'agressions, intrusions, squats... les dépenses de gardiennages engagées par Parme augmentent significativement depuis ces trois derniers exercices. Si ce type d'action permet de maîtriser le risque de récurrence et rassure nos équipes et résidents, il ne permet pas d'enrayer la cause de ce fléau. Parme s'est donc concentré sur cette année 2018 à identifier les moyens en place efficaces et ce qui serait nécessaire de développer.

Côté Ressources humaines, Parme dispose d'un contrat d'accompagnement spécifique pour ses collaborateurs (auprès de l'Institut d'accompagnement psychologie et de ressources (IAPR), et met en place tous les ans des formations au risque d'agressions et de conflits.



• Plan de formation Sécurité :

L'année 2018 se révèle être une année charnière en matière de formation à la sécurité. À la suite de la réalisation du document unique (DUERP) de Parme, qui a permis de mieux évaluer les risques professionnels pouvant être rencontrés par le personnel, des actions de formation nécessaires à la prévention des risques liés à l'incendie, à l'électricité et d'agressions sur résidences ont pu être définies. Il en est ressorti que le risque incendie était le plus important du fait de la gravité de ses conséquences et des engagements de Parme, qui possède non seulement une responsabilité en qualité d'employeur (ou d'entreprise utilisatrice pour le personnel externe), mais aussi en tant que bailleur pour l'ensemble des résidents. Dans ce cadre, le personnel terrain constitué de la Gestion Territoriale ainsi que des gestionnaires et responsables de résidence (adjoints et assistants inclus), ont participé aux actions de formation définies par ce plan d'action.

En charge de la sécurité des biens et des personnes, l'équipe Gestion territoriale a été formée à la mise en place d'un diagnostic sécurité des bâtiments. Les objectifs de cette action étaient de structurer les étapes de l'audit sécurité et de construire le référentiel d'audit de Parme, afin de pouvoir mener et suivre individuellement chacune des résidences.

S'en sont suivies des actions de formations collectives en Ile-de-France ainsi qu'en province pour les gestionnaires et responsables de résidence qui ont participé à des formations d'équipier de première intervention (EPI), afin d'être en mesure d'intervenir sur un départ de feu et de savoir utiliser les moyens d'extinctions. Dans le courant de l'année, les habilitations électriques ont été mises à jour pour l'ensemble du personnel intervenant lors de menus travaux électriques (remplacement d'ampoules et accessoires).

Des actions de formation/sensibilisation aux risques d'agressivité sur résidence ont également été mises en œuvre par le service Ressources humaines.



• **Une collaboration active pour un plan de lutte efficace :**

Plus spécifiquement en 2018, des groupes de travail, réunissant l'ensemble des experts métiers de l'entreprise pouvant concourir à la préservation de la sécurité des biens et des personnes, se sont constitués afin de rechercher toutes les solutions préventives et curatives déployables. Adossée à la conviction que face à de tels sujets, l'expérience et la compétence métier de chaque collaborateur peuvent contribuer efficacement à l'émergence de solutions innovantes, tout en associant de façon plus active nos résidents.

- Le premier a défini les grands axes de travail à développer : audit des installations, tournées de résidences, préventif et curatif, peuplement, communication, animation et relations au sein du quartier, relations avec les forces de l'ordre, prévention des risques professionnels, gardiennage ;
- Le second mis en œuvre sur le dernier trimestre 2018 s'est focalisé sur la rédaction des processus de gestion d'une situation d'insécurité avec pour objectifs d'identifier les acteurs, les mesures à prendre pour protéger la personne exposée et définir les actions à mettre en œuvre à l'issue de la déclaration de l'incident.

Côté partenaire externe, notre propriétaire, ICF Habitat La Sablière, nous a mis en relation avec son expert sécurité afin de nous aider, une fois notre processus interne finalisé, à recenser les différentes solutions déployables.

Ainsi, des situations rencontrées et des sites confrontés à ces problématiques, nous avons retenu que des actions existaient au sein du dispositif Parme mais nécessitaient d'être renforcées.

Parme doit également poursuivre la prospection de solutions telle que la vidéoprotection reportée sur une société de sécurité. Une ligne budgétaire a été revalorisée en conséquence pour l'exercice 2019.

• **Un téléphone d'urgence dédié aux problématiques de sécurité :**

Sur décision du Comité de direction et afin de répondre à une demande des membres de la délégation unique du personnel, les cadres de permanence pour l'astreinte peuvent être sollicités pour tout incident grave (incendie, agression, ...) de jour comme de nuit et sont équipés d'un téléphone réservé uniquement à cet usage.

ÉVOLUTION PATRIMONIALE

• Les projets à l'étude

La Direction études & développement a travaillé en 2018 sur 22 projets de résidences neuves représentant 2 920 logements découpés en trois phases d'avancement :

- Opérations confirmées et engagées : 4 résidences (dont 3 en Ile-de-France) représentant environ 570 logements
- Opérations en phase d'études : 8 projets (dont 7 en Ile-de-France) totalisant 1 050 logements
- Opérations en phase de prospection : 10 projets (dont 9 en Ile-de-France) représentant 1 300 logements

En plus du travail sur les projets neufs, Parme collabore avec ses bailleurs sur la valorisation des sites exploités :

- Travaux d'amélioration du confort par l'intégration des WC dans les chambres :
 - 3 opérations en phase d'études concernant nos résidences des Rosiers – Paris 18ème, Sartrouville et Argenteuil totalisant environ 400 logements ;
 - Associés à une création d'extension :
 - 1 opération en chantier sur Bordeaux dont la livraison a été réalisée en février 2019 (220 logements dont 80 créés) ;
 - 3 opérations en phase d'études sur l'Ile-de-France (Nanterre et Clichy-sur-Seine) totalisant environ 390 logements modernisés et 240 logements créés

• Fermetures de deux résidences sur 2018 :

La résidence Les Prés-Saint-Martin de Savigny-sur-Orge, composée de 120 logements, a été restituée le 3 août 2018 à son propriétaire ICF Habitat La Sablière. Parme s'est entendue avec le repreneur de Savigny-sur-Orge, Emmaüs, pour transférer la propriété du mobilier et quelques éléments électroménagers ayant une valeur d'utilité pour ce dernier.

Le site des Prunus de Fleury-les-Aubrais disposant de 147 logements a été rendu à ICF Habitat Atlantique le 31 août suivant. Une partie des équipements, encore viable, a été transférée

sur d'autres résidences pour répondre à des besoins immédiats.

• Les travaux réalisés sur nos résidences en exploitation :

Les travaux de résidentialisation sur la résidence Diderot - Drancy se sont achevés. C'est également le cas pour notre résidence Magnolia – Paris 10ème.

D'autres opérations ont été organisées par nos propriétaires sur l'exercice 2018 comme :

- Argenteuil :

Ravalement de façade avec isolation technique par l'extérieur, VMC et reprise escalier de secours

Début des travaux : Juin 2018

Fin des travaux : 20 mai 2019

Etanchéité toiture terrasse

Début des travaux : 29/11/2018

Fin des travaux : 14 février 2019

- Melun :

Etanchéité toiture terrasse

Début des travaux : 30/11/ 2018

Fin des travaux : 07/03/2019

- Drancy :

Etanchéité toiture terrasse

Début des travaux : Novembre 2018

Fin des travaux : 14 février 2019

Remplacement des radiateurs (logements et espaces collectifs)

Début des travaux : mai 2018

Fin des travaux : 20 juin 2018

De son côté, Parme a investi 389 K€ dont 307 K€ de travaux de rénovation.



EXPÉRIMENTATION PROD'SERVICES

Le jeudi 13 septembre, la Direction production lançait son expérimentation Prod'Services. Cette première réunion rassemblait l'ensemble des acteurs concernés par ce dispositif novateur dont l'articulation doit se faire autour de l'action préventive et de l'intervention curative.

Les résidences les Lauriers, Carnot, Cormailles, Alphonse Daudet, Françoise d'Eaubonne et Hanriot ont été retenues pour mener cette expérimentation en parfaite coopération avec notre agent de maintenance et la société Multi Services.

L'objectif est de s'inscrire dans une démarche anticipative en s'appuyant sur des process existants. Tout sujet travaillé en amont, dans le cadre de la vérification quotidienne ou hebdomadaire, nous permettra d'éviter de nombreux dysfonctionnements qui perturbent l'activité de façon inopinée en créant du stress, des coûts et des conséquences parfois complexes.

Le multiservices prend tout son sens dans cette démarche qualitative.



#3

QUALITÉ



CONTRÔLE INTERNE

Mise en place du contrôle interne au sein de Parme avec un rattachement au Président délégué au Directeur général en son absence. Sur l'exercice 2018, Parme a donc :

- Officialisé sa démarche qualité par l'introduction du contrôle interne dans son organigramme. Un collaborateur formé est en charge d'accompagner et conseiller les lignes opérationnelles et fonctionnelles concernées par la mise en œuvre du dispositif, en cohérence avec les orientations définies au niveau de la gouvernance ;
- Organisé un plan audit 2018 se focalisant sur l'analyse des processus liés aux flux financiers gérés par le Backoffice clientèle ;
- Soumis ses travaux à la commission de contrôle de l'association composée de trois administrateurs.



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES : DÉSIGNATION DU DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Parme a désigné sa Responsable juridique & contentieux, au regard de ses fonctions ainsi que dans la suite de ses missions de référente CNIL, comme Déléguée à la protection des données (DPD) au sein de l'association.

C'est à ce titre que Parme lui confie la responsabilité de garantir la protection des données telle que déclinée dans le règlement européen à la protection des données. Elle sera, dans le cadre de cette mission, le point de contact pour l'autorité de protection des données et sera amenée à coopérer avec elle en facilitant l'accès aux documents et informations.

Nous attendons plus particulièrement son analyse et sa contribution pour :

- Réaliser l'inventaire des traitements de données personnelles mis en œuvre ;
- Evaluer les pratiques et mettre en place des procédures de protection des données (audits, notification des violations de données, gestion des réclamations et des plaintes, etc.) ;
- Identifier les risques associés aux opérations de traitement ;
- Etablir une politique de protection des données personnelles ;
- Sensibiliser les parties prenantes (opérationnels, direction et prestataires sur les nouvelles obligations) ;
- Evaluer les priorités du plan d'actions correctif à mettre en œuvre en les phasant dans le temps ;
- Mobiliser et manager les contributeurs au projet notamment par la mise en œuvre d'un Comité de pilotage ;
- Remonter régulièrement les avancées auprès de l'instance décisionnelle que représente le Comité stratégique.



RENFORCEMENT D'UN PARTENARIAT DE QUALITÉ : ICF HABITAT SABLIERE/PARME

Le comité de pilotage ICF Habitat La Sablière/ Parme mis en place depuis début 2018 se réunit à minima tous les 2 mois. L'objectif est de fluidifier les relations entre propriétaire et gestionnaire dans la résolution de problématiques d'ordre technique, financière, administrative. Au cours de ces réunions, des résolutions sont prises et suivies dans leurs mises en œuvre sur les rencontres suivantes. L'une d'elles a été de considérer la nécessité que de rédiger des processus de traitement partagés entre les deux entités. Cela va du traitement d'anomalies suite à sinistre jusqu'à la mise en œuvre de travaux propriétaire programmés. Des situations auxquelles sont exposées les parties prenantes servent de références pour observer les points de non-qualité à couvrir dans le cadre de ce processus. Tant ICF Habitat que Parme souhaite élargir ces travaux aux autres filiales du groupe. L'accueil obtenu de ces dernières a été favorable pour s'y intégrer dès 2019.

En conclusion, ICF Habitat La Sablière et Parme réaffirment le partenariat de qualité en place pour la satisfaction de nos résidents.

ACHATS

• Bilan de l'activité achats 2018

La politique achat, organisée sur 2018, a permis de réaliser près de 70 K€ d'économies, en considérant uniquement les négociations de prix établies lors des mises en concurrence.

Par ailleurs, Parme s'est doté depuis le 2nd semestre 2018, d'un « profil acheteur » via la plateforme de dématérialisation marches-publics.info, accessible aux pouvoirs adjudicateurs publics et aux donneurs d'ordres privés.

Elle permet à Parme de :

- Déposer les cahiers des charges des consultations ou demandes de devis de manière dématérialisée (plus besoin comme précédemment de photocopier le dossier en plusieurs exemplaires avant un envoi postal). Les fournisseurs reçoivent désormais une alerte automatique chaque fois que nous publions une consultation.
- Procéder à du sourcing afin de trouver de nouveaux prestataires au niveau national (130 000 entreprises sont inscrites sur ce portail).

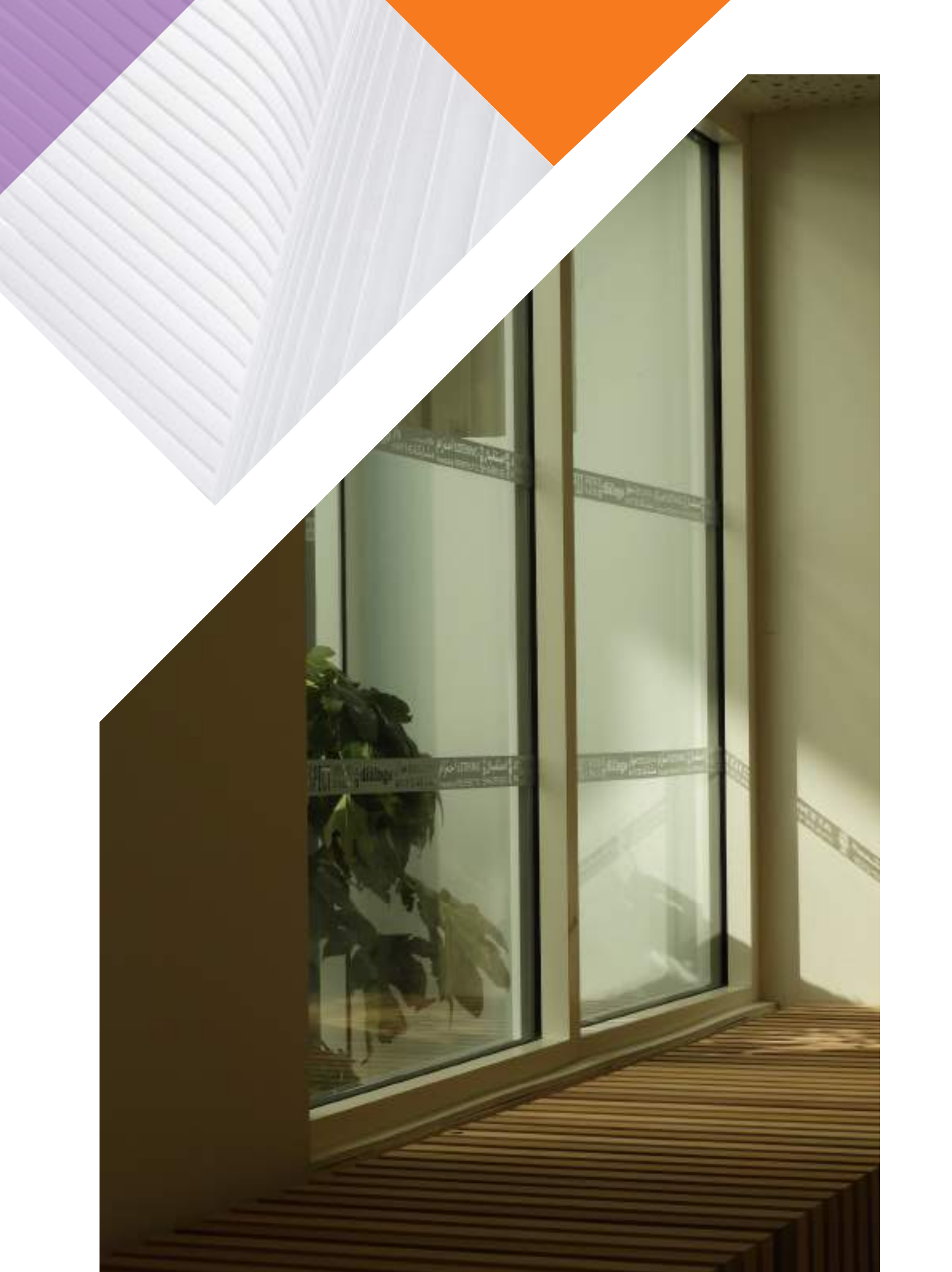
Ce portail est aussi un outil de référencement pour faire connaître l'association Parme au travers de ses consultations et attirer de nouveaux fournisseurs.


RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES : UNE DÉMARCHE RSE TOUJOURS ACTIVE

La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) est un axe majeur de la stratégie clients menée par Parme depuis maintenant quatre ans.

En interne, et en concertation avec la gouvernance et le comité de pilotage RSE de Parme, il a été décidé de s'intéresser à de nombreux enjeux importants tels que :

- La mise en place d'indicateurs afin de mieux mesurer les gains et améliorations des différentes actions RSE déployées,
- 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 »,
- L'amélioration de la communication interne chez Parme entre les fonctions supports et le terrain - notamment les gestionnaires de résidences,
- L'identification des attentes de nos résidents en matière d'animations à développer.





#4

RESSOURCES
HUMAINES



SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS : INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

L'année 2018 a été marquée par plusieurs réformes législatives sociales d'envergure, dont l'une d'elles a été portée par la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 en matière de formation professionnelle. Cette loi avait notamment pour objectif de simplifier et de redonner du sens aux dispositifs de financement de la formation professionnelle continue, afin que salariés et entreprises puissent mieux les mobiliser.

Ainsi, l'ancien « Plan de formation » a été rebaptisé en « Plan de développement des compétences ». La définition légale de l'action de formation a également été assouplie, pour permettre aux entreprises de construire plus librement une politique de formation globale qui répond mieux à leurs besoins internes tout en garantissant le respect de leurs obligations légales. C'est donc en intégrant ces nouveaux éléments que Parme a construit son « Plan de développement des compétences » pour l'année 2019, en consacrant une part importante de celui-ci au développement des actions de formation « métiers » (exemple : formation du personnel à l'outil de gestion locative PIH Immoware, et à la gestion des conflits et de l'agressivité).

Par ailleurs, le compte personnel de formation (CPF), dispositif de financement individuel qui existe pour tous les salariés depuis le 1er janvier 2015, a évolué et a été simplifié pour le rendre plus accessible. En effet, ce compte qui était alimenté jusqu'alors en heures est à présent monétarisé en euros depuis le 1er janvier 2019. Les heures présentes dans ce compte ont donc été converties en euros pour chaque titulaire de compte et les droits individuels seront désormais acquis directement dans cette unité de valeur. Par ailleurs, il est prévu la mise en

place d'une application mobile CPF au cours de l'année 2019 afin de permettre à chaque salarié de mobiliser directement son compte pour financer une action de formation qui l'intéresse, sans l'intermédiaire de l'employeur.

Afin d'accompagner les salariés de Parme dans la sécurisation de leur parcours professionnel et l'adaptation à leur poste de travail au regard de ces dernières évolutions, le Service ressources humaines a réalisé auprès de l'ensemble du personnel plusieurs actions de communications ciblées sur ces sujets, notamment par le biais de l'Espace collaborateurs planetparmet.fr récemment mis en place.





LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : EN ROUTE VERS L'ACCORD

La direction et les organisations syndicales de Parme se sont engagées dès 2018 dans une démarche visant à assurer et améliorer les conditions de vie et de santé au travail. Un projet d'accord « qualité de vie au travail » (QVT) a été présenté à la délégation unique du personnel (DUP) du mois de novembre 2018 couvrant huit grandes thématiques :

- Favoriser des relations équilibrées,
- Encourager le développement professionnel,
- Garantir le droit à la déconnexion,
- Assurer le bien-être au travail,
- Protéger l'environnement de travail,
- Renforcer la prévention et la sensibilisation aux risques psychosociaux,
- Développer le télétravail,
- Soutenir l'égalité femme/homme.

Au-delà de l'aspect santé au travail, l'accord QVT doit permettre à améliorer le climat social, à concilier vie privée et vie professionnelle, faciliter une organisation du travail plus souple et plus respectueuse des contraintes personnelles.

Le dialogue social entre la direction et les organisations syndicales est prévu dès le mois de juin 2019 en vue d'une signature d'accord envisagée d'ici la fin de l'année.

SONDAGE QUALITÉ AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Parme a organisé sur le 1er semestre 2018, une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ces collaborateurs autour de 7 questions centrales jugeant de la qualité de :

- La circulation de l'information ;
- Des relations au sein et entre services ;
- Des relations avec les partenaires externes ;
- Des relations interpersonnelles ;
- De l'environnement de travail ;
- L'animation au sein et entre services ;
- Du partage d'expérience.

La dernière question interrogeait sur la priorité à donner aux axes d'améliorations proposées (outils, réunions d'équipes, communication...).

Sur les 40,5% de répondants (dont 60,1% de collaborateurs sur résidences), les axes principaux de progression relevés étaient :

- La circulation d'information ;
- L'animation entre les services du siège et les résidences ;
- Le développement du partage d'expérience au sein de Parme a été plébiscité pour 75,6% des participants.

Il est sollicité plus de réunions d'équipe mais aussi un temps de partage plus important sur les processus et pratiques.

Bien que l'environnement de travail soit source de satisfaction, 24,5% des répondants souhaitent un développement des outils.

Enfin, il est relevé que la relation avec le manager obtient un niveau de satisfaction significatif tant en termes d'écoute, d'appui opérationnel que de facilitateur.



ORGANISATION DU PASSAGE AU PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE

• **Parme a engagé dès juillet 2018 l'organisation du passage au prélèvement à la source en 6 temps forts :**

1. L'installation des mises à jour et paramétrage de notre SIRH pour intégrer les futurs taux ;
2. La campagne de sensibilisation des collaborateurs via divers canaux comme notre journal interne, les notes RH régulières ainsi que la distribution à chaque salarié d'un livret des éditions Tissot nommé « Le prélèvement à la source décrypté » ;
3. La communication à la délégation unique du personnel du calendrier et du point d'avancement du projet ;
4. La préfiguration en novembre 2018 sur, le bulletin de salaire de la rubrique relative au prélèvement à la source. Cette anticipation avait pour objectifs de :
 - a. S'habituer progressivement au véritable prélèvement à la source de janvier 2019 ;
 - b. Contrôler le taux de prélèvement ;
 - c. Se préparer au mieux et, au besoin, de préparer ses questions.
5. L'envoi de déclarations sociales nominatives mensuelles en mode TEST pour analyser et gérer d'éventuelles anomalies avant le lancement officiel ;
6. Retour sur expérience « un projet mené avec réussite » : aucune anomalie signalée, aucun doublon, aucun problème d'identification.



ÉVOLUTION DE L'ORGANIGRAMME DEPUIS LE 2 DÉCEMBRE 2018

- **Depuis le 2 décembre 2018 notre organigramme a évolué sur plusieurs dimensions :**
 - Il permet d'envisager le pilotage, par un Directeur général, des 4 directions que sont celles de la Relation clients, Exploitation, Etudes & Développement et Administration-Financière ;
 - La Direction études & développement sort du périmètre de responsabilité de la Direction production pour être rattachée au Directeur général ;
 - La Direction production devient la Direction exploitation couvrant exclusivement la partie AMO, Gestion territoriale, Plateforme production et Facility management ;
 - Côté Relation clients, le pôle Administration des ventes supervise la plateforme locative, gère les réclamations clients et organise l'édition des statistiques & reporting de cette Direction. Le service Backoffice clientèle est rattaché au Directeur relation clients au même titre que le « Pôle social », « Pilotage réseau », « Administration des ventes », « Grands-comptes ».

#6

ANNEXES



→ COMPTE DE RÉSULTAT 2018

RESULTAT PARME	Clôture au 31/12/2018	Clôture au 31/12/2017
PRODUITS D' EXPLOITATION	33 597 874	33 444 975
Prestations de services	30 191 303	29 612 566
Autres produits	3 406 571	3 832 409
CHARGES D'EXPLOITATION	32 554 841	33 444 038
Achats	3 165 873	3 170 458
Services extérieurs	14 882 751	14 952 961
Autres services extérieures	1 736 368	2 369 779
Impôts, taxes et versements assimilés	994 180	918 443
Charges de personnel	7 588 894	7 928 768
Autres charges de gestion courante	512 200	287 659
Dotations aux amortissements et aux provisions	3 674 576	3 815 970
RESULTAT OPERATIONNEL	1 043 034	937
Produits financiers	11 992	15 951
Escomptes obtenus	0	0
Autres produits financiers	11 992	15 951
Produits nets sur cession de VMP	0	0
Charges financières	173 805	206 866
Charges d'intérêts	173 805	206 866
Agios bancaires	0	0
Pertes de change	0	0
RESULTAT FINANCIER	-161 813	-190 915
RESULTAT COURANT	881 220	-189 978

→ COMPTE DE RÉSULTAT 2018

RESULTAT PARME	Clôture au 31/12/2018	Clôture au 31/12/2017
PRODUITS EXCEPTIONNELS	414 320	142 022
Sur opération de gestion	35 298	126 627
Libéralités reçues	367 400	0
Subvention d'équilibre	0	0
Produits des cessions d'éléments d'actifs	93	3 866
Quote-part de subvention d'invest. virée au résultat	11 529	11 529
Produits exceptionnels	0	0
Reprise sur provision exceptionnelle	0	0
CHARGES EXCEPTIONNELLES	728 731	24 273
Sur opérations de gestion	27 746	375
Pénalités, intérêts et amendes fiscales	2 036	1 076
Autres charges de gestion exceptionnelles sur opérations de gestion	113	446
Valeurs nettes comptables des éléments d'actifs cédés	499 035	22 376
Dotations aux amortissements et aux provisions	199 800	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-314 411	117 749
RESULTAT NET	566 809	-72 229
Impôts sur les bénéfices	0	0
RESULTAT APRES IMPOTS	566 809	-72 229

→ BILAN 2018

ACTIF (en euros)	31/12/2018			31/12/2017
	Brut	Amortissements & provisions	Net	Net
Immobilisations incorporelles	1 558 190	1 407 845	150 345	948 787
Immobilisations corporelles	34 110 266	24 540 117	9 570 149	10 865 720
Immobilisations financières	79 646	0	79 646	73 287
ACTIF IMMOBILISÉ	35 748 102	25 947 962	9 800 140	11 887 794
Avances et acomptes versés sur commandes	84 914		84 914	111 406
Créances	5 121 417	1 793 507	3 327 910	4 254 841
Autres créances	841 297	73 312	767 984	659 457
Valeurs mobilières de placement	130 882	0	130 882	130 882
Disponibilités	9 141 354	0	9 141 354	6 598 180
Charges constatées d'avance	29 846	0	29 846	54 255
ACTIF CIRCULANT	15 349 709	1 866 819	13 482 890	11 809 021
TOTAL ACTIF	51 097 812	27 814 781	23 283 031	23 696 815

→ BILAN 2018

PASSIF (en euros)	31/12/2018 Net	31/12/2017
Fonds Associatifs	3 210 693	3 210 693
Réserve de renouvellement des Immobilisations		
Report à nouveau	3 750 057	3 822 286
Dont Résultat de l'exercice	566 809	-72 229
Subvention d'investissement	8 862	20 391
CAPITAL ET AUTRES FONDS PROPRES	7 536 421	6 981 141
Provisions pour risques	279 800	80 000
Provisions pour charges	1 874 368	1 956 370
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 154 168	2 036 370
Emprunts et dettes auprès des éts de crédit	5 424 621	6 333 161
Dépôts et cautionnements reçus	1 919 398	1 646 747
Avances et acomptes reçus	0	0
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	4 056 175	4 167 669
Dettes sur immobilisations & cptes rattachés	3 602	527 648
Dettes fiscales et sociales	1 425 334	1 308 181
Autres dettes	513 311	695 899
Produits constatés d'avance	250 000	0
DETTES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE	13 592 441	14 679 304
TOTAL PASSIF	23 283 031	23 696 815

