



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

association  
**PARME**

The image features a teal background with a large white section on the right containing the title. On the left, there are two circular inset images: the top one shows a modern building with a colorful glass facade, and the bottom one shows a group of people celebrating at a table with drinks and food.

# Commercial & Marketing

---

# LES CHIFFRES CLÉS 2021

## Répartition des contrats

10 805

### Nombre de contrats actifs

entre le 01 janvier et le 31 décembre 2021  
soit une diminution de 0,09% par rapport  
à 2020.

#### ■ PAR ANCIENNETÉ ■

**3 309**

(30,62%) nouveaux contrats\*

**3 395**

(31,42%) renouvellement de contrats\*\*

**4 101**

(37,95%) contrats signés  
antérieurement à 2021 et dont les  
titulaires ont été présents en 2021\*\*\*

#### ■ PAR TYPE DE SIGNATAIRE ■

**2 169**

(20,07%) sont des contrats signés  
avec des agents SNCF

**2 743**

(25,39%) sont des contrats  
SOCIÉTÉS

**5 893**

(54,54%) sont des contrats  
TIERS

## Évolution du parc géré et du taux de lucrativité

(part de CA des résidents dont le revenu est supérieur au plafond PLS sur le CA total (31K€) + CA des résidents grands comptes + CA prestations courtes durées)

	2019	2020	2021
Nombre de logements moyen	6 202	6 118	6 192
Taux de lucrativité	36%	30%	36%

\*Demande de 1<sup>ère</sup> attribution antérieure à 2022 et contractualisation en 2021. \*\*Somme des contrats signés en 2021 déduction faite des nouveaux contrats. \*\*\*Totalité des contrats actifs en 2021 déduction faite des contrats signés en 2021.

## Le profil de nos résidents

### PAR TRANCHE D'ÂGE

16-19 ans	5%	381
20-29 ans	44%	3 339
30-39 ans	25%	1 815
40-49 ans	14%	1 094
> 50 ans	13%	980

### PAR GENRE

82%

Hommes

6240

18%

Femmes

1369

### PAR NIVEAU DE REVENUS

(derniers revenus connus)

Catégories de revenus	Nombre de résidents	
Revenus ≤ PLAI (13 268 €)	5 998	79%
PLAI < Revenus < PLUS (24 116 €)	971	13%
PLUS < Revenus < PLS (31 351 €)	281	4%
Revenus > PLS (31 351 €)	359	5%

### PAR SITUATION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Salariés	3 752	49%
Étudiants	1 755	23%
Agents SNCF	1714	23%
Chômeurs indemnisés	153	2%
Bénéficiaires du RSA	119	2%
Bénéficiaires de l'AAH	69	1%
Auto-entrepreneurs	21	0,3%
Retraités	15	0,2%
Autres (enfants)	11	0,1%





## SNCF PARTENAIRE HISTORIQUE PRIVILÉGIÉ

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

Depuis 3 ans, l'Association PARME est partenaire du dispositif « Garantie Logement SNCF » (GALO) sur toute l'Île-de-France. Ce dispositif permet aux **nouveaux embauchés SNCF** en Île-de-France de bénéficier d'une proposition d'hébergement ou de logement dans un **délai de 4 mois à partir de la date d'embauche**.

Cette année encore, les chiffres révèlent un taux de contractualisation important avec **321 demandes GALO dont 163 sont passées en contrat**, soit plus de 50% des demandes contractualisées contre 31% en 2020. L'Association PARME s'assure toujours que les demandes GALO soient traitées dans les 48h et que la proposition de logement soit en adéquation avec le lieu de travail du candidat. Ainsi, les logements mis à disposition se situent toujours à moins de 20km de leur lieu d'affectation.

## Un secteur social qui se renforce pour SNCF

SNCF et Association PARME travaillent ensemble autour de situation d'accueil, de l'accompagnement complexe ou encore d'action de prévention.

Au printemps 2021, Sophie GRIMALDI, Directrice générale et Philippe LAUMIN, Directeur d'OSAS SNCF ont décidé de **relancer le processus de partenariat** qui consiste à signer une convention de partenariat en proposant aux agents SNCF, occupants des résidences sociales de l'association, une offre de rencontre, d'accompagnement social au cours du séjour et d'aide à la préparation de la sortie vers un logement pérenne. Il s'est d'abord agi de repérer les problématiques le plus souvent rencontrées par les agents SNCF logés au sein des résidences PARME Social (précarisation des situations familiales, financières ou psychiques, séparations ou ruptures familiales, situation de deuil, addictions, isolement et vulnérabilité des jeunes apprentis et alternants, situations d'impayés locatifs, relogement) pour pouvoir établir des modalités d'intervention des équipes d'Association PARME et Action Sociale SNCF auprès des agents concernés et ce dès l'entrée et jusqu'à la sortie de la résidence PARME Social.

# 900 agents

qui potentiellement pourraient à un moment de **leur parcours résidentiel être conseillés, orientés ou accompagnés dans le cadre de ce partenariat.**

Le partenariat a donc pu se mettre en place dans chacune des résidences dès le mois de septembre 2021 : affiches et flyers à destination des agents SNCF, mise en place de permanences dans certaines résidences, points réguliers entre les responsables de résidences PARME et les travailleurs sociaux SNCF. Ce sont **potentiellement plus de 900 agents SNCF qui pourraient à un moment de leur parcours résidentiel être conseillés, orientés ou accompagnés dans le cadre de ce partenariat.**

# LA VIE EN RÉSIDENCE

## L'animation du réseau PARME

Dès que le contexte sanitaire l'a permis et afin de favoriser à nouveau la création et le lien social au sein des résidences, des animations et temps semi-collectifs ont été mis en place pour répondre à la demande des résidents qui souhaitent rompre leur isolement tout en respectant les mesures COVID.

### Les animations

- **La fête des Voisins** : L'Association PARME a souhaité que toutes les résidences PARME participent activement à cet évènement national, le même jour, le 23 septembre 2021.

Ainsi, cela a donné lieu à des reportages photos, des moments d'échange festifs et conviviaux qui ont marqué la reprise de la vie sociale dans les résidences. Sur une résidence, un atelier «déco de la résidence» s'est constitué à partir de la Fête des Voisins pour préparer Halloween. Une soirée film d'horreur a également été organisée.



Exemples d'autres animations locales :

- **Groupe d'échanges autour du même projet professionnel** pour 4 résidents ayant le même cursus de formation en comptabilité,
- **Groupe résidents apprentis autour d'un échange de trucs et astuces** : cuisiner pas chère et rapide et utilisation du micro-ondes. Cela a donné l'idée de fabriquer un recueil de recettes faciles variées et rapides.
- **Réaménagement de certaines salles polyvalentes** pour les rendre plus accueillantes : création d'espace détente avec une bibliothèque et mise en place d'un « Troc entre Voisins ».
- **Sorties collectives** au château de Vincennes
- **Journée de prévention Santé** : sensibilisation au vaccin contre la COVID 19, campagne contre le cancer du sein, prévention MST/IST
- **Fêtes de fin d'année**



## Des équipes réactives au service des résidents

En 2021 des travaux de réhabilitation de la **résidence des Rosiers** en site occupé étaient en cours de préparation quand le 07 avril la direction d'Association PARME est sollicitée de toute urgence pour évacuer en 48H tous les résidents : **plusieurs fissures furent constatées** et la sécurité de nos locataires était en jeu.

Une cellule de crise fût immédiatement constituée par la direction des opérations composée notamment de deux responsables de secteurs, et du gestionnaire du site pour prévenir les résidents et coordonner les déménagements. Depuis le siège, les équipes de la plateforme et du service commercial sont mises en ordre de marche pour contacter les autres résidences PARME et effectuer les transferts.

**Le 09 avril à 20h, 71 résidents ont été évacués.**

**En 48h**

Grâce à la mobilisation et l'implication des équipes PARME, l'évacuation était effective et la sécurité des 71 résidents assurée.

## UNE ACTIVITÉ COMMERCIALE EN MUTATION DYNAMIQUE ET CONQUÉRANTE

En septembre 2021, la direction des opérations se transforme. Au vu de la baisse de fréquentation des résidences par les agents SNCF, notamment la perte conséquente du client DCF (Direction des circulations ferroviaires), une mutation du profil des résidents s'opère.

Cette évolution oblige Association PARME à s'adapter et à changer ses méthodes de travail. Jusqu'en 2021, l'association travaillait plus de façon réceptive que prospective. La direction des opérations profitant du départ de la responsable des grands comptes et de l'absence du responsable de la gestion locative créa un pôle commercial. Une nouvelle organisation est mise en place : une responsable du pôle commercial est recrutée (promotion interne), elle prend en charge à la fois les grands comptes et la gestion locative.

Une nouvelle politique commerciale est définie avec notamment beaucoup plus de prospection, de nouvelles conventions pour nos clients partenaires (notamment une convention tiers payeur). Des offres commerciales sur mesure sont étudiées à chaque nouveau partenariat.

**Pour l'année 2021 :**

- **49** conventions ont été conclues contre 39 en 2020, soit 10 de plus. La majorité ont été signées après septembre.
- **22** propositions de conventions ont été établies.
- **417** actions de prospections commerciales (téléphonique et mails).

SECTEURS D'ACTIVITÉS	NOMBRE DE SOCIÉTÉS DÉMARCHÉES (en 2021)
Sociétés du BTP	45
Sociétés activité hospitalière	8
Société aide à domicile + accueil personnes âgées + associations aide aux personnes en difficultés	22
Sociétés service aéroportuaire	3
Sociétés activité de nettoyage	5
Sociétés de transport	13
Écoles	193
SNCF	25
Divers sociétés	103
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>

De nouvelles procédures de traitement de la demande ont été créées. **Des plans d'actions hebdomadaires ont été définis et réajustés chaque semaine pour atteindre les objectifs.**

Le TOC hebdomadaire qui affichait **74,2% le 02 septembre 2021** a progressé chaque semaine sur le dernier trimestre 2021 pour atteindre **85,32% le 09 décembre.**



# Patrimoine

---





## REMISE EN QUALITÉ DU PATRIMOINE

Au cours de l'exercice 2021, Association PARME a poursuivi sa démarche de remise en qualité des logements.

- **220 chambres rénovées** contre 166 en 2020
- **Mise en place du contrat multiservices** avec la présence d'une journée ou d'une demi-journée par semaine d'un technicien sur chaque résidence
- **Changement des chaudières** sur la résidence VAL DE BIÈVRE
- Déploiement des **nouveaux luminaires Leds** dans les résidences (projet sur 2021/2022).

## ENTRETIEN DU PATRIMOINE

### Quelques chiffres

- **3,9 M€** de contrats d'entretien et de maintenance
- **1 699** interventions curatives (1058 en 2021)
- **419** interventions de dépannage en plomberie
- **148** interventions de dépannage électrique

## ENTRETIEN DU PATRIMOINE

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

### Ouverture des résidences de Pierrefitte et de Saint-Denis Saint-Rémy

Livrée au deuxième trimestre, la résidence de **Pierrefitte** (121 studios) est la première résidence PARME Études. En effet, cette offre s'adresse aux étudiants, aux jeunes en formation, en stage ou en contrat de professionnalisation/apprentissage. Se lançant dans cette activité Association PARME souhaite apporter une réponse parfaitement adaptée aux besoins de ce public de plus en plus présent dans notre parc. C'est aussi la quatrième résidence PARME dont le propriétaire est **3F Résidences**.

Quant à la résidence de **Saint-Denis – Saint-Rémy**, elle est en exploitation depuis le troisième trimestre et se compose de 30 logements PARME Études et d'une résidence PARME Social de 120 studios. Avec cette résidence, Association PARME affirme sa stratégie de proposer des résidences mixtes s'adressant ainsi à un large spectre de publics. Enfin, cette résidence scelle un nouveau partenariat avec le bailleur Seqens Solidarités.

## Les projets de restructuration des résidences ICF La Sablière

En 2021, Association PARME, avec l'appui d'ICF La Sablière, a poursuivi l'effort d'amélioration de l'attractivité des foyers en Ile-de-France.

**La réhabilitation de la résidence d'Argenteuil** s'est poursuivie. Après la modernisation des logements (intégration des WC) les parties communes destinées à l'accueil ainsi que les circulations ont été repeintes. Les travaux de modernisation des logements de la **résidence de Sartrouville** ont été finalisés au troisième trimestre.

Quant à l'avancement des travaux de réhabilitation de la résidence des Rosiers, un désordre structurel a entraîné la fermeture complète du site en urgence. Le planning revu suite à cet aléa prévoit l'ouverture au troisième trimestre 2022.

### Les études de réhabilitation de 6 résidences (environ 850 logements) se précisent.

Parmi les sites à réhabiliter, on peut citer la résidence de Drancy dont les travaux démarreront fin 2022. Les balcons de cette résidence seront intégrés dans les logements. Ainsi chaque chambre gagnera 2,3 m<sup>2</sup> soit 15% de superficie et sera équipée d'une kitchenette et d'une salle d'eau avec douche, lavabos et WC.



## Les résidences nouvelles en construction et la prospection

La construction de la nouvelle résidence PARME Social Paris-Eole est en cours de finalisation pour une ouverture au deuxième trimestre 2022. Après l'année électorale 2020 marquée par un attentisme des partenaires, en 2021 la prospection a pu s'accroître.

## Les fermetures de résidences

La résidence de Chambéry (53 chambres) a été fermée pour restitution au propriétaire. D'autres projets de fermeture sur les exercices à venir sont à l'étude compte tenu des pertes structurelles enregistrées sur certaines résidences ou de leur vétusté.





# Qualité

---

92% de résidents satisfaits

PARME  
ÉTUDES

PARME  
social



## ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSIDENTS

Tout début 2022, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de l'ensemble des résidents de l'association pour connaître leur opinion sur l'année 2021 et à laquelle près de 800 personnes ont répondu :

- **92%** des résidents déclarent être satisfaits de l'accueil en résidence contre 95,3% en 2020
- **90%** sont satisfaits du traitement de leur réservation alors qu'ils n'étaient que 88%
- **79%** (contre 85,5%) sont satisfaits de l'état de leur logement à l'entrée.
- **85,41%** déclarent être satisfaits de la qualité des contacts, 75,88% de la sécurité au sein de la résidence (contre 78,56%), 78,84% de la propreté des lieux (contre 80%) et 77,66% du confort de leur logement (contre 80,46%).
- **63%** des répondants considèrent que le confort des parties communes et 53,43% la qualité des services proposés sont satisfaisants.

- La satisfaction de la vie au sein de la résidence s'est significativement améliorée passant de 65,89% en 2020 à 68,46% cette année.
- **80%** des résidents seraient intéressés pas des animations et plébisciteraient les soirées jeux, soirées à thèmes, sorties culturelles, soirées sports (TV) mais également des permanences (aide administrative, nutrition...) et des soirées débats.
- **80%** des résidents sont prêts à nous recommander. Ce résultat est identique à l'année précédente.

**7,5/10**

la note moyenne de satisfaction générale stable puisqu'elle était de 7,3/10 l'année dernière.

De façon générale, les résidents sont plutôt satisfaits de vivre dans les résidences PARME et saluent l'engagement, la disponibilité, la sympathie, l'écoute et la réactivité du personnel en résidence.

## RSE : UNE DÉMARCHE TOUJOURS ACTIVE

La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) est un axe important de la stratégie clients menée par Association PARME selon 3 axes :

- **La contribution de l'association au développement durable**
- **La prise en compte de l'avis des parties prenantes et de leur bien-être**
- **Une vigilance particulière apportée au respect de comportement transparent et éthique**



## À titre d'illustration :

- Une écoute attentive des besoins de nos résidents pour calibrer le type d'animations attendues
- Le déploiement d'une **politique d'achats responsables**, l'origine du produit, le respect des enjeux sociétaux et environnementaux influent de manière concrète sur le choix des fournisseurs, au-delà uniquement de la dimension financière
- **Le recours aux appels d'offres** pour garantir l'équité entre les fournisseurs quant à l'attribution des marchés
- L'amélioration de la **communication interne** chez Association PARME entre les fonctions supports et le terrain via la mise à disposition de smartphones pour les gestionnaires et responsables de services
- Le maintien des mesures barrières et le recours au chômage partiel sans perte de salaire pendant les moments difficiles liés au Covid
- Un **recours généralisé au télétravail** pour les équipes du siège favorisant l'équilibre vie professionnelle/vie privée
- La mise en place d'un **référént harcèlement sexuel et moral** afin d'orienter, informer et accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement et les agissements sexistes
- **L'aménagement de nouveaux bureaux**, plus lumineux pensés autour d'un aménagement bois et végétal
- Une démarche autour de la **réduction des consommations d'énergie**, prévoyant la sensibilisation des acteurs, le remplacement progressif des luminaires par des Leds et instruction d'un projet de calorifugeage des installations de chauffage vétustes.





# Ressources humaines

---





## DÉMÉNAGEMENT DU SIÈGE

Le 12 juillet 2021, l'Association PARME a déménagé les locaux de son siège social après avoir passé 6 ans dans la commune de Saint-Denis (93), dans **Paris (19) Intra-Muros**.

Les collaborateurs se sont installés dans **les bureaux du 5<sup>ème</sup> et du 6<sup>ème</sup> étage** refaits à neuf. Les espaces de travail sont lumineux et pensés pour répondre aux nouvelles méthodes de travail et permettre le flex-office.

Une attention particulière a été pensée sur l'aménagement d'une cafétéria permettant aux collaborateurs de se restaurer sur place et permettre ainsi des moments conviviaux. Les locaux disposent d'une terrasse aménagée en espace détente/restauration pour les collaborateurs souhaitant profiter de l'extérieur.

Ce nouveau siège social présente de nombreux avantages : facilement accessible au cœur de la capitale, restaurants, espaces verts...

## CRISE SANITAIRE & ACTIVITÉ PARTIELLE

L'épidémie du virus Covid 19, encore présente sur l'année 2021, a eu pour conséquence le maintien des mesures sanitaires au sein des entreprises mais a également contraint bon nombre d'entre-elles à recourir à l'activité partielle afin de préserver les emplois.

C'est pourquoi, tenant compte du contexte et de son impact, l'association a dû prendre des mesures exceptionnelles, de manière à sauvegarder les emplois de tous en ajustant les ressources humaines et les moyens aux besoins réels de l'activité prévisionnelle réduite.

Lors du CSE extraordinaire du 19 avril 2021, la direction de l'association a présenté aux instances la mise en activité partielle de ses collaborateurs à partir du 23 avril et ce jusqu'au 30 juin inclus.

Ce dispositif, dont l'objectif était de préserver les emplois a été planifié de la façon suivante :

**Pour les collaborateurs travaillant en résidence** : tous les vendredis après-midi ;

**Pour les collaborateurs travaillant au siège** : un jour par semaine soit le vendredi ou le lundi ;

Pendant cette période, La direction d'Association PARME a maintenu **la rémunération à 100%** de ses collaborateurs.



## FORMATION

Tout comme en 2020, le plan de formation et des compétences 2021 a été impacté par la crise sanitaire.

De nombreuses formations ont été relancées, pour certaines en visioconférence et pour d'autres avec une présence physique. Les formations ont également été l'occasion pour les collaborateurs du terrain de revenir au siège social depuis de nombreux mois, voire pour la première fois concernant les nouveaux collaborateurs.

**En 2021, 68 salariés ont été formés sur 139 soit la moitié des collaborateurs.**

Association PARME a accueilli 5 apprenties, deux d'entre elles ont renouvelé l'expérience après une première année réussie au sein de leur service respectif.

L'association continue d'offrir la possibilité à des apprentis d'acquérir des compétences professionnelles dans leur domaine, en les impliquant dans les projets de PARME.

## EN ROUTE VERS LE TÉLÉTRAVAIL

L'année 2021 a de nouveau été impactée par un confinement et un couvre-feu. Dans ce contexte, la direction de l'Association PARME a imposé pour les salariés du siège le télétravail avec une présence sur site de 1 jour par semaine par roulement avec des aménagements d'horaires.

Les salariés dont les missions nécessitent une présence continue en résidence n'ont pas pu bénéficier du télétravail.

**L'accord télétravail signé en décembre 2020 avec les organisations syndicales (CFDT – CGT-FO) a été déployé à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2021 pour les postes le permettant.**

L'objectif recherché de l'accord télétravail est d'apporter plus de souplesse en proposant une forme régulière et alternée avec le présentiel tout en favorisant un meilleur équilibre entre la vie au travail et vie personnelle.



A photograph showing two men in a server room. One man is pointing at a server rack while the other looks on. The server racks are filled with blue lights.

# Une transformation portée par les systèmes d'information

---



## OPTIMISATION DU STOCKAGE DE L'INFORMATION

Dans le cadre de la démarche RSE et du renouvellement de ses serveurs informatiques, Association PARME a mis en œuvre un projet d'optimisation du stockage de l'information pour en limiter la volumétrie et par voie de conséquence les coûts d'hébergement. Ce projet a permis de **diminuer de plus de 30% la volumétrie des données informatiques** hébergées limitant ainsi son empreinte Carbone.

## FLOTTE MOBILE

**70 collaborateurs ont été équipés de smartphone** pour améliorer la joignabilité des équipes. Ces équipements permettent également d'accéder aux outils de communication professionnels de l'association. Cette flotte de smartphone est sécurisée par un outil centralisé. (MDM).

## CYBERSÉCURITÉ

Afin de garantir la sécurité de ses Systèmes d'Information Association PARME renforce continuellement sa politique de cybersécurité. Ce travail s'articule autour de différents axes dont **la sensibilisation des collaborateurs aux risques, la mise en œuvre et l'évolution des mécanismes techniques de protection.**



## LANCEMENT D'UN NOUVEAU SITE

Afin d'accompagner l'ouverture de nos résidences étudiantes de Pierrefitte et Saint-Denis, un nouveau site a été créé : [parme-etudes.fr](http://parme-etudes.fr)

L'objectif de ce site, qui s'adresse essentiellement à une population étudiante en utilisant ses codes de langage, est de faire connaître nos nouvelles résidences PARME Études, de les référencer lors des recherches de logements par les étudiants et de contribuer à leurs remplissages.

De manière à renforcer la notoriété de nos résidences, le lancement a été accompagné de campagnes sur Google et Facebook.

[parme-etudes.fr](http://parme-etudes.fr)

association  
**PARME**

---

ASSOCIATION PARME  
CS 40078, 75940 PARIS CEDEX 19

[contact@associationparme.fr](mailto:contact@associationparme.fr)

[associationparme.fr](http://associationparme.fr)

[parme-etape.fr](http://parme-etape.fr)

[parme-etudes.fr](http://parme-etudes.fr)

