

RAPPORT RSE

2023-2024



A R P E J

Engagés pour
l'habitat des jeunes



ÉDITO



Chers partenaires, chers collaborateurs,

C'est avec une grande fierté et une profonde conviction que nous vous présentons le premier rapport de Responsabilité Sociétale des Entreprises d'ARPEJ. Ce document marque une étape importante dans notre engagement à construire un avenir durable et à renforcer notre rôle en tant qu'acteur responsable dans notre secteur.

Depuis notre création, ARPEJ a toujours eu pour vocation d'apporter des solutions de logement adaptées et de qualité aux étudiants et jeunes actifs. Cependant, nous sommes conscients que notre mission ne peut se limiter à cette seule dimension. Nous devons intégrer des préoccupations environnementales, sociales et de gouvernance dans notre stratégie et nos opérations quotidiennes. C'est dans cette optique que nous avons élaboré ce premier rapport RSE.

→ Un Engagement Durable et Responsable

ARPEJ est pleinement consciente des défis environnementaux auxquels notre société fait face. Le changement climatique, la raréfaction des ressources naturelles et la perte de biodiversité sont des enjeux cruciaux pour lesquels nous devons agir. À travers ce rapport, vous découvrirez les initiatives que nous avons mises en place pour réduire notre empreinte carbone, favoriser l'économie circulaire et promouvoir des pratiques de construction durable.

Mais notre engagement ne s'arrête pas à l'environnement. La dimension sociale de notre responsabilité est tout aussi primordiale. ARPEJ s'efforce de créer des environnements de vie inclusifs, sûrs et bienveillants pour tous ses résidents. Nous mettons un point d'honneur à favoriser la diversité et l'inclusion au sein de notre entreprise, et à offrir des conditions de travail respectueuses et épanouissantes pour nos collaborateurs.

→ Gouvernance et Éthique

La transparence et l'éthique sont des piliers fondamentaux de notre gouvernance. Nous croyons fermement que la confiance de nos parties prenantes repose sur notre capacité à agir de manière intègre et transparente. Ce rapport RSE est une preuve de notre volonté de communiquer ouvertement sur nos actions, nos progrès, mais aussi sur les défis que nous devons encore relever.

→ Un Processus de Co-construction

Ce premier rapport RSE est le fruit d'un travail collectif. Nous avons impliqué l'ensemble de nos équipes, nos partenaires, nos résidents et toutes les parties prenantes dans une démarche de co-construction. Leurs retours et leurs attentes ont été essentiels pour orienter nos actions et définir nos priorités.

→ Vers un Futur Responsable

Ce rapport RSE n'est qu'un début. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, où chaque année, nous nous efforcerons d'aller plus loin dans nos engagements et nos actions. Nous savons que le chemin vers un avenir durable est parsemé de défis, mais nous sommes convaincus que c'est en unissant nos forces que nous pourrons les relever.

Nous vous invitons à parcourir ce rapport et à découvrir en détail nos actions, nos engagements et notre vision pour un avenir plus responsable et solidaire. Nous espérons que ce document vous inspirera et vous donnera confiance en notre capacité à contribuer positivement à la société et à l'environnement.

Merci de votre confiance et de votre soutien.

ANNE GOBIN

Directeur Général, ARPEJ

NOTRE HISTOIRE

ARPEJ (Association de Résidences pour Etudiants et Jeunes) est une association loi 1901, fondée en 1989 à l'initiative d'une filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations. C'est une organisation dédiée à offrir des solutions de logement de qualité aux étudiants et jeunes actifs en France. Depuis sa création, ARPEJ a évolué pour devenir un acteur clé dans le secteur du logement pour les jeunes, avec un engagement fort en matière de responsabilité sociale et environnementale.

LES DÉBUTS D'ARPEJ

ARPEJ est née de la volonté de répondre à un besoin croissant de logements adaptés pour les étudiants, un besoin exacerbé par la pénurie de logements abordables dans les grandes villes françaises. L'objectif initial était simple : offrir des résidences modernes, sécurisées et accessibles financièrement pour les jeunes en formation ou les jeunes actifs.

EXPANSION ET DÉVELOPPEMENT

Au cours des années 2016 et jusqu'à aujourd'hui, ARPEJ connaît une croissance rapide, multipliant les résidences étudiantes à travers l'Île-de-France et différentes régions. Chaque nouvelle résidence est conçue pour répondre aux besoins spécifiques des jeunes, avec des services adaptés : des espaces de travail collaboratifs, des accès internet haut débit, des lieux de convivialité, des activités pour découvrir la biodiversité et créer du lien social.

INNOVATION ET ADAPTATION

Avec l'évolution rapide des besoins et des attentes des jeunes, ARPEJ a continuellement innové pour rester à la pointe du secteur. L'introduction de solutions numériques pour la gestion des résidences, comme l'application MY ARPEJ pour les résidents, et la mise en œuvre de l'IBAIL (réserver un logement en ligne) sont quelques exemples de cette adaptation constante.

ARPEJ AUJOURD'HUI

Aujourd'hui, ARPEJ gère plus de 91 résidences à travers la France, offrant des milliers de logements à des étudiants et jeunes actifs. L'Association continue de se développer en s'adaptant aux nouvelles réalités économiques et sociales, tout en renforçant ses engagements en matière de développement durable.



VERS UN AVENIR RESPONSABLE

ARPEJ envisage l'avenir avec optimisme et détermination, en mettant l'accent sur l'amélioration continue de ses services et sur l'intégration de pratiques toujours plus durables et inclusives. Les projets futurs incluent la construction de nouvelles résidences à faible impact environnemental en collaboration avec les bailleurs sociaux, le renforcement des partenariats avec les universités et les collectivités locales, et la promotion de la responsabilité sociale à tous les niveaux de l'organisation.

NOS VALEURS

Les valeurs d'inclusion, de solidarité, de responsabilité et d'accessibilité sont les piliers sur lesquels repose ARPEJ. Notre projet associatif reflète notre engagement à fournir des logements de qualité, tout en contribuant positivement à la société et à l'environnement. À travers ce rapport RSE, nous réaffirmons notre dévouement à ces principes et notre détermination à poursuivre notre mission avec intégrité et passion.

Dans ce premier rapport RSE, nous souhaitons partager avec vous les principes qui guident notre organisation et les projets qui incarnent notre mission.

NOS VALEURS FONDAMENTALES

→ Inclusion et Diversité

Nous croyons fermement que la diversité est une richesse. ARPEJ s'engage à promouvoir l'inclusion en créant des environnements de vie où chaque individu, quelle que soit son origine ou sa situation, se sent accueilli et respecté. Nous favorisons la mixité sociale et culturelle dans toutes nos résidences, permettant ainsi aux résidents de s'enrichir mutuellement par la diversité de leurs expériences et perspectives.

→ Solidarité et Partage

La solidarité est au cœur de notre projet associatif. Nous encourageons l'entraide entre résidents et soutenons les initiatives collectives qui renforcent les liens sociaux. ARPEJ organise et soutient des projets collectifs et des événements qui favorisent le partage de connaissances, de compétences et de moments de convivialité.

→ Responsabilité et Développement Durable

ARPEJ est résolument engagée dans une démarche de développement durable. Nous intégrons des pratiques respectueuses de l'environnement dans la gestion de nos résidences et œuvrons pour minimiser notre empreinte écologique. Cela inclut l'efficacité énergétique, la gestion responsable des déchets et l'utilisation de matériaux durables.

→ Accessibilité et Équité

Nous nous engageons à rendre nos logements accessibles à tous, en tenant compte des contraintes financières des étudiants et jeunes actifs.

GOUVERNANCE

LE BUREAU



OLIVIER WIGNIOLLE

Président



JEAN-MICHEL ROYO

Vice-Président



LAËTITIA BOUSSARIE

Trésorière



VÉRONIQUE MOMAL

Secrétaire

LA TEAM RSE



GARANTIR UNE ÉCOUTE DES COLLABORATEURS AFIN DE FAVORISER LEUR QUALITÉ DE VIE



AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES LOCATAIRES ET LA COHÉSION SOCIALE



INFORMER & ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS ET LES LOCATAIRES



RÉDUIRE LES GAZ À EFFET DE SERRE



LUTTER CONTRE LA CORRUPTION ET LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

RESSOURCES



145

SALARIÉS EN CDI



91

RÉSIDENCES EN JUIN 2024



13 400

LOCATAIRES



9

NOUVELLES
RÉSIDENCES EN 23-24



28

BAILLEURS SOCIAUX

ACTIVITÉ ET MARCHÉS

ARPEJ fournit des logements à des prix abordables aux étudiants et jeunes travailleurs, contribuant ainsi à réduire la précarité de logement chez les jeunes.

RÉALISATIONS

ARPEJ crée et répartit de la valeur entre ses parties prenantes

En offrant des logements bien situés et bien entretenus, l'Association améliore la qualité de vie de ses résidents et leur permet de se concentrer sur leurs études ou leur travail. En assurant un logement stable et de qualité, elle aide les jeunes à réussir leurs études et à entrer sur le marché du travail dans de meilleures conditions. Cela a un impact positif sur la société en général, en réduisant le taux d'abandon scolaire et en favorisant l'insertion professionnelle.

Logements de qualité

ARPEJ s'assure que les logements sont bien entretenus et répondent aux standards de confort et de sécurité, améliorant ainsi la qualité de vie des résidents.

Créer du lien

L'Association encourage le vivre ensemble et le développement personnel des résidents par le biais d'activités sociales et culturelles.

Accessibilité

ARPEJ veille à ce que ses résidences soient accessibles à tous, y compris aux personnes à mobilité réduite.

Efficacité énergétique

L'Association met en place des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans ses résidences, comme l'installation de systèmes de chauffage et d'éclairage économes en énergie.

Gestion des déchets

Des programmes de recyclage et de gestion des déchets sont mis en place pour minimiser l'impact environnemental des résidences.

Sensibilisation

ARPEJ sensibilise les résidents à des pratiques écologiques, comme la réduction de la consommation d'eau et l'utilisation de produits respectueux de l'environnement.





ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

OBTENIR DES RETOURS...

MESUREZ LE BIEN-ÊTRE DE NOS SALARIÉS, C'EST LÀ QUE TOUT COMMENCE !

Si l'enjeu de l'écoute des collaborateurs n'est pas traité de manière adéquate, plusieurs impacts négatifs peuvent en découler, affectant non seulement le bien-être des employés mais aussi la performance de l'entreprise. Voici les principaux risques associés à une absence d'écoute :

- Baisse de l'engagement et de la motivation
- Augmentation du turnover
- Apparition de tensions et de conflits
- Impact sur la santé mentale et le bien-être
- Baisse de l'innovation et de la créativité

Obtenir des retours concrets et pertinents

Ce premier rapport RSE nous a permis de réfléchir aux actions que nous souhaitons mettre en place par la suite. Ainsi, il nous paraît évident que nous devons mesurer le bien-être au travail et améliorer la motivation des employés en nous aidant des résultats d'une enquête de Qualité de Vie au Travail.

En effet, les collaborateurs sont directement concernés par les pratiques d'ARPEJ, et leur ressenti permet d'obtenir des informations concrètes sur l'impact des initiatives RSE. Ils peuvent fournir des perspectives précises sur ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré, que ce soit en termes de conditions de travail, d'impact environnemental ou d'inclusion.

VOICI LES RAISONS PRINCIPALES QUI JUSTIFIENT CETTE DÉMARCHÉ



AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

La qualité de vie au travail est un levier essentiel pour le bien-être des collaborateurs. En lançant une enquête, nous souhaitons recueillir leurs ressentis sur divers aspects tels que l'environnement de travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, ainsi que la santé et la sécurité au travail. Cette démarche vise à identifier les sources potentielles de mal-être ou de stress afin de proposer des améliorations concrètes.



RENFORCER L'ENGAGEMENT ET LA MOTIVATION

Les salariés engagés et épanouis sont plus motivés et plus productifs. Une enquête de Qualité de Vie au Travail permettra de mesurer le niveau d'engagement et d'identifier les leviers pour le renforcer. En agissant sur les facteurs qui influencent positivement la qualité de vie au travail, nous cherchons à créer un environnement propice à la motivation et à la performance.

RÉDUIRE LE TURNOVER ET L'ABSENTÉISME

Un environnement de travail sain et satisfaisant a un impact direct sur la rétention des talents et la réduction de l'absentéisme. En identifiant les problématiques qui pourraient inciter les employés à quitter ARPEJ ou à s'absenter fréquemment, nous serons en mesure de mettre en place des actions préventives et correctives.

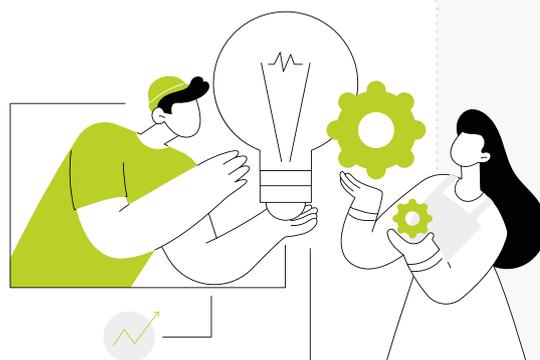


IMPLIQUER LES COLLABORATEURS DANS LA DÉMARCHE RSE

La Qualité de Vie au Travail fait partie intégrante de notre politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises. En sollicitant l'avis des collaborateurs, nous souhaitons les impliquer activement dans cette démarche, en leur donnant l'opportunité d'exprimer leurs attentes et leurs besoins.

FAVORISER L'INNOVATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

Les retours des collaborateurs peuvent révéler des idées innovantes pour améliorer l'organisation du travail, les espaces de travail ou les processus internes. Cette enquête permettra de recueillir des propositions d'amélioration continue qui pourraient ne pas émerger autrement.



MESURER L'EFFICACITÉ DES INITIATIVES DÉJÀ EN PLACE

Certaines initiatives de Qualité de Vie au Travail ont déjà été mises en œuvre au sein d'ARPEJ. L'enquête nous permettra d'évaluer leur impact et de vérifier si elles répondent bien aux attentes des collaborateurs. En mesurant l'efficacité de ces actions, nous pourrions ajuster nos efforts et optimiser les ressources allouées à l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail.



RENFORCER LA COMMUNICATION INTERNE

Enfin, une enquête de Qualité de Vie au Travail est également un outil de communication interne. Nous comprendrons mieux les attentes des salariés tout en montrant que l'association est à l'écoute de leurs préoccupations. Cette démarche contribue à renforcer la confiance et la transparence au sein de l'organisation.



Les résultats de cette enquête nous fourniront des informations précieuses pour ajuster nos pratiques et construire un environnement de travail plus sain et plus motivant. Nous envisageons de lancer un appel à concurrence lors du premier semestre 2025 afin de réaliser l'enquête auprès des salariés avant Juin 2025.

1740,5

heures dans la formation
de 160 participants

2

réduire le taux d'absentéisme
de 2 points cette année
(6% vs 8 % en 2022-2023)

10

duoday : En 2024, 10 salariés
ont souhaité participer
à cette journée mais
seulement 3 DUO ont pu
être créés

26

marcheurs et coureurs
connectés en région ou à
Vincennes ont soutenu la
Course Odyssea (octobre
rose) en octobre 2023



POLITIQUE

Chez ARPEJ, nous croyons fermement que l'écoute des collaborateurs est un levier essentiel pour favoriser un environnement de travail inclusif et respectueux. La communication ouverte et transparente est un pilier central de notre engagement envers la responsabilité sociale des entreprises, car elle permet à chaque employé de se sentir valorisé et entendu.

ARPEJ s'efforce de promouvoir le développement professionnel et personnel de ses collaborateurs. Une formation continue et de qualité est essentielle pour garantir leur épanouissement et leur efficacité au sein de l'organisation.

Au cours de l'année écoulée, ARPEJ a investi un total de **1740,5 heures dans la formation de 160 participants**. Ce chiffre témoigne de notre volonté d'améliorer constamment les compétences et les connaissances de notre équipe.

Les formations ont été dispensées sous plusieurs formats :

. Ateliers en présentiel et distanciel

Résultats attendus :

- . Augmentation de la satisfaction et de l'engagement des collaborateurs ;
- . Amélioration des performances individuelles et collectives ;
- . Renforcement de l'image de marque d'ARPEJ en tant qu'employeur de choix ;

La formation est un pilier fondamental chez ARPEJ. En investissant dans le développement de nos collaborateurs, nous créons un environnement de travail propice à l'innovation. Nous continuerons à évaluer et à ajuster nos programmes de formation pour répondre aux besoins changeants de notre équipe et aux enjeux sociétaux actuels.

Pour attirer et retenir les talents, il est important de proposer des conditions de travail attractives et justes. La NAO annuelle permet de revoir les politiques de rémunération (salaires, primes, avantages sociaux) pour s'aligner sur les meilleures pratiques du marché et les attentes des collaborateurs. En juillet 2023 une enveloppe de 3 % sans distinction de statut a été dédiée aux augmentations générales pour l'exercice 2023-2024. Une mesure générale qui, à titre exceptionnel, s'est appliquée sans distinction à tous les salariés.

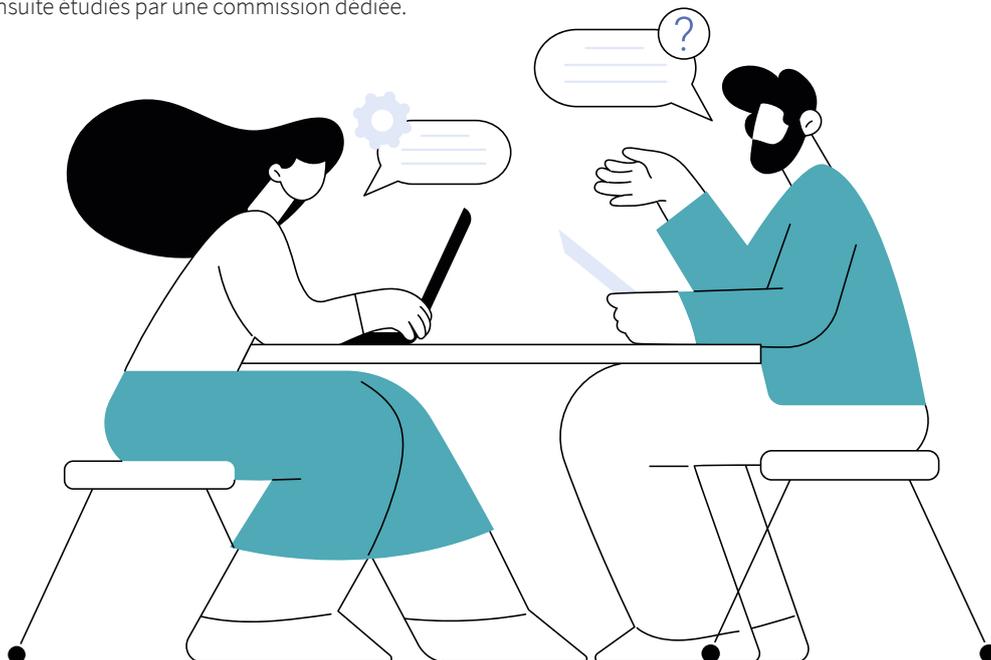


ACTIONS RÉALISÉES

► MÉCANISMES D'ÉCOUTE ET DE DIALOGUE

Afin de garantir une écoute efficace de nos collaborateurs, nous avons mis en place plusieurs dispositifs pour recueillir leurs idées, leurs préoccupations et leurs suggestions :

- . **Réunions participatives et groupes de travail** : nous encourageons les équipes à participer activement à des réunions collaboratives où leurs points de vue sont écoutés, mais également intégrés dans la prise de décision.
- . **Entretien individuel et plan de développement personnalisé** : chaque collaborateur a l'opportunité de discuter annuellement avec son manager afin d'aborder ses besoins, ses ambitions professionnelles et les défis qu'il rencontre. Ce processus permet d'assurer un accompagnement sur mesure et de répondre aux attentes individuelles.
- . **Mise en place de canaux de communication dédiés ARPEJ** a également investi dans des outils de communication digitale pour offrir une plateforme où chacun peut s'exprimer.
- . **Boîtes à idées en ligne** : tous les collaborateurs peuvent soumettre des idées ou des commentaires sur SharePoint qui sont ensuite étudiés par une commission dédiée.



► AMÉLIORATION DE L'ABSENCE AU TRAVAIL

Nous avons constaté une amélioration notable de l'absentéisme au sein de notre Association. Grâce aux initiatives mises en place, notamment en matière de bien-être au travail, de flexibilité des horaires et d'accompagnement personnalisé des collaborateurs, nous avons réussi à réduire le taux d'absentéisme de 2 points cette année : 6 % vs 8 % en 2022-2023.

Cette diminution témoigne de l'engagement de notre entreprise à promouvoir un environnement de travail sain et épanouissant pour nos équipes. Cela a également contribué à une meilleure productivité et une cohésion renforcée entre les collaborateurs.



► DES MESURES FAVORISANT L'ÉPARGNE SALARIALE

Des mesures ont été conçues pour favoriser l'épargne salariale tout en soutenant les objectifs de long terme des salariés, notamment en vue de leur retraite.

Afin d'inciter les collaborateurs à épargner, ARPEJ a mis en place des dispositifs d'épargne collectif, le Plan d'Épargne d'Entreprise (PEE) et le Plan d'Épargne Retraite Collectif (PERECO). La possibilité est donnée à tous les salariés de se constituer une épargne à travers un portefeuille de valeurs mobilières (actions, obligations, monétaire), complété par les dispositifs suivants :

- . **L'accord sur l'abondement** a été reconduit le 7 décembre 2023 dans les mêmes dispositions que précédemment « 1 euro placé, 2 euros abondés », avec un placement maximum abondé plafonné à 500 €.
- . **L'accord sur le PERECO** a été mis en place le 25 septembre 2023, qui permet aux salariés d'avoir la faculté de se constituer un complément de retraite dans des conditions fiscales et sociales optimales.
- . **L'accord Compte Epargne Temps (CET)** reconduit le 19 septembre 2023 permet une gestion et une optimisation du temps de travail et des conditions de départ à la retraite. L'existence d'une passerelle entre le CET et le PERECO est une nouvelle mesure qui ouvre la possibilité aux salariés de transférer des droits accumulés dans le CET (10 jours par an maximum) pour alimenter le PERECO.

► SOUTENIR DES CAUSES

Chaque année ARPEJ propose à ses collaborateurs de participer au DUODAY. Le Duoday est une initiative qui permet, le temps d'une journée, à des personnes en situation de handicap de passer une journée en immersion dans notre siège à Vincennes ou dans une résidence aux côtés d'un salarié volontaire.

En 2024, 10 salariés ont souhaité participer à cette journée mais seulement 3 duos ont pu être créés.

ARPEJ s'engage fermement en faveur de l'inclusion et la diversité. Nous avons à coeur de faire de notre Association un lieu où chacun peut se sentir respecté et valorisé, quelles que soient les différences. Dans cette optique, nous travaillons également en collaboration avec des ESAT (pour du recyclage, les espaces verts...) pour soutenir l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Cette démarche reflète notre volonté de contribuer activement à une société plus inclusive et solidaire.

Soutenir des causes et participer à des événements comme Odyssea, une course solidaire au profit de la lutte contre le cancer du sein, apporte de nombreux bénéfices à ARPEJ et à ses collaborateurs. Nous nous engageons dans ces initiatives car ARPEJ se soucie des enjeux sociétaux, et s'investit dans des actions qui ont un impact positif sur la communauté.

Le soutien à des causes caritatives permet de fédérer les équipes autour de valeurs communes comme la solidarité, l'entraide et la bienveillance qui sont les valeurs de notre Association. Cela contribue à créer un sentiment de cohésion. C'est aussi une manière de concilier engagement éthique et bien-être en entreprise.

...des fonds concourant à notre engagement en matière de Responsabilité Social des Entreprises (RSE) :

Au cours de cet exercice, la Direction, avec notre partenaire EPSENS, a fait évoluer son portefeuille de placements, composé de fonds rationalisés participant notamment au financement de l'économie verte, de la transition écologique et des thématiques orientées essentiellement vers l'impact social.





ACTIONS PRÉVUES

MENER UNE ENQUÊTE ANNUELLE

sur le bien-être au travail, les conditions de travail, ou encore les relations avec la hiérarchie. Cela permettra de recueillir les avis et les attentes des collaborateurs.

CONTINUER À SENSIBILISER LES COLLABORATEURS

sur le sujet de la RSE.

POURSUIVRE LES ENTRETIENS INDIVIDUELS

et les bilans réguliers. Encourager les managers à organiser des points individuels fréquents avec leurs équipes pour un suivi continu.

FORMER DES MANAGERS ET RESPONSABLES D'ÉQUIPE

à l'écoute active et à la gestion des situations délicates pour assurer une meilleure prise en compte des attentes des collaborateurs.

ORGANISER DES ATELIERS PARTICIPATIFS

où les équipes peuvent co-créer des solutions à des problèmes identifiés dans l'Association.







CONFLITS D'INTÉRÊTS ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La croissance d'ARPEJ nécessite une pleine maîtrise des risques de corruption et conflits d'intérêts.

En effet, l'absence de mesures peut entraîner des conséquences économiques, juridiques et un affaiblissement de la confiance de la part des locataires, bailleurs, fournisseurs, partenaires et collaborateurs envers ARPEJ.

L'Association est engagée dans une démarche continue de maîtrise des risques et une politique de lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts.

NOUS NOUS ENGAGEONS À METTRE EN ŒUVRE LES RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS SUIVANTS

- Formalisation d'une politique cadeaux et invitations uniformes au sein d'ARPEJ -> 2024/2025
- Mise en place d'ateliers de sensibilisation trimestriels des collaborateurs autour de la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts -> 2025/2026
- Création d'un dispositif d'alerte interne visant à recueillir les signalements des collaborateurs -> 2025/2026
- Dispositif de contrôle interne des processus traitant le risque de corruption et conflits d'intérêts.



POLITIQUE

A présent chez ARPEJ, la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts prend forme à travers 4 axes principaux :

- Statuts d'ARPEJ et l'implication de la Direction Générale ;
- Commission d'achat ;
- Attribution des logements aux personnes connues (collaborateurs...) ;
- Règlement intérieur ARPEJ.

Quelles sont les personnes ou services qui gèrent la thématique ?

Chez ARPEJ, les services et personnes les plus impliquées dans la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts sont les suivants :

- . Directeur Général ;
- . Comité Exécutif (COMEX) ;
- . Le Service Juridique ;
- . La Direction Administration et Finance ;
- . La Direction Clientèle ;
- . Les Ressources Humaines ;
- . Le Groupe de travail RSE.



RÉSULTATS



29

commissions d'achat



26/54

des logements attribués
à des personnes



ACTIONS RÉALISÉES

► STATUTS D'ARPEJ ET IMPLICATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Les Statuts d'ARPEJ, encadrent la corruption et les conflits d'intérêts au plus haut niveau de l'Association. Notamment, les membres du Bureau et du Conseil d'Administration adhèrent aux principes de la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts. Spécifiquement, les Statuts prévoient :

- Un devoir d'information de tout conflit d'intérêts susceptible d'affecter le mandat d'administrateur ou membre du Bureau,
- Un engagement à ne pas prendre parti aux délibérations du Conseil d'Administration ou du Bureau impliquant la personne morale qu'ils représentent ou dans laquelle ils ont des intérêts directs et/ou indirects.

De plus, la Direction Générale communique avec les collaborateurs autour de la thématique ici traitée. A titre d'exemple, la Direction Générale compense l'absence d'une politique cadeaux et invitations formalisée, à travers ses communications.

► COMMISSION D'ACHAT

En ce qui concerne les achats, un processus visant à gérer le risque existe. Ce dernier repose sur 9 principes fondamentaux parmi lesquels nous retrouvons :

- L'obligation de consulter plusieurs fournisseurs lors d'un achat.
- Les collaborateurs sont soumis au principe de bonne utilisation des fonds de l'Association.
- Les collaborateurs sont soumis à une obligation de confidentialité pour le cahier des charges et doivent attester, par écrit, l'absence d'un lien, financier, économique, personnel ou familial avec les candidats proposés.

De plus, pour les achats supérieurs à 15 k€, une Commission d'achat a été créée. La Commission se compose de :

- Deux membres permanents, à savoir le Directeur Général et le Responsable Juridique, ;
- Un membre neutre sélectionné parmi les collaborateurs ;
- Un invité.

La création de la Commission achat chez ARPEJ, vise à garantir que la sélection des fournisseurs soit effectuée de façon transparente.

► ATTRIBUTION DES LOGEMENTS AUX PERSONNES CONNUES (COLLABORATEURS...)

La demande des logements par des personnes connues, par exemple les collaborateurs ou les enfants des collaborateurs, n'est pas une situation récurrente. Néanmoins, même en absence d'un processus écrit, la Direction Clientèle veille au respect des critères d'attribution des logements qui restent invariants.

► RÈGLEMENT INTÉRIEUR ARPEJ

Sur le volet interne, les collaborateurs bénéficient des mesures de protection des lanceurs d'alerte, prévues par le Règlement Intérieur. Cependant, comme cité auparavant dans les objectifs, la mise en œuvre d'un canal dédiée devient nécessaire.



AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE DES LOCATAIRES ET LA COHÉSION SOCIALE

Si ARPEJ ne remplit pas sa mission (projet associatif) « Engagés pour l'habitat et le bien-être des jeunes » :

Une conséquence économique pourrait être la perte de confiance des partenaires ainsi que la perte de la gestion de résidences, compromettant ainsi la stabilité de notre Association. Le non-respect de la réglementation pourrait entraîner la perte de notre agrément, mettant en péril la capacité d'ARPEJ à continuer ses activités. Nous rencontrons parfois des difficultés à détecter les résidents en situation de mal-être, qu'il soit physique ou psychologique, ce qui peut avoir un impact négatif sur leur vie universitaire et personnelle, notamment en contribuant à leur isolement. Les interventions doivent se faire à deux niveaux sociétaux : pour lutter contre le mal-manger, qui peut entraîner des risques médicaux, et pour garantir un suivi psychologique des résidents. Toute défaillance dans ces domaines pourrait également nuire à l'image de marque de l'Association, fragilisant ainsi sa réputation et sa crédibilité.

Notre objectif est de garantir la pérennité et la prospérité d'ARPEJ, en assurant une gestion durable et efficace. Il est essentiel de satisfaire les parties prenantes pour maintenir un environnement de confiance et de collaboration. Pour accroître la légitimité et la confiance des parties prenantes, nous visons à développer de nouveaux partenariats et à renforcer les relations existantes. Nous cherchons également à développer la visibilité de nos actions collectives, ce qui renforcera la notoriété d'ARPEJ auprès des collectivités et autres partenaires stratégiques. Une communication claire et régulière contribue à une meilleure compréhension de notre dynamique par nos partenaires, surtout lors des consultations pour de nouvelles résidences, de nouveaux projets et partenariats. Enfin, nous souhaitons nous distinguer de nos concurrents en mettant en avant un élément de différenciation qui reflète notre engagement et notre expertise.

LE TAUX DE SATISFACTION

Le taux de satisfaction concernant les événements organisés en résidence ne cesse de croître ces dernières années (66 % en 2022, 75 % en 2024).

EN 2023/24 : 2 735 LOCATAIRES ONT RÉPONDU SUR 11 280



90 %
des locataires sont
globalement satisfaits



24,4 %
de taux de participation
(Ce taux était de 22,4 % en 2023 et 38,6 % en 2022)



POLITIQUE



Notre ambition : pour faciliter les parcours résidentiels des jeunes, réfléchir à l'amélioration du cadre de vie jusqu'au bien vivre ensemble, ARPEJ souhaite avec ses équipes et ses partenaires ...

- **Fédérer les résidents autour de projets collectifs ...**
- **Développer des actions socialement innovantes**
- **Et tenter de réduire notre impact environnemental**

► MOYENS ALLOUÉS

· **La concertation des résidents** : les comités de résidents et les conseils de concertation ARPEJ (7 comités de résidents/12 sont actuellement actifs (Mantes, Fresnes, Noisiel, Aubervilliers, Voisins, Saclay, Colombes).

- L'objectif des instances : promouvoir et inciter les résidents à s'engager dans la vie de la résidence pour exprimer leurs attentes pour la mise en œuvre d'actions collectivement.

- Fréquence : au moins deux à trois fois dans l'année. Il peut se réunir autant de fois que nécessaire, cela dépend des besoins et des envies des délégués.

· **L'enquête satisfaction locataires** : faire participer les résidents à l'amélioration du cadre de vie et collecter leurs attentes. Adressée chaque année (depuis 20 ans, dématérialisée en 2016) à tous les résidents présents permettant ainsi de définir, chaque année, les axes d'amélioration.

· **MyARPEJ** : portail locataires qui permet de diffuser de l'information sur la vie de la résidence (les actions collectives, des tutos sur l'entretien du logement, les réservations des life place ...)

· **Le service communication** qui assure toute la communication ciblée mettant en avant les actions et les publications des événements.

L'Association a mis en œuvre une organisation de proximité adaptée en faveur de la cohésion sociale, pour accompagner et développer des actions aux besoins des résidents. 68 % des effectifs sont dédiés à l'amélioration du cadre de vie et la cohésion sociale :

· **La Direction Clientèle** : Les Directeurs d'Agence, Responsables de Secteur, Chargés de Clientèle et Travailleurs sociaux ;

· **Le Service Innovation – Partenariats** : Responsable et chargé Innovation & Partenariats ;

· **La Direction Développement et Gestion du Patrimoine** : les employés de maintenance et les techniciens d'agence (entretien courant et travaux d'amélioration, sécurité ...).



ACTIONS RÉALISÉES

Dans le cadre de ses objectifs visant à améliorer le cadre de vie de nos locataires et à favoriser la cohésion sociale entre eux, ARPEJ a mis en place un ensemble d'activités en mobilisant différentes équipes pour concevoir, animer et accompagner les projets afin d'assurer leur bon déroulement. Ces équipes incluent notamment le service Innovation et Partenariats, la Direction de la Clientèle avec les travailleurs sociaux, les responsables de secteur ainsi que les chargés de clientèle. Ensemble, nous avons mobilisé plus de 30 partenaires qui nous ont soutenus dans l'animation des divers ateliers.

En 2023-2024, nous avons mené 504 activités au service de nos résidents. Ces projets, qui ont pour vocation de renforcer la cohésion sociale, de lutter contre l'isolement et d'améliorer le cadre de vie, sont regroupées en cinq thématiques :



ACCÈS AUX DROITS : cette première thématique regroupe les actions visant à informer les locataires sur leurs droits. Parmi celles-ci, des ateliers sur les démarches administratives, la gestion de budget, le logement, la recherche d'emploi et l'estime de soi ont été proposés.



CULTURE : l'objectif est de faciliter l'accès à la culture. Des sorties au théâtre, des ateliers de théâtre en résidence, la présence d'artistes au sein de nos life places ou encore une billetterie préférentielle sont proposés à nos locataires.



BIODIVERSITÉ : ce volet inclut des animations autour du jardinage, de l'apiculture, la myciculture ou encore des ateliers sur les écogestes et développement durable.



SANTÉ : trois axes principaux sont proposés :

- l'alimentation, avec la distribution de colis alimentaires et des ateliers de cuisine ;
- le sport, avec des séances de coaching ;
- et des actions de prévention, de dépistage et d'éducation concernant les maladies sexuellement transmissibles.



CONVIVIALITÉ : toutes les actions portées par la Direction de la Clientèle visant à favoriser les moments de rencontres et d'échanges entre résidents. Cela inclut des événements comme les « Welcome Days », les fêtes de résidence et diverses soirées qui ponctuent l'année.

► ARPEJ ET SON ANCRAGE TERRITORIAL AU SERVICE DE NOS LOCATAIRES

L'objectif est d'identifier les relais communaux et associatifs au sein des communes où nous sommes implantés, en complément des partenariats déjà existants. Sur l'exercice 2023/2024, nous nous sommes rapprochés de 10 collectivités dont 3 en Région. Forts de cet ancrage, nos locataires bénéficient de services précieux et de ressources utiles à leur quotidien (identification des services sociaux, des associations caritatives, des loisirs, etc.).

Ce sont aussi des événements qui favorisent notre ancrage territorial, auxquels participent les différentes parties prenantes (bailleurs, collectivité territoriale, etc.) et qui permettent de renforcer l'intégration des résidents dans la communauté locale.

→ **Les services sociaux de la ville**, qui participent activement aux apéros thématiques et aux fêtes de résidences,

→ **Des sorties culturelles**, organisées en collaboration avec les services municipaux de la ville et les travailleurs sociaux, offrant aux résidents une opportunité de loisirs en dehors des résidences.



► DES ACTIONS DE SPONSORING POUR SOUTENIR LES PROJETS DE NOS ÉTUDIANTS

Ces sponsorings participent activement à l'épanouissement universitaire de nos résidents. ARPEJ a subventionné 5 projets à raison de 300 € chacun :

SONÉRION : 3 étudiants de l'École Nationale d'Ingénieurs de Brest ont uni leurs forces pour créer un tremplin musical local. En mettant à l'honneur de jeunes groupes bretons, ils aspirent à resserrer les liens sociaux et mettre en lumière les talents de cette belle région.

LA 56^e ÉDITION DE LA COURSE CROISIÈRE EDHEC, étudiants de l'ENIB.

ORNI (Objets Roulants Non Identifiés) organisée par les étudiants de l'École Nationale d'Ingénieurs de Brest (ENIB), dont certains résident à la résidence Technopole de Plouzané. Avec 14 caisses à savon en matériaux recyclés, les participants ont démontré une créativité et une innovation exceptionnelles, tout en mettant l'accent sur la sensibilisation à la pollution des océans et la protection de l'environnement.

LE « MUCO-RELAIS », une course pour soutenir la lutte contre la mucoviscidose avec certains jeunes de la résidence Technopole de Plouzané.

LE TAJP : Tour Aérien des Jeunes Pilotes, un événement qui réunit 45 jeunes pilotes pour un tour aérien du territoire français, avec escales, pendant 2 semaines.



► DES OUTILS CONTRIBUANT À L'INCLUSION NUMÉRIQUE*

Ces outils participent à notre objectif de sobriété de notre site Internet : mise en place de LISIO pour communiquer de manière responsable et durable auprès de tous nos publics. C'est une plateforme en ligne spécialisée dans l'accessibilité numérique et l'optimisation des performances des sites web. Celle-ci permet aux sites internet de s'adapter automatiquement aux besoins des utilisateurs ayant des difficultés d'accès. Cela inclut des ajustements pour les personnes ayant des déficiences visuelles, motrices ou cognitives, et l'intégration de fonctionnalités comme le grossissement de texte, les contrastes adaptés, ou la lecture à voix haute du contenu.



Lisio nous permet également de mesurer et réduire l'impact carbone de notre site.

Via son **calculateur carbone**, LISIO-Web4Green mesure l'impact carbone total de notre site internet et nous conseille pour le réduire. Il nous permet également de **contribuer à l'objectif de neutralité carbone globale** en participant à des projets de plantations et d'agroforesterie à hauteur d'émissions. Ces projets permettent de réduire, mesurer et compenser l'impact carbone de notre site, de lutter contre le réchauffement climatique, de protéger la biodiversité et de sensibiliser les populations.

Nous participons au Projet REFORESTATION à Haïti à hauteur de 1800 € HT/an pour une consommation de 60 HT/Tonne de CO₂/an.

LE PROJET

Haïti est l'un des pays les plus déforestés au monde. **Reforest'Action** travaille en local avec l'ONG haïtienne **Agrirotech** afin de planter des arbres aux côtés des communautés du territoire. Le projet permet de sensibiliser et impliquer les communautés locales dans la mise en place de **pratiques agricoles plus respectueuses de l'environnement et des forêts**.

Le projet de reforestation financé par LISIO via Reforest'Action s'étend au sein de huit sections rurales de la région de Saint-Michel de l'Attalaye.

BÉNÉFICES DES PROJETS

- Lutter contre le réchauffement climatique
- Améliorer la sécurité alimentaire des populations
- Développer la biodiversité érodée
- Sensibiliser les populations locales à la responsabilité environnementale
- Protéger les cultures vivrières sous-jacentes
- Produire du bois



ACTIONS PRÉVUES

AMÉLIORER LA CONSULTATION ET/OU LA SENSIBILISATION DES RÉSIDENTS

Aux aspects de gestion, sociétaux et environnementaux ayant une incidence sur leur comportement collectif "vivre ensemble" et pour améliorer leur cadre de vie.

INCITER LA PARTICIPATION DES RÉSIDENTS pour s'impliquer dans la vie de la résidence : bénévoles, référents, ambassadeurs ou habitants relais..., appels à projet INNOV.

COMMUNICATION TRANSPARENTE

Assurer une communication claire et régulière sur les projets en cours et les opportunités de participation. Informer les résidents des avancées et des résultats des projets pour renforcer leur engagement.

DÉFINIR DES INDICATEURS DE PROGRESSION / PERFORMANCE concernant le volet social (lien social) pour se rendre compte réellement des résultats qualitatifs et quantitatifs des différentes initiatives mises en place (en intégrant par exemple des nouvelles questions dans l'enquête satisfaction 2025).

RENFORCEMENT DE NOTRE MAILLAGE TERRITORIAL

Identifier les relais communaux et associatifs au sein des communes où nous sommes implantés, en complément des partenariats déjà existants.

NOTION D'INCLUSION

- . Au sein des résidences : braille de la signalétique, signaux sonores pour les malentendants ;
- . Au niveau des outils : installation LISIO ou autres solutions pour MyARPEJ, IBAIL

COMITÉS DE RÉSIDENTS ET CONSEILS DE CONCERTATION

Nous visons à réaliser les objectifs réglementaires, soit 100 % au sein des résidences mixtes (avec une équipe au complet).

INTERROGER LES LOCATAIRES ET IDENTIFIER LES TAUX DE SATISFACTION

Des questions relatives à l'amélioration du cadre de vie et cohésion sociale.

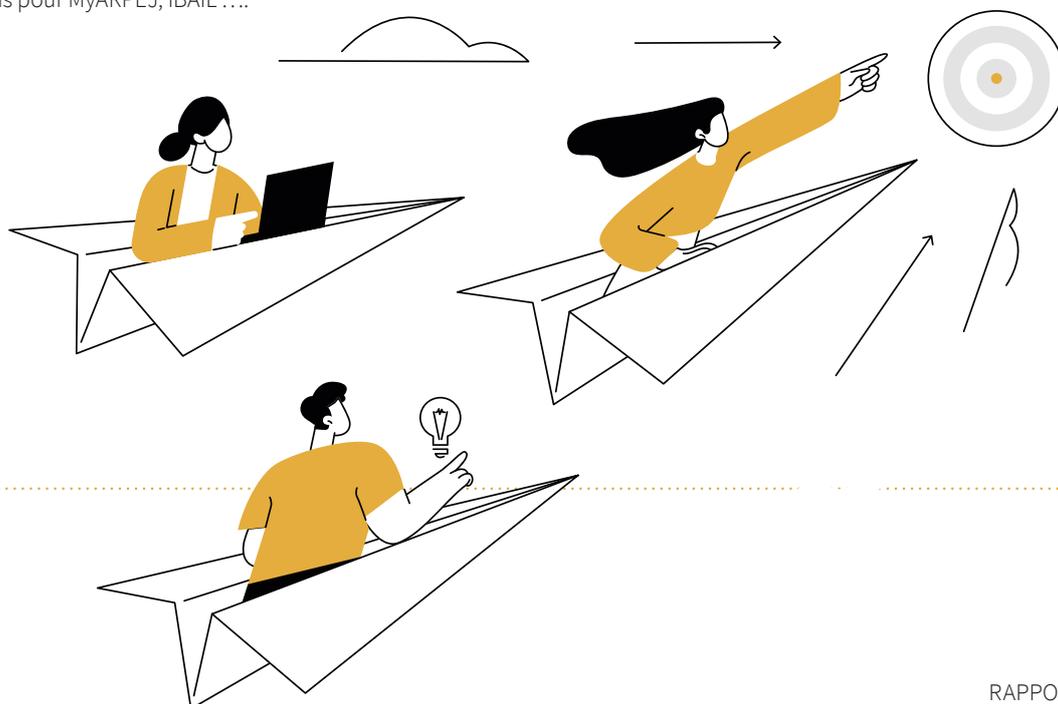
MEILLEURE SENSIBILISATION DES RÉSIDENTS

À s'engager sur les enjeux sociétaux et environnementaux :

- . Aligner le mode de vie sur des valeurs durables visant à réduire leur empreinte carbone et à encourager les comportements durables au quotidien ;
- . Les écogestes (exemple les tutos) et aussi les programmes avec la ville pour le tri : faciliter la collecte et le recyclage des déchets (bacs ...) ;
- . Les jardins partagés : meilleure alimentation et la réduction du gaspillage ;
- . Les initiatives complémentaires : la boîte à idées - Résidence George Sand à Saint Denis ;
- . MyARPEJ : inciter et améliorer le taux de connexion à l'application.

PROMOUVOIR LE BÉNÉVOLAT

C'est un moyen de s'impliquer activement dans la vie citoyenne et de contribuer positivement à la société.





EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET RÉDUCTION DES GES

L'engagement d'ARPEJ pour l'environnement se traduit par une action déterminée pour réduire son empreinte carbone. Nous adoptons des technologies plus propres, optimisons nos processus pour être plus éco-efficients, et nous engageons dans des initiatives visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Ne pas être responsable de la transition énergétique et de décarbonation induit une augmentation de CO2 dans l'air et par conséquent être responsable du réchauffement climatique. Il est donc essentiel de mettre en place des dispositifs visant à des pratiques collectives pour protéger notre planète.

Il est crucial de participer à l'atténuation du réchauffement climatique tragique pour la planète, de réduire la pollution et la dégradation des écosystèmes afin de préserver la biodiversité. Les bénéfices seront visibles dans l'amélioration des conditions de vie sur terre : nourriture, santé, logement, déplacement, travail, production, divertissement.



► ÉNERGIE

ARPEJ prévoit d'ajouter un point à l'ordre du jour des prochaines réunions annuelles Gestionnaire/Bailleur sur le thème de la sobriété et de la transition énergétique (rénovation de bâtiments et travaux de performance énergétique).

Rénovations à venir :

→ Un projet de **réhabilitation énergétique** d'envergure sur la résidence du Technopole à Plouzané va débuter à l'automne 2025, également en matière de production d'eau chaude, de mode de chauffage, d'isolation extérieure et de réfection de la toiture avec pour objectif d'atteindre le niveau de consommation d'un bâtiment passif.

→ **Rénovation résidence Baudin à Gennevilliers**, les travaux retenus sont : ravalement des façades, réfection des toitures terrasse avec isolation, révision des toitures, isolation des combles, remplacement des menuiseries et pose de volet roulant, remplacement de la VMC (Hydro B), remplacement des cumulus par des ballons thermodynamiques. L'objectif est de passer d'une étiquette F avant travaux à une étiquette C après travaux

► TRAVAUX BAILLEURS PROGRAMMÉS

Des systèmes d'éclairage led ou basse consommation ont été déployés au fil des années, il reste à ce jour 15 résidences à équiper. L'objectif fixé est le passage des systèmes d'éclairage en mode led dans les parties communes de l'ensemble des résidences d'ici 2030. Des campagnes de réfection des kitchenettes et cumulus sont entreprises au long cours. Les équipements installés sont qualifiés moins énergivores (plaques de cuisson, réfrigérateur).



► DÉCHETS

→ Nous nous engageons à **trouver des solutions de nettoyage écologiques** pour éviter de jeter systématiquement les équipements à usage individuel (kits hygiène : abattants, pommeaux, flexibles de douche et rideaux). En collaborant avec un prestataire de tri spécialisé, nous assurerons une gestion plus responsable et plus verte de ces équipements.

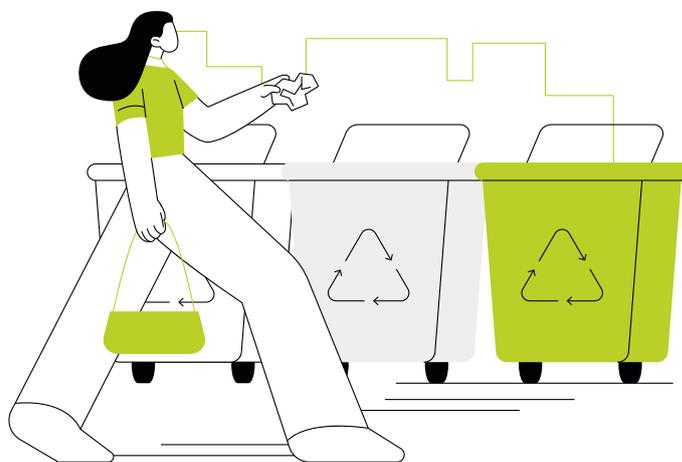
→ Le **tri approfondi des déchets** dans les logements fait partie de nos actions pour diminuer notre empreinte carbone, et notamment la sensibilisation de nos résidents dans le cadre du Welcome Day et autres événements organisés dans les résidences.

→ En matière de **recyclage**, dans le cadre du reconditionnement du matériel informatique, nous tendons à prolonger la vie de certains équipements au lieu de les remplacer systématiquement au bout de 5 ans (exemple : sur les ordinateurs ou les imprimantes).

→ Une **grande opération de démantèlement et recyclage des déchets informatiques** est prévue au 4ème trimestre 2024 avec le prestataire CEDRE, correspondant à environ 1200 kilos de déchets. Ce matériel sera incinéré avec valorisation énergétique.

→ Une **opération de destruction écologique d'archives papier** est programmée en fin d'année avec le prestataire Iron Mountain (248 containers).

→ Un devis sur la mise en place d'un **meuble de tri des biodéchets** au Siège est en cours d'étude.

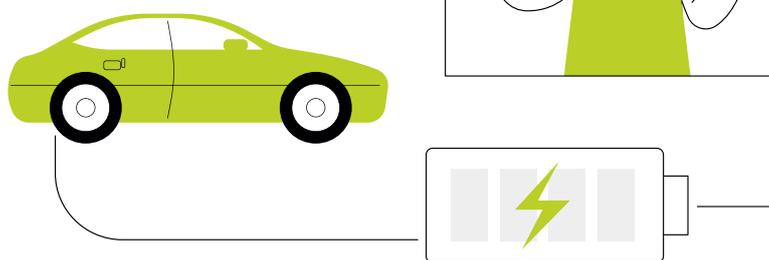


► GESTION FLOTTE AUTO

→ En vue du remplacement des 18 véhicules en 2025 et 20 véhicules en 2026, ARPEJ définira une politique de gestion de la flotte en proposant des véhicules moins polluants et plus efficaces énergétiquement et poursuivra le renouvellement des véhicules thermiques par des véhicules hybrides.

→ Au titre de la loi d'orientation des mobilités, la question des déplacements des collaborateurs sera étudiée, notamment dans l'organisation des trajets dans chaque secteur.

→ L'installation de bornes électriques sur 2 sites (Guyancourt et Suresnes) sera étudiée pour les conducteurs disposant d'un logement de fonction et leur permettre de recharger les batteries aisément.



14 387 ÉMISSIONS (tCO2e)

96 ÉMISSIONS PAR EMPLOYÉ
tCO2e/employé

150 NOMBRE D'EMPLOYÉS



POLITIQUE

► ENERGIE

Au titre de l'efficacité énergétique des bâtiments, ARPEJ, en sa qualité de gestionnaire, a une obligation d'entretien des équipements et la maîtrise des consommations des bâtiments, confiés par les propriétaires/bailleurs. Par conséquent, nos partenaires bailleurs sont maîtres des problématiques énergétiques et thermiques de leurs immeubles. Cependant, notre volonté est d'accompagner nos bailleurs dans la réalisation de travaux de performance énergétique, notamment ceux liés à l'amélioration des installations de chauffage et électrique, l'objectif étant de réduire les passoires thermiques (loi énergie – DPE).

Moyens : ensemble des services interagissant avec les partenaires.

► DÉCHETS

La politique d'ARPEJ est de tendre vers une gestion de déchets 100% valorisés, de réduire la part des déchets non recyclables et d'améliorer la qualité de tri à la source.

L'objectif est de prolonger la durée de vie du matériel et des équipements (mobilier, matériel informatique) pour réduire l'émission de gaz à effet de serre, générés lors la fabrication de ces équipements.

► GESTION FLOTTE AUTO

ARPEJ a opté pour la gestion d'une flotte automobile louée avec services. Ce choix a été conditionné par les avantages d'une gestion administrative allégée et une gestion budgétaire et comptable simplifiée. ARPEJ est engagée auprès d'Arval, loueur professionnel reconnu en location longue durée (LLD) de véhicules professionnels. Dans le cadre de la gestion de la flotte, ARPEJ met 60 véhicules à disposition des collaborateurs.





ACTIONS RÉALISÉES



► ÉNERGIE

Le Bailleur prend à sa charge tous les travaux de grosses réparations de l'Immeuble tels que définis notamment aux articles 605 et 606 du code civil.

Une réunion annuelle entre gestionnaire et propriétaire est organisée, chaque année, pour présenter le bilan de l'activité de chacune des résidences pour l'exercice écoulé. C'est notamment le moment de faire le point sur les problématiques techniques et évoquer la programmation des travaux à venir.

► RÉNOVATIONS RÉALISÉES

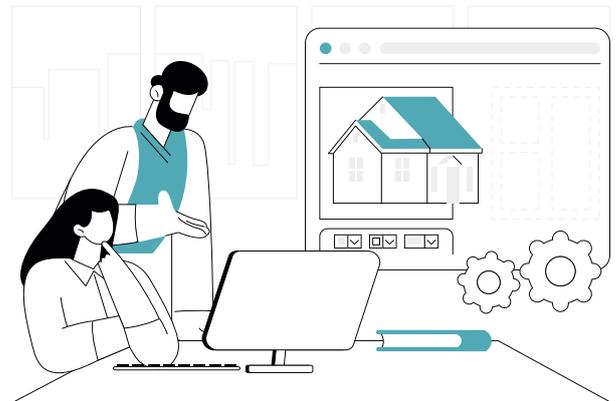
- Une **rénovation énergétique de la résidence LIBERTÉ à Brest** s'est tenue sur l'exercice 22/23, avec le remplacement des fenêtres, de toutes les portes des logements, des portes de garages. L'étanchéité de la terrasse et la réfection de la façade en matière d'isolation ont été réalisés.
- Les **installations de chauffage équipés de radiateurs électriques** ont été remplacées par un système de chauffage via le réseau de chaleur urbain.

En réduisant notre consommation énergétique (communication collaborateurs et locataires), nous participons, à notre mesure, au plan de sobriété.

En matière d'adaptation au changement climatique, nous veillons à la baisse des températures dans les locaux selon les consignes de chauffage 19-20° en hiver, ainsi qu'à la l'application des consignes de rafraîchissement à 25-26° en été.

Nous privilégions la ventilation des locaux et l'optimisation des éclairages en fonction de l'occupation dans les espaces de travail et circulations.

Nous coupons l'éclairage lorsqu'il n'est pas nécessaire, mettons les appareils en veille dans les locaux inoccupés et privilégions l'utilisation d'eau froide dans les sanitaires et cafeteria.



En ce qui concerne les logements, la consigne donnée à notre prestataire est d'appliquer une programmation pour le chauffage de 19° la journée et 17° la nuit.

ARPEJ, pour les nouvelles opérations, transmet un cahier des charges demandant des appareils d'émission de chaleur intelligents : radiateur électrique et sèche serviette avec la fonction détection de présence, détection d'ouverture de fenêtre et verrouillage de la température maximale par code.

Nos espaces partagés (wash & go, trash & go, bike place), et l'ensemble de nos parties communes seront équipées de détecteur de présence afin d'éviter que ces espaces restent continuellement allumés.



► DÉCHETS

- Depuis 2016, nous avons fait le choix d'un **prestataire qui s'inscrit dans la performance des initiatives RSE**, en contractualisant avec le partenaire Cèdre, entreprise adaptée qui œuvre pour la création d'emplois pour des personnes en situation de handicap et pour la préservation de l'environnement.
- Lors de l'aménagement des bureaux du siège en 2020, le mobilier le plus récent a été **stocké et recyclé** dans les nouvelles résidences (équipement des bureaux d'accueil).
- Nous innovons avec des **solutions numériques** pour les signatures de bons de commande, réduisant ainsi notre consommation de papier.





INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

DES COLLABORATEURS ET LOCATAIRES

Si ARPEJ ne traite pas les enjeux liés à l'information et à l'accompagnement des résidents et collaborateurs sur les pratiques écoresponsables, les impacts négatifs pourraient être nombreux :

→ **Augmentation des charges pour les résidents** : l'un des principaux objectifs d'ARPEJ est de sensibiliser les résidents à réduire leur consommation d'énergie pour éviter des hausses des charges. Si cette sensibilisation n'est pas efficace, les résidents risquent d'augmenter leur consommation d'électricité, d'eau et de chauffage, ce qui pourrait se traduire par une hausse des factures énergétiques. Cela créerait un mécontentement général.

→ **Détérioration de la qualité de vie** : le manque de sensibilisation aux pratiques écologiques et responsables pourrait conduire à une augmentation des déchets mal triés, une surutilisation des ressources (eau, énergie), et une dégradation des espaces partagés comme les jardins, entraînant un environnement de vie moins agréable pour les résidents.

→ **Réduction de l'engagement des résidents** : un manque d'initiatives d'accompagnement ou d'information pourrait conduire à une passivité des résidents. Sans engagement de leur part, la mise en place des activités environnementales deviendrait inefficace, les projets comme les jardins partagés ou les activités d'apiculture pourraient s'arrêter faute de participation.

→ **Risque pour la réputation de l'entreprise** : ARPEJ a construit une image axée sur l'engagement environnemental et la responsabilité sociétale. Si ces initiatives ne sont pas bien gérées ou échouent, l'entreprise pourrait perdre sa crédibilité auprès des parties prenantes (résidents, partenaires, institutions publiques), ce qui pourrait affecter sa capacité à attirer de nouveaux résidents et partenaires.

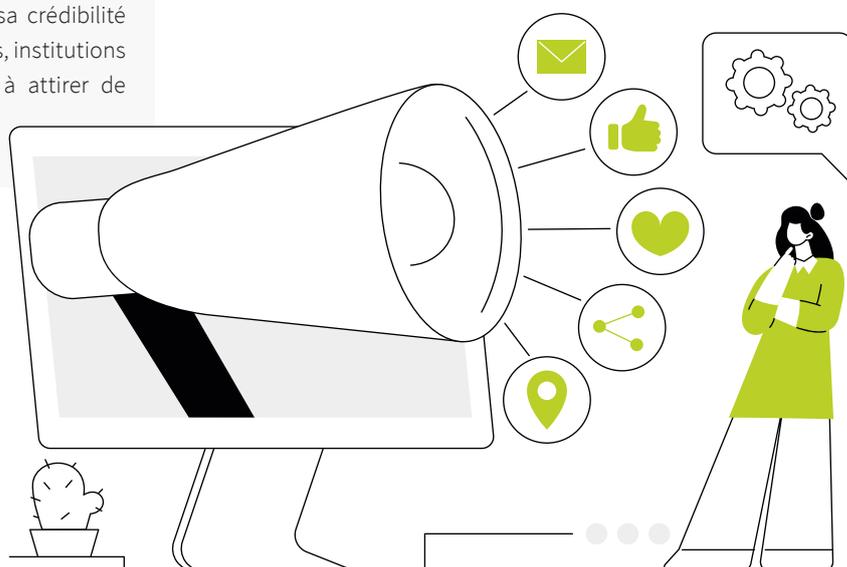
A contrario traiter ces enjeux permet de :

- Réduire leur consommation d'énergie et d'eau ;
- Éviter ainsi des hausses de charges importantes malgré l'inflation et l'augmentation des prix énergétiques ;
- Augmenter leur satisfaction tout en renforçant la perception positive d'ARPEJ.

→ **Amélioration de la qualité de vie** : la sensibilisation à l'écoresponsabilité et aux bonnes pratiques (tri des déchets, gestion énergétique, etc.) favoriserait un environnement de vie sain et agréable. Les résidents pourraient profiter d'espaces verts entretenus, de jardins partagés et de meilleures conditions de vie en général.

→ **Fidélisation des résidents** : en sensibilisant les résidents et en les impliquant dans des initiatives écologiques, ARPEJ peut renforcer le sentiment d'appartenance des locataires à la communauté. Des actions comme les ateliers de jardinage, l'installation de ruches et la culture de pleurotes peuvent motiver les résidents à participer activement à la vie de la résidence.

→ **Renforcement de la réputation de l'entreprise** : une gestion réussie des enjeux renforcerait la position d'ARPEJ comme leader en matière de développement durable dans le secteur résidentiel. Cela pourrait attirer de nouveaux résidents soucieux de vivre dans un environnement respectueux de l'environnement, ainsi que des partenariats avec des acteurs publics ou privés qui partagent cette vision.





POLITIQUE

Pour gérer les enjeux environnementaux, ARPEJ s'appuie sur plusieurs axes stratégiques :

Communication et sensibilisation continue : ARPEJ informe régulièrement les résidents via des newsletters, les réseaux sociaux, l'application My Arpej, et des affiches placées dans les espaces communs. Ces outils permettent de toucher un large public et de diffuser des informations sur les pratiques écoresponsables, comme la réduction de la consommation d'énergie et le tri des déchets.

Organisation d'ateliers pratiques : ARPEJ organise des événements tels que des ateliers de jardinage, des sessions sur l'apiculture, et des activités sur la culture de pleurotes pour sensibiliser les résidents aux pratiques durables. Ces ateliers ne sont pas seulement informatifs, mais offrent aussi une participation active des résidents, renforçant leur engagement.

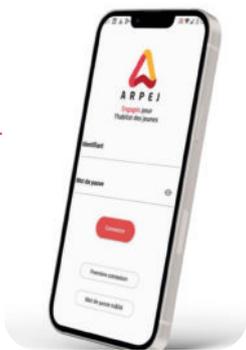
Partenariats avec des experts : ARPEJ collabore avec des prestataires spécialisés dans les domaines de l'agriculture urbaine, l'apiculture et la gestion des déchets pour mettre en œuvre des initiatives concrètes. Ces partenariats garantissent que les actions sur le terrain sont menées par des professionnels, assurant ainsi la qualité des interventions.

Quelles sont les personnes ou services qui gèrent cette thématique ?

→ **Service Innovation et Partenariats** : Ce service est responsable de l'organisation des événements de sensibilisation, comme les ateliers de jardinage. Il gère : en amont, la recherche des prestataires ; et en aval, les collaborations et le suivi avec les prestataires externes.

→ **Service Communication** : Il est chargé de la diffusion de l'information via les newsletters, les réseaux sociaux, et l'application mobile MyARPEJ. Il joue un rôle clé dans la stratégie de sensibilisation à grande échelle.

→ **Collaborateurs locaux** : Dans chaque résidence, les gestionnaires de sites collaborent pour mettre en place des initiatives et encourager la participation des résidents.



ACTIONS RÉALISÉES

L'ambition principale d'ARPEJ est de sensibiliser ses résidents et collaborateurs aux pratiques écoresponsables. Voici des objectifs concrets qui peuvent être visés à court et moyen terme :

► OBJECTIFS

→ **Augmentation du taux d'ouverture des newsletters** à 65 % (nous sommes actuellement à un taux d'ouverture qui varie entre 48 % et 62 %) d'ici fin 2024.

Actuellement, les newsletters sont un outil clé pour diffuser des informations sur les écogestes et les pratiques durables.

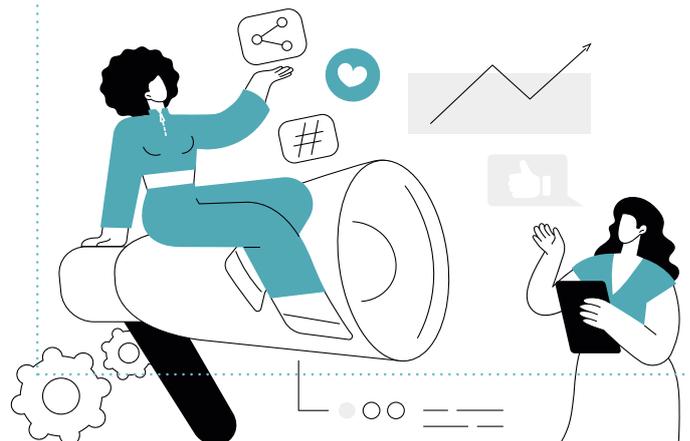
En rendant leur contenu plus attractif, ARPEJ pourrait améliorer ce taux de lecture.



→ **Engagement sur les réseaux sociaux** : ARPEJ pourrait viser une augmentation du taux d'engagement (likes, partages, commentaires) sur ses publications liées aux pratiques écologiques d'ici 2024. Cela inclurait plus de vidéos éducatives, de posts interactifs sur les écogestes, et des témoignages de résidents impliqués dans les initiatives vertes.

→ **Participation aux événements** : L'objectif serait de développer la participation aux ateliers de jardinage, apiculture et autres événements écoresponsables d'ici la fin de l'année 2024. Le nombre d'événements pourrait aussi être étendu à de nouvelles résidences.

→ **Création d'une culture écoresponsable** : ARPEJ vise à promouvoir une culture écoresponsable où chaque individu, collaborateur ou résident, adopte des gestes écoresponsables au quotidien, que ce soit en matière d'énergie, de déchets ou de





CHIFFRES MARQUANTS DE L'ANNÉE



104 événements écologiques organisés dans 16 résidences en 2023-2024, dont 74 ateliers de jardinage, 15 événements sur l'alimentation durable, et 9 ateliers sur la culture de pleurotes.

gestion des ressources naturelles. Cet objectif est à long terme et vise à transformer les comportements des résidents et des collaborateurs d'ARPEJ, sur plusieurs années.

→ **Renforcement des relations entre les résidents et ARPEJ** : Par le biais de l'accompagnement et des événements de sensibilisation, ARPEJ souhaite renforcer la communication et l'interaction entre ses résidents et l'entreprise, créant ainsi un sentiment d'appartenance et une communauté plus soudée autour de la cause environnementale.

► MESURE DE L'IMPACT DE L'INFORMATION ET DE LA SENSIBILISATION

On mesure la bonne performance sur cette thématique en calculant :

→ **Taux d'ouverture des newsletters** : Le taux d'ouverture des newsletters est un indicateur clé. Il permet de savoir combien de résidents prennent connaissance des initiatives mises en place et des conseils prodigués. Plus le taux est élevé, plus il y a de chances que les résidents prennent conscience des initiatives écoresponsables d'ARPEJ.

→ **Temps de lecture approfondie** : Mesurer le pourcentage du temps de lecture des newsletters permet de comprendre si les résidents sont réellement engagés et intéressés par les informations diffusées.

→ **Nombre de clics sur les liens insérés dans les newsletters** : Un bon indicateur pour évaluer l'efficacité des actions d'information et leur conversion en actions concrètes. Plus il y a de clics, plus les résidents sont intéressés à suivre les recommandations proposées.

→ **Engagement sur les réseaux sociaux** : ARPEJ peut suivre le nombre de réactions (likes, partages, commentaires) sur ses publications concernant les pratiques écologiques, ainsi que le taux de visionnage de vidéos. Ces indicateurs montrent l'intérêt des résidents pour ces initiatives.

→ **Participation aux événements** : Le taux de participation aux ateliers de jardinage, apiculture, et aux événements liés à la sensibilisation écologique, permet de mesurer concrètement le succès des campagnes d'information et de sensibilisation.

5 newsletters thématiques, envoyées aux résidents, couvrant des sujets allant des éco-gestes simples à la gestion responsable de l'énergie et des déchets.



6 campagnes sur les réseaux sociaux, incluant des posts sur la réduction de l'empreinte carbone, l'entretien des logements, et la sensibilisation à la sobriété énergétique (ex : limiter le chauffage à 19°C).



Installation de ruches dans plusieurs résidences, avec des ateliers d'apiculture sensibilisant les résidents à l'importance des pollinisateurs pour la biodiversité.



Participation active des résidents : L'impact des initiatives est mesurable par le taux de participation aux événements comme les ateliers de jardinage et de culture de pleurotes, ainsi que par l'engagement sur les réseaux sociaux et les newsletters. Par exemple, ARPEJ pourrait viser un objectif d'augmentation de 20 % de participation aux événements en 2024.



ACTIONS PRÉVUES

RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION SUR LES ÉCOGESTES

Nous allons intensifier nos efforts de communication en matière d'environnement en augmentant le contenu dédié aux écogestes dans nos newsletters et sur nos réseaux sociaux. Cela permettra d'informer davantage nos locataires sur les petites actions du quotidien qui peuvent avoir un impact significatif sur l'environnement, tout en les encourageant.

AUGMENTATION DU NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS

Nous avons l'intention d'accroître le nombre d'événements écoresponsables organisés au sein de nos résidences. Ces événements seront plus fréquents et couvriront une plus grande diversité de thèmes.

COMMUNICATION TRANSPARENTE

Assurer une communication claire et régulière sur les projets en cours et les opportunités de participation. Informer les résidents des avancées et des résultats des projets pour renforcer leur engagement.

PARTENARIATS LOCAUX POUR DES ACTIONS COMMUNES

Nous allons renforcer nos partenariats avec des associations et collectivités locales pour développer des initiatives conjointes, telles que des jardins partagés ou des ateliers de sensibilisation à l'environnement. Ces actions viseront à créer un lien social fort tout en renforçant notre démarche écoresponsable.

CRÉATION D'UNE CULTURE ÉCORESPONSABLE

ARPEJ vise à créer une culture d'entreprise et de résidence où chaque individu adopte des gestes écoresponsables au quotidien, que ce soit en matière d'énergie, de déchets ou de gestion des ressources naturelles. Cet objectif, sur le long terme, vise à transformer les comportements des résidents sur plusieurs années.

RENFORCEMENT DES RELATIONS ENTRE LES RÉSIDENTS ET ARPEJ

Par le biais de l'accompagnement et des événements de sensibilisation, ARPEJ souhaite renforcer la communication et l'interaction avec et entre ses résidents, créant ainsi un sentiment d'appartenance et une communauté plus soudée autour de la cause environnementale.





UNE QUESTION ? UN PROJET ?

PARLONS-EN !

communication@arpej.fr

RESTONS CONNECTÉS !



A R P E J

Engagés pour
l'habitat des jeunes