# Rapport d'activité 2023

© Studio Erick Saillet

Résidétape

# Sommaire


**01**
Les faits marquants de 2023

**02**
L'activité de Résidétape

**03**
La mise en œuvre de notre projet

**04**
Améliorer l'attractivité, l'efficacité et l'impact de Résidétape

**05**
Répondre aux nouveaux besoins des personnes et des territoires

**06**
Conclusion

# Le lien entre emploi, logement et territoire au cœur du proliving

Nous sommes une entreprise sociale qui conçoit **des solutions de logement temporaire et abordable à destination de personnes en situation d'emploi**, afin d'accompagner leur mobilité et de contribuer au développement économique des territoires. Au quotidien, nos équipes s'engagent aux quatre coins de la France pour susciter de nouvelles opportunités et soutenir les habitants dans leurs projets d'avenir.

Fondée depuis sa création sur des principes de qualité des logements et d'un accompagnement social personnalisé, Résidétape continue d'être **un acteur innovant du secteur de l'économie sociale et solidaire**. Depuis quelques années, nous développons notamment des solutions d'hébergement dites « éphémères », grâce à un dispositif d'occupation intercalaire de bâtiments dans des quartiers en renouvellement urbain.
Présents en Île-de-France, à Lyon, à Marseille et en Loire-Atlantique, nous portons un projet de développement ciblé sur des territoires qui connaissent un fort développement économique et une importante tension immobilière. Dans les années à venir, nous continuerons de prendre notre place dans des villes en proie à de larges mutations territoriales, sociales et économiques, pour répondre aux besoins de celles et ceux qui les font vivre.

Demain, l'offre de Résidétape sera encore plus riche, articulée autour de ses mêmes valeurs fortes : **accompagner les habitants dans leur parcours professionnel, être utile aux territoires et à leurs acteurs économiques, et prendre notre part dans la transition environnementale** par la décarbonation de l'habitat.

Aujourd'hui déjà, **nos espaces de proliving réussissent à apporter une réponse innovante** aux préoccupations des collectivités locales, des entreprises et des jeunes actifs, en proposant une solution de logement accessible, associée à une large gamme d'espaces et de services et à un accompagnement personnalisé, organisé sur le long cours. En étant ouvert sur la ville et en mettant l'accent sur l'importance du **lien entre le logement, l'emploi et le territoire**, le proliving développé par Résidétape est une solution singulière qui, non seulement se démarque des solutions actuellement proposées par les autres opérateurs du marché, mais se propose surtout d'être un tremplin efficace vers la réussite des projets des habitants et des territoires au sein desquels ils évoluent.

C'est cette dynamique sociale et cette approche solidaire que nous avons voulu rendre particulièrement visible et lisible à **Lyon Gerland en 2023 avec le lancement du R**, espace ouvert de travail et de convivialité privatisable, adossé à une Résidétape.

L'inauguration de ce premier espace de proliving a été l'un des temps forts de cette année 2023.

Nous vous laissons le plaisir de le découvrir à la lecture de ce rapport d'activité, aux côtés de l'ensemble de nos autres réalisations.

# 01 Les faits marquants de 2023

© Résidétape

## JANVIER

**Début du chantier à Serris**

Le 16 janvier, le chantier de notre 4ème Résidétape du Val d'Europe (à Serris) a officiellement débuté. Cette résidence située dans la ZAC du Pré de Claye comptera 136 logements – dont quelques logements familiaux. La résidence devrait être inaugurée en février 2025.

## FÉVRIER

**Premier Webin'R de la Transition**

Ouverts à l'ensemble des salariés, les Webin'R sont des rendez-vous réguliers dédiés aux thématiques environnementales.
Le premier épisode était consacré à la stratégie environnementale mise en oeuvre par un bailleur social, Logeo Seine.

Résidétape

**Webin'R de la Transition**

© Résidétape

## MARS

**Les Fresques du Climat**

Depuis fin 2022, toutes les équipes de Résidétape participent à tour de rôle à une Fresque du Climat, animée en interne. Ces temps permettent de comprendre le phénomène du réchauffement climatique, partager des idées et mieux identifier nos leviers d'action.

## AVRIL

**Ouverture du R Gerland**

Le 26 avril marque l'ouverture du R à Lyon Gerland, un lieu hybride proposant des espaces de coworking, de la restauration et des animations thématiques régulières.

*© Résidétape*

*© Résidétape*

## MAI

**La fête des voisins**

La fête des voisins est organisée dans plusieurs de nos résidences chaque année. L'occasion pour les résidents et nos équipes sur place de partager un moment convivial autour d'un buffet et de participer à des jeux, comme ici à Serris.

## JUIN

**Inauguration du premier espace de proliving**

Inauguration du premier espace de proliving le 2 juin à Lyon Gerland, en présence de Dominique Giry, Président de Résidétape, Didier Jeanneau, Directeur Général de 3F Résidences, Bruno Bernard, Président de la Métropole de Lyon, Vanina Nicoli, Préfète, secrétaire générale de la préfecture du Rhône.

*© Hugo Lebrun*

© Résidétape

## JUILLET

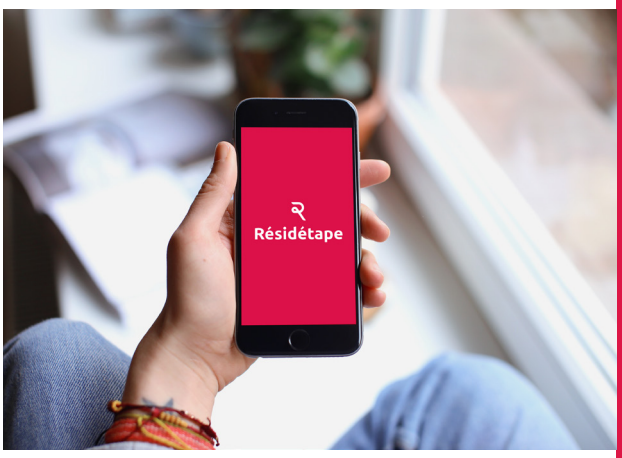
**Début des travaux de rénovation à Créteil Lac**

Les travaux de rénovation débutent dans notre bâtiment le plus ancien, livré en 1997. Ces travaux visent à revitaliser la résidence qui n'avait pas été rénovée depuis sa reprise en gestion par Résidétape en 2005. Les travaux incluent la réfection des parties communes et la rénovation complète d'une partie des logements.

## AOÛT

**Mise à jour de l'application RésidétApp**

Une nouvelle version de notre application RésidétApp a été mise en place. Elle inclut des évolutions pour la rendre plus ergonomique et la possibilité pour les résidents de télécharger leur attestation de domicile.



© Résidétape

## SEPTEMBRE

**Réunion d'équipe à Paris**

Réunies à Paris, les équipes discutent des implications concrètes des grandes orientations de notre plan stratégique en matière environnementale, de développement et d'accompagnement social.

# OCTOBRE

**La Résidétape de Saint-Nazaire fête ses 10 ans**

Le mardi 3 octobre, une grande soirée était organisée à la Résidétape de Saint-Nazaire pour fêter ses 10 ans d'activité et ses plus de 1 300 personnes accompagnées.
De nombreuses animations et un cocktail ont été proposés aux partenaires et aux résidents.

*© Résidétape*

*© Résidétape*

# NOVEMBRE

**Les paniers de légumes bio pour tous**

Depuis 2021, en partenariat avec Val Bio et les Jardins de Cocagne, nous proposons des paniers de légumes bio à nos résidents du Val-de-Marne. Autrefois soumis à des conditions de revenus, ces paniers solidaires, vendus 30% du prix public, sont désormais proposés à tous les résidents.

# DÉCEMBRE

**Rencontres nationales de l'Unafo 2023**

Résidétape était présent à Lille début décembre dans le cadre des Rencontres nationales de l'Unafo, un salon professionnel réunissant les acteurs du logement acoompagné.

*© Unafo*

# 02 L'activité de Résidétape

## Les chiffres-clés de l'année 2023

Les indicateurs de vacance et d'impayés présentent des résultats très positifs sur l'année 2023, avec une maîtrise élevée du taux d'encaissement global.

Hors remplissage de la Résidétape de Lyon Gerland, la rotation reste stable par rapport à 2022.

Le point de vigilance sur les fins de contrat se maintient, avec un dépassement du seuil d'alerte toujours fixé à 5% en moyenne, qui s'est accentué au cours de l'année 2023 en raison d'un contexte général de ralentissement des parcours résidentiels.

Sur l'ensemble des Résidétapes :

### Un taux annuel de vacance de 0,5% en 2023 contre 0,6% en 2022

- Soit en moyenne moins de 2 jours de vacance par logement sur l'année

### Un taux annuel de rotation stable à 60%

- 941 sorties et 945 entrées en 2023
- En moyenne entre 5 et 6 départs par mois par résidence
- Une durée de séjour moyenne de 19,2 mois
- 6 521 dossiers de candidature reçus en 2023 (6 791 en 2022). Le taux de succès d'une candidature est de 14%

### Un taux d'impayés locatifs cumulés en 2023 stable à 1,6%

- Dont 0,6% couverts par les garanties (principalement Visale)
- Dont 1,0% d'impayés locatifs nets
- 69% des quittances prélevées automatiquement, dont 5% de rejets

# Notre patrimoine

## Pôle Sud Est Parisien

**Créteil Lac**
1997
Propriétaire : Logeo Habitat
35 logements

**Créteil Université**
28 août 2017
Propriétaire : Valophis
136 logements

**Ivry-sur-Seine**
3 juillet 2017
Propriétaire : IDF Habitat
38 logements

**Montreuil**
2 janvier 2012
Propriétaire : Logeo Habitat
33 logements

**Orly**
1er juin 2016
Propriétaire : Valophis
100 logements

**Paris**
1er février 2021
Propriétaire : L'Habitation confortable
55 logements

## Pôle Marne-la-Vallée

**Bry-sur-Marne**
2 novembre 2009
Propriétaire : Valophis
130 logements

**Bussy-Saint-Georges**
14 février 2014
Propriétaire : Valophis
9 logements (28 chambres)

**Chessy**
1er juin 2005
Propriétaire : Valophis
126 logements

**Montévrain**
1er décembre 2003
Propriétaire : Novétape

**Serris**
1er juin 2007
Propriétaire : Valophis
145 logements

## Pôle Loire Atlantique

**Nantes**
1er novembre 2009
Propriétaire : La Nantaise d'Habitations
136 logements

**Saint Nazaire**
2 septembre 2013
Propriétaire : Silène
115 logements

## Pôle Lyon

**Lyon Confluence**
1er septembre 2014
Propriétaire : 3F Résidences

**Lyon Gerland**
7 novembre 2022
Propriétaire : 3F Résidences

## Pôle Marseille

**Marseille**
26 juin 2017
Propriétaire : 3F Résidences
134 logements

# 03 La mise en œuvre de notre projet social

## Profil des résidents des Résidétapes

Depuis la mise en ligne en 2019 d'un site web incluant un module de candidature en ligne, la part de candidats effectuant leur demande de logement sur internet n'a cessé d'augmenter jusqu'en 2022, pour se stabiliser en 2023. 91% des 6 521 candidatures enregistrées en 2023 proviennent de ce canal.

Au total, le nombre de candidatures a diminué de 4% entre 2022 et 2023. En 2023, 14% de l'ensemble des candidats ayant déposé un dossier ont accédé à un logement en Résidétape.

### SEXE DES RÉSIDENTS

En 2023, Résidétape a accueilli 2 529 résidents sur l'ensemble de ses sites, soit 2 680 occupants. Les résidents accueillis sont majoritairement célibataires, mais quelques logements de type T2, T3 et T4 dans notre patrimoine permettent d'accueillir des couples avec ou sans enfants, ainsi qu'un nombre croissant de familles monoparentales.

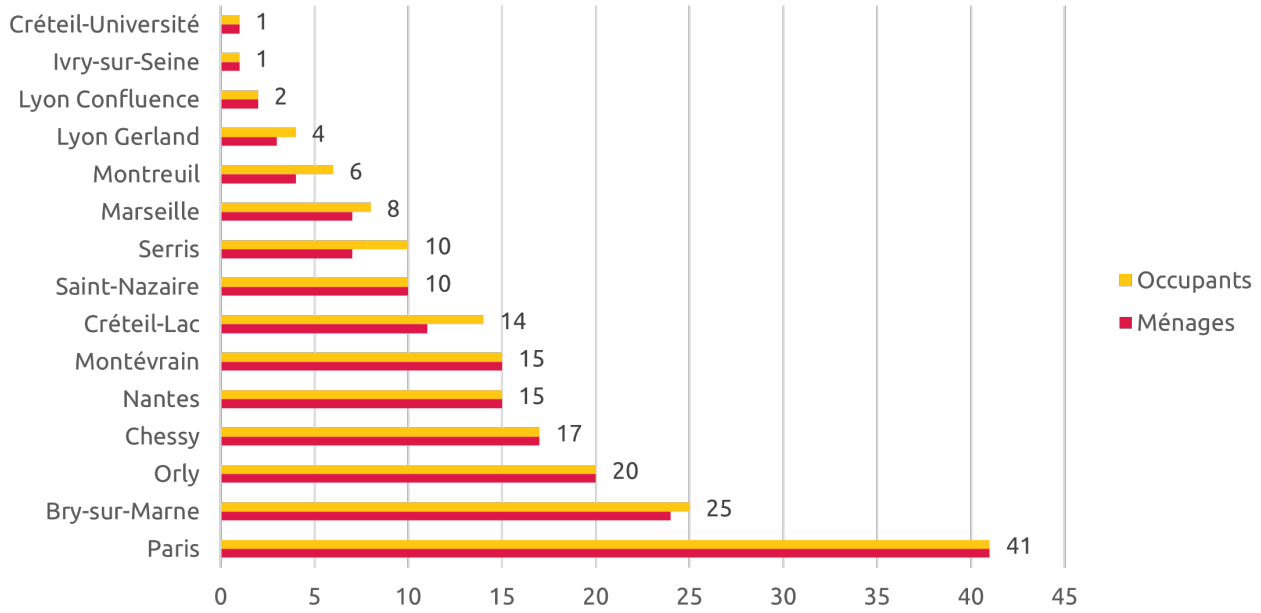
Malgré des disparités entre les sites, une majorité masculine est le plus souvent observée.

### ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

### NATIONALITÉ DES RÉSIDENTS

Les résidents proviennent en majorité du même département ou de la commune de la résidence, mais un tiers des résidents sont également en mobilité, en provenance d'une autre région ou d'un autre pays. Ils sont notamment 62% de nationalité étrangère, essentiellement issus d'un pays extérieur à l'Union européenne, avec des enjeux de communication avec les équipes et d'accompagnement renforcé concernant les problématiques liées au séjour.

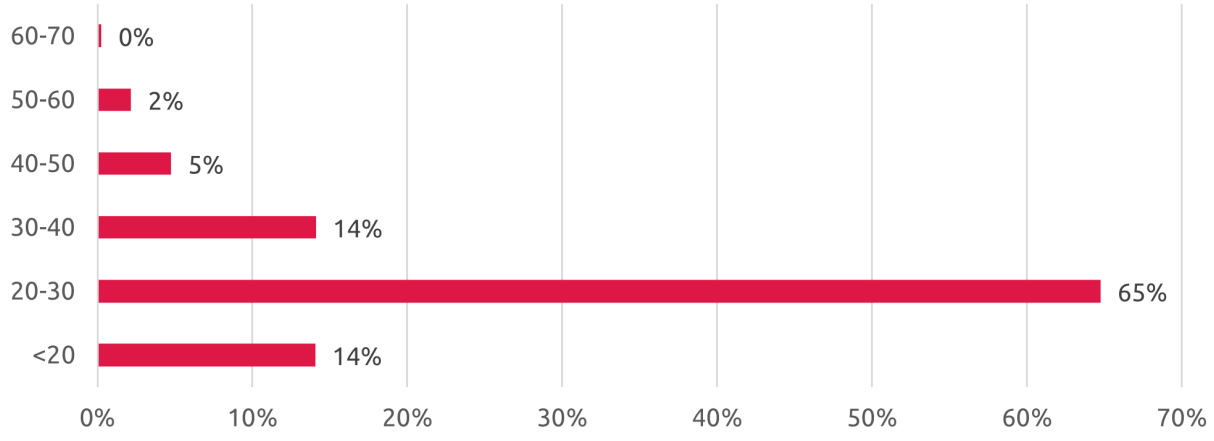
## NOMBRE DE RÉFUGIÉS ACCUEILLIS EN 2023




Parmi ces résidents étrangers, 178 ménages (189 occupants) avaient un statut de réfugié ou assimilé, un chiffre en hausse par rapport à 2022 (140 ménages, soit 146 occupants).

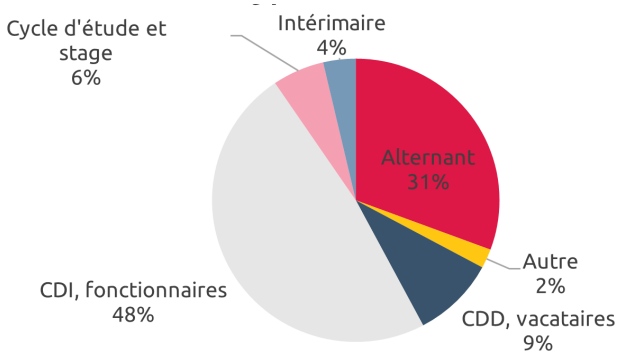
Les Résidétapes accueillent toujours des résidents anciens «mineurs étrangers non accompagnés» (MNA), migrants arrivant en France en étant mineurs (ou en se déclarant mineurs) sans être accompagnés d'aucun membre de leur famille, ce qui reflète l'augmentation de cette population sur le territoire français depuis une dizaine d'années. Ces jeunes connaissent un parcours d'insertion souvent complexe à l'issue de leur prise en charge par l'Aide sociale à l'enfance (ASE), une compétence départementale. Pour ces publics également, le besoin d'accompagnement est important.

## ÂGE DES RÉSIDENTS À L'ENTRÉE



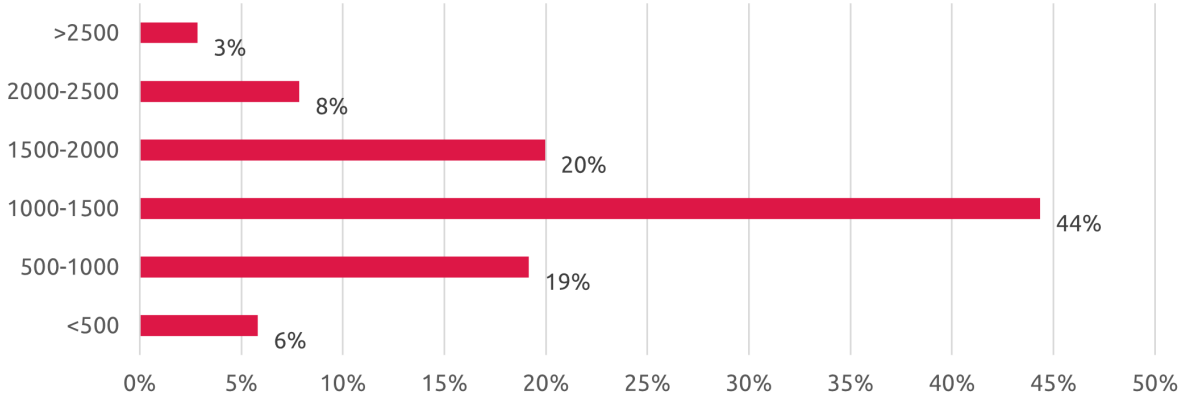

La moyenne d'âge à l'entrée est de 26,6 ans : la moitié des résidents sont des jeunes de moins de 25 ans au tout début de leur parcours professionnel, mais l'ensemble des résidences accueillent également des publics plus âgés, en période de mobilité ou en situation de rupture professionnelle ou personnelle.

## TYPE DE CONTRAT




Les résidences accueillent une diversité de profils professionnels, avec 48% de salariés en CDI (temps plein ou temps partiel), 37% de jeunes inscrits dans des parcours de formation professionnelle (apprentissage, contrat de professionnalisation, stage…) et 15% de contrats plus précaires (CDD, vacations, intérim, intermittents du spectacle, auto-entrepreneurs…).

## RESSOURCES MENSUELLES EN EUROS




La moyenne des ressources mensuelles à l'entrée en Résidétape est de 1 367€ par ménage.

En 2023, 42% des ménages ont pu bénéficier de l'APL ou de l'avance d'APL calculée en fonction de leurs revenus, de leur âge, de leur situation familiale ou du montant de leur redevance, un chiffre en diminution par rapport à 2022 (48%). Suite à la réforme des APL intervenue en janvier 2021, faisant évoluer leur calcul sur la base des revenus du dernier trimestre et non plus des revenus de l'année N-2, le nombre de résidents bénéficiant de l'APL a diminué depuis 2021, mais le montant de l'aide est supérieur pour ceux qui en bénéficient.

L'APL moyenne est de 111€ au total et l'APL moyenne par résident qui en bénéficie s'élève à 266€ (242€ en 2021 et 262€ en 2022).

Ainsi, en 2023 la redevance résiduelle moyenne était de 438€ et le taux d'effort moyen de 32%.

# Parcours résidentiels des résidents (hors logements éphémères)

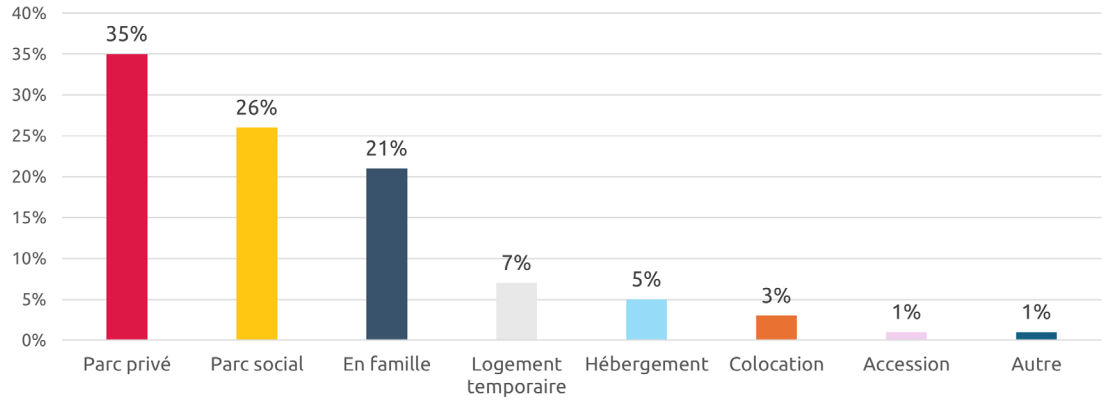
62 % des résidents sont relogés, à leur sortie de Résidétape, dans un logement autonome et pérenne. Dans 81% des situations le parcours logement peut être qualifié « d'ascendant » :

- Ceux qui vont de l'urgence, le logement temporaire ou encore l'hébergement par la famille ou des proches, vers le logement locatif, en autonomie ou en colocation, ou le logement en accession.
- Ceux qui vont de l'urgence ou l'hôtel, vers un retour en famille ou une nouvelle étape de logement temporaire.

Pour 16% des résidents, la Résidétape est une étape d'un parcours ou une période de mobilité (professionnelle ou étudiante), avant un retour en famille ou en logement temporaire.

Quelques sorties des Résidétapes, minoritaires, se font vers l'hébergement ou le logement temporaire, pour des résidents qui étaient locataires avant leur arrivée.

**TYPE DE LOGEMENT OCCUPÉ PAR LES RÉSIDENTS PARTIS D'UNE RÉSIDETAPE EN 2023**




- **Parcours géographiques**

L'étude des données sur les territoires d'origine des résidents avant l'entrée chez Résidétape avec les données sur le relogement en sortie de résidence fait apparaître un ancrage local fort des résidents : alors qu'ils n'étaient que 18% des résidents à habiter la commune de la résidence, ils sont 40% à rester dans la commune après leur passage en Résidétape. La majorité des résidents (62%) reste dans le même département à l'issue de son séjour, 18% rejoignent une autre région et 8% partent ou repartent à l'étranger.

- **Parcours professionnels**

En 2023, de nouveaux indicateurs ont été mis en place pour mieux évaluer les trajectoires professionnelles des résidents passés par nos résidences, en demandant à tous ceux sur le départ de partager quelques informations sur leur emploi et leurs ressources au moment de leur départ.

Cette démarche s'est progressivement intégrée à nos outils actuels, notamment dans le cadre du préavis de départ (papier et en ligne) et de l'outil de suivi social sur Salesforce baptisé «OSCAR», ce qui a permis de collecter 60% des types de contrat et 38% des montants de ressources des résidents partis en 2023.

Sur les 881 départs des Résidétapes en 2023, 330 parcours au regard du type de contrat sont connus, c'est-à-dire que le type de contrat à l'entrée et au départ de la résidence sont identifiés, soit 37% des trajectoires des résidents partis.

Sur les 3 grandes catégories de contrat :

- 17% des résidents partis en 2023 étaient en formation (au sens large) au moment de leur départ, contre 36% à l'entrée. Sur les 119 résidents en formation à leur entrée, 57% ont quitté nos résidences avec un contrat, dont 40% un contrat stable (CDI, fonctionnaire). 38% étaient toujours dans une étape de formation, et 5% n'avaient pas d'emploi.

- 12% des résidents partis en 2023 avaient un contrat précaire à la sortie, contre 17% à l'entrée. Sur les 55 résidents arrivés en contrat précaire, 24% l'étaient également à la sortie de nos résidences, 13% avaient rejoint un cycle de formation, 11% étaient sans emploi, mais 53% avaient obtenu un contrat stable (essentiellement un CDI).

- 62% des résidents étaient en contrat stable en quittant les Résidétapes en 2023, contre 47% à leur arrivée. Sur les 155 résidents arrivés en contrat stable, 83% l'étaient toujours à leur départ, 3% avaient rejoint une formation, 8% avaient perdu leur emploi, et un résident avait fait valoir ses droits à la retraite.

Parmi les résidents partis en 2023 qui avaient un emploi, 62% sont restés dans la même entreprise, 38% en ont changé (sur 421 données).

Parmi ceux qui sont restés dans la même entreprise, 85% ont conservé leur poste et 15% ont changé de poste (sur 240 données).

Les résidents partis en 2023 gagnaient en moyenne 1 638€ nets, soit 30% de plus que les revenus moyens de ces résidents à leur entrée (1 360€).

## Logements éphémères

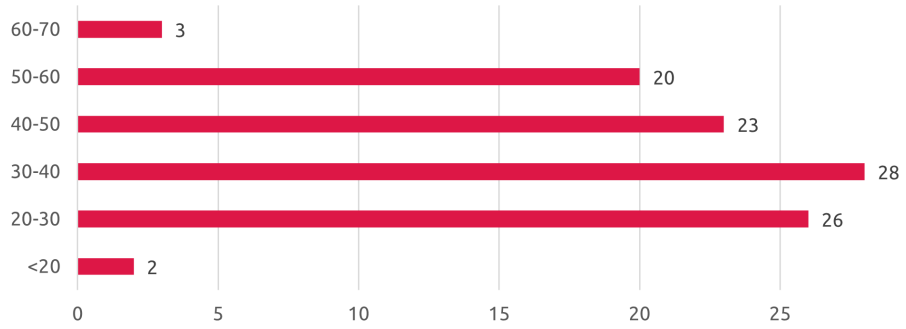
Depuis 2019, Résidétape expérimente un nouveau type de solution de logement temporaire en lien avec le renouvellement urbain de différentes communes. Résidétape reprend la gestion de logements voués à la démolition afin de promouvoir la colocation pour les ouvriers travaillant sur les chantiers du Grand Paris Express notamment.

Après l'ouverture de deux nouveaux pavillons à Champigny (4 places) et à Chennevières-sur-Marne (5 places) en 2022, et la prise en gestion en juillet d'une quarantaine de logements dans une ancienne résidence du CROUS portée par Plaine Commune Habitat à Villetaneuse, l'année 2023 a été marquée par la fermeture des sites de Champigny (en juillet) et Chennevières (en novembre), tandis que le site de Villetaneuse achevait son remplissage à l'automne pour accueillir 75 habitants dans 40 logements.

En tout, 147 personnes ont habité une résidence éphémère en 2023.

## Profil des résidents accueillis en logement éphémère en 2023

### ÂGE DES OCCUPANTS À L'ENTRÉE




En logement éphémère, la moyenne d'âge est de 39 ans. Cela correspond au profil de ces salariés plus expérimentés, avec des compétences spécifiques mobilisées sur les chantiers du Grand Paris Express et pour lesquels les entreprises de BTP sont amenées à mettre en place des accompagnements à la mobilité et/ou au grand déplacement, et d'autre part, des étudiants de l'Université Sorbonne - Paris Nord, qui ont été accueillis à partir de 2023 à Villetaneuse.

### STATUT MARITAL

### TYPE DE CONTRAT

18% des salariés accueillis sont mariés ou en couple, ils occupent les logements éphémères pendant leur temps de travail sur le chantier et retournent dans leur logement familial en région pendant les jours de repos. Les résidents de logements éphémères sont majoritairement en CDI ou en intérim. Les salariés accueillis sont employés des entreprises du bâtiment : Eiffage, SBC Gros œuvre, ou encore Razel Bec, Bouygues et Vinci. En 2023, 23 étudiants ont été accueillis (16% des locataires).

Les résidents accueillis en 2023 venaient pour une petite majorité d'entre eux d'Île-de-France, pour près de 40%, de régions diverses, et pour 10% d'entre eux, de l'étranger.

# Accompagner les résidents dans leur parcours de vie

## L'offre d'accompagnement de Résidétape, au cœur du projet et de notre ADN

Résidétape a fait le choix de proposer à ses résidents un accompagnement personnalisé de proximité, porté au quotidien par l'ensemble des collaborateurs présents sur chaque résidence, et en particulier sur le volet social par un conseiller diplômé du travail social et salarié de Résidétape.

Les objectifs sont les suivants :

- Accompagner les résidents à l'ouverture de leurs droits : APL, garantie, mobilité,…
- Accompagner le relogement des résidents dans les 2 ans, adapté à leur situation et à leurs projets professionnel et personnel
- Aider les résidents à lever les freins au relogement, directement ou via l'orientation vers le partenaire adapté : accès aux droits, emploi, formation, relations familiales, santé, gestion du budget… et les soutenir dans leurs difficultés le cas échéant
- Préparer les résidents au logement pérenne et développer leur autonomie dans les démarches : appui au repérage des structures et lieux-ressources, sensibilisation sur un certain nombre de thématiques (droits et devoirs du locataire, appropriation et occupation du logement)
- Favoriser la qualité de vie des résidents dans la Résidétape

Résidétape et le résident s'engagent mutuellement à travers le contrat d'accompagnement social, signé le jour de l'entrée :

*« L'adhésion et la participation du résident à la démarche d'accompagnement et aux engagements pris avec la conseillère sont indispensables, elles font partie des obligations du résident telles qu'énoncées dans le contrat de mise à disposition temporaire d'un logement à la Résidétape. »*

## Bilan de l'accompagnement en 2023

L'accompagnement social est individuel et adapté aux besoins de chaque résident. Ce sont près de 6000 rendez-vous ou échanges d'accompagnement qui ont été réalisés en 2023, dont 36% s'inscrivaient dans le cadre des rendez-vous obligatoires du référentiel métier.

En 2023, l'accompagnement des ménages a couvert une grande diversité de thématiques, conformément aux 5 objectifs de l'accompagnement : les thématiques du logement et de l'accès aux droits ont été les plus souvent abordées, loin devant les thématiques liées à la vie quotidienne ou l'emploi et la formation.

# Démarche qualité et satisfaction

## Le renouvellement de la certification ISO et l'extension du certificat à la Résidétape de Lyon Gerland

Résidétape est certifiée ISO 9001 sur l'ensemble de ses processus et de ses résidences. Cela constitue pour l'entreprise, ses résidents et ses partenaires un gage de qualité dans la gestion. En 2023, Bureau Veritas a confirmé le renouvellement de notre certification et son extension à la Résidétape de Lyon Gerland, auditée pour la première fois en 2024. Pendant trois jours, l'auditeur a passé en revue l'ensemble des 10 processus qualité de Résidétape, à Saint-Maur et dans 4 résidences : Montreuil, Montévrain, Nantes et Saint-Nazaire.

## La satisfaction des résidents

Dans le cadre de sa démarche qualité, Résidétape porte une attention particulière à la satisfaction des résidents. Une analyse des enquêtes de satisfaction remplies à leur départ permet d'évaluer leur degré de satisfaction globale et par thématique (le quartier, la résidence, le logement, l'équipe, les services, l'accompagnement, la tranquillité) et d'en suivre l'évolution.

679 résidents ont donné leur avis en 2023 en répondant à l'enquête continue, pour 881 départs dans les Résidétapes, soit un taux de réponse de 77% (72% en 2022).

644 ménages ayant séjourné dans une Résidétape en 2023 se déclarent « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur séjour, soit un taux de satisfaction de 96% sur les avis exprimés, stable par rapport à 2022.

**PRINCIPAUX POINTS DE SATISFACTION**

Disponibilité de l'équipe
96%

Qualité de vie
96%

L'état de la résidence
92%

Les résidents sont interrogés sur les différentes thématiques de l'accompagnement social. Les résidents sont très satisfaits de l'accompagnement de manière générale, même si tous ne se sont pas sentis concernés.

Le questionnaire de satisfaction s'achève sur 2 questions concernant l'impact de leur séjour dans la Résidétape : si tous les résidents n'ont pas évalué le rôle que Résidétape a joué dans leurs projets d'emploi, l'impact sur les projets de logement est positif avec 92% de satisfaction sur les votes exprimés.

## PRINCIPAUX POINTS D'INSATISFACTION

- Laverie
- Tranquillité
- Qualité de connexion internet
- Poubelles

Les laveries en libre accès constituent le premier sujet d'insatisfaction des résidents, avec 28% de résidents insatisfaits. Les commentaires ou réclamations concernent souvent le nombre de machines à laver disponibles.

Par ailleurs, les équipes de Résidétape mènent un travail sur la thématique de la tranquillité et de la sécurité au sein des résidences, pouvant se traduire par des actions sur le bâti (sécurisation des bâtiments avec installation de la vidéosurveillance), sur les quartiers (comités de tranquillité), auprès des résidents (au travers d'actions de sensibilisation et de sanctions ou de poursuites).

Malgré le déploiement d'un plan d'actions depuis 2018 pour améliorer le service Internet proposé par Wifirst, le taux d'insatisfaction sur les votes exprimés demeure élevé à hauteur de 18%. Depuis l'ouverture des Résidétapes de Paris et Lyon Gerland, une nouvelle solution technique est testée afin de proposer un meilleur débit aux résidents.

Les poubelles sont un sujet d'insatisfaction pour 14% des résidents, avec des enjeux de locaux poubelles à l'intérieur des résidences ou en tri-bornes extérieures, de propreté des locaux poubelles ou d'organisation du tri des déchets.

# 04 Améliorer l'attractivité, l'efficacité et l'impact de Résidétape

Résidétape a poursuivi en 2023 son projet stratégique engagé en 2021 pour 5 ans, visant à revisiter le triptyque emploi – logement – territoire pour répondre aux besoins et enjeux sociaux d'aujourd'hui tout en restant autonome. Celui-ci s'articule autour de 3 axes :

- Axe 1 : Renforcer l'attractivité, l'efficacité et l'impact social et environnemental des Résidétapes
- Axe 2 : Inventer les Résidétapes de demain, immeubles hybrides intégrant un tiers-lieu
- Axe 3 : Développer l'offre de logement éphémère à destination de salariés en grand déplacement

## La sécurité informatique et physique au cœur de nos projets de 2023

En 2023, le projet d'amélioration du système d'information se poursuit, avec notamment le renouvellement de l'audit de sécurité informatique, le déploiement d'une nouvelle solution de téléphonie fixe, la poursuite des développements informatiques dans le logiciel de gestion et la poursuite de la sensibilisation des équipes aux enjeux de sécurité informatique.

Par ailleurs, le projet sur les enjeux de tranquillité et de sécurité en résidence se poursuit : après la mise en place de dispositifs de vidéosurveillance à Paris et Ivry-sur-Seine en 2022, les sites de Saint-Nazaire, Chessy et Montévrain ont été équipés en 2023. Un guide de prévention de la sécurité et de gestion des incidents a été élaboré afin de formaliser les actions et outils à la disposition des équipes et d'améliorer le suivi des incidents. Une collaboratrice a été identifiée comme référente sécurité pour accompagner les équipes confrontées à ces difficultés, en lien avec les responsables de pôle et assurer la mise en place d'actions correctives rapidement.

## Des actions de maintenance stables et traitées dans les délais

En 2023, les équipes de maintenance ont répondu à plus de 3 000 demandes d'intervention technique de la part des résidents, dont un quart concerne la plomberie (fuite, évier ou douche bouchée…), un quart concerne un problème électrique (prise électrique, éclairage, plaque de cuisson…) et 18% concerne le mobilier (BZ, frigo…).

La majorité des demandes ne sont pas urgentes et la durée moyenne d'intervention est de 4 jours, les demandes urgentes ne concernant que 15% des demandes.

## Plan de sobriété énergétique : un bilan contrasté

Dans le contexte de crise énergétique et environnementale accentuée par le conflit ukrainien, et afin de limiter les coupures d'approvisionnement pendant l'hiver 2022/2023, le gouvernement avait appelé les entreprises à mettre en œuvre un plan de sobriété énergétique à l'automne 2022, afin de réduire les consommations d'énergie de 10% sur 2 ans. La Secrétaire Générale et coordinatrice de la fonction Achats incarne le statut d'ambassadrice de la sobriété au sein de Résidétape, et coordonne la mise en œuvre du plan de sobriété énergétique de Résidétape, qui a été reconduit pour la période 2023-2024.

Le plan de sobriété énergétique concerne les consommations d'électricité et de gaz, aussi bien dans les bureaux que dans les logements des résidences.

- Consommations de gaz : Résidétape maîtrise une partie des leviers jouant sur la consommation des résidences, avec notamment deux décisions majeures : la durée de la période de chauffe des résidences et la température de consigne des systèmes de chauffage.
- Consommations d'électricité : Résidétape maîtrise une faible part de la consommation (bureaux, Saint-Maur), les consommations dans les logements dépendent essentiellement de l'usage des résidents.

L'objectif du plan de sobriété a été de définir les actions permettant de réduire les consommations de gaz et d'électricité à court terme ; des actions de moyen et long terme sont par ailleurs déployées dans le cadre du plan d'action Energie.

**Le bilan du premier plan de sobriété 2022 – 2023 est contrasté :**

- Concernant le gaz, une réduction de 20% des consommations a été observée suite aux actions menées sur la période de chauffe (réduction de la période de chauffe, abaissement de la température à 19°C, meilleur suivi du prestataire)
- Concernant l'électricité, la consommation totale a augmenté de 7% sur les résidences.

Un test est également en cours de mise en œuvre pour la mise en place de compteurs individuels d'électricité, d'eau froide et d'eau chaude sanitaire, de thermomètres et d'hygromètres dans chacun des logements de la Résidétape de Montévrain, afin d'avoir un suivi beaucoup plus fin des consommations et indicateurs-clés au logement, et un point d'appui pour des actions de sensibilisation ou de maintenance permettant la réduction des consommations. Si le dispositif s'avère pertinent, il pourrait alors être décliné sur l'ensemble du parc des Résidétapes.

## Agir pour un patrimoine durable

Le plan de route de la fonction Patrimoine avait été impacté depuis 2020 par la crise sanitaire, avec le report de plusieurs projets d'aménagement sur les résidences : après la remise en état de l'ensemble des logements de Montévrain au printemps, Résidétape a engagé en 2023 un autre chantier majeur sur son patrimoine avec la rénovation de la plomberie, des parties communes et des petits studios de Créteil Lac (au fil de leur rotation) qui s'est achevé au premier trimestre 2024. Des consultations ont également donné lieu à des changements importants de prestataires ou encore de maintenance de nos installations de chauffage.

## Services et communication

Le site web et l'application RésidétApp offrent toujours un important relais aux équipes en proposant des démarches digitalisées aux candidats et partenaires (demande de logement), et aux résidents (paiement en ligne, prise de rendez-vous auprès de la conseillère, informations via des notifications, dépôt de demandes et réclamations, gestion du départ). Les différentes fonctionnalités font l'objet de correctifs et d'amélioration permanents. En 2023, des améliorations ont continué à être apportées sur le site, mais l'évolution la plus significative a été réalisée sur l'application RésidétApp, afin d'y ajouter des écrans d'accueil pour faire découvrir aux utilisateurs les principales fonctionnalités, une possibilité de génération de son attestation de domicile, et enfin l'intégration au préavis de départ des nouvelles questions permettant de connaître la situation d'emploi des résidents quittant nos résidences, afin d'alimenter les nouveaux indicateurs d'impact mis en place en début d'année.

L'aménagement des Open spaces, ces espaces de réunion transformés pour en faire des lieux de travail, de détente et de rencontre entre résidents, se poursuit. En 2023, l'Open space de Créteil - Pointe du Lac a été aménagé dans le cadre des travaux des parties communes de la résidence. Les projets d'Open space de Montévrain et de Nantes se sont affinés, permettant d'envisager leur inauguration avant l'été 2024.

En matière de communication interne, l'entretien du lien entre les collaborateurs et de la cohésion d'équipe continue de faire l'objet d'une attention particulière : l'ensemble de l'équipe s'est retrouvée à Lyon Gerland pour le séminaire annuel en juin 2023 et pour deux réunions d'équipe à Paris en janvier et en septembre. Des temps de convivialité réguliers sont organisés sur les pôles ou à l'échelle francilienne (déjeuners des équipes franciliennes, petits-déjeuners par site, goûter de Noël…).

## L'organisation des équipes

L'année 2023 a été marquée par, d'une part l'ouverture du R à Lyon Gerland, avec l'arrivée d'une équipe dédiée, et d'autre part par des évolutions de l'organisation au sein du pôle lyonnais et des équipes de Saint-Maur.

Le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs s'est renforcé afin de maintenir un bon niveau de connaissance des équipes et de compréhension des métiers à Saint-Maur et en résidence : plusieurs sessions d'intégration ont été organisées pour accueillir les nouveaux salariés, avec généralement un parcours d'intégration de 3 à 4 jours dans différentes résidences pour appréhender la diversité des projets sociaux et des publics accueillis, puis 2 jours à Saint-Maur pour des formations internes et prise de connaissance des métiers support.

Enfin, Résidétape s'inscrit depuis 2022 dans le programme On Purpose, qui accompagne des cadres en reconversion intéressés par les enjeux de l'économie sociale et solidaire et qui viennent découvrir le fonctionnement de l'association. Elles ont notamment travaillé à la définition et à la mise en œuvre du plan d'action Energie, aux réflexions sur l'offre et les outils réglementaires, aux enjeux de mécénat et à la structuration du suivi financier de la nouvelle activité portée par le R. Pour Résidétape, l'expérience s'est révélée riche avec l'intervention de personnes expérimentées et de profils différents qui ont apporté un regard neuf sur des sujets importants pour notre développement, avec une valeur ajoutée certaine.

## Le profil des salariés

Au 31 décembre 2023, Résidétape compte 61 salariés, soit 44 ETP – équivalent temps plein.

69% des salariés sont en CDI, dont 7 salariés à temps partiel ; 3 salariés sont en CDD et Résidétape accueille 16 apprentis.

L'ancienneté moyenne des salariés est de 5,3 ans, avec 29 salariés arrivés depuis moins de deux ans chez Résidétape et 20 salariés présents depuis plus de six ans.

Les équipes de Résidétape sont composées d'une majorité de femmes (43 femmes et 18 hommes), dont la moyenne d'âge s'établit à 35 ans.

## La formation des équipes

L'année 2023 a été riche en formation, avec un total de 21 formations dispensées sur l'année auxquelles 35 salariés ont participé.
Les nouveaux collaborateurs bénéficient à présent d'un pack de formations obligatoires dans les 6 mois suivant leur arrivée. Pour un salarié en résidence, le pack comprend 8 formations, pour un total de 48 heures de formation :

- Formation premiers secours
- Habilitation électrique
- Formation aux outils de gestion locative et de suivi de l'accompagnement
- Formation aux états des lieux
- Formation à la gestion des conflits
- Formation à la protection des données
- Formation à la démarche Qualité
- Fresque du Climat

Le plan de formation 2023 intégrait également des formations complémentaires pour l'ensemble des salariés, afin de renforcer des compétences ou connaissances (par exemple, formation sur le traitement des punaises de lit, le droit des étrangers, les violences conjugales, le développement des projets immobiliers, ...) ou de remettre à niveau des formation obligatoires (habilitations électriques renouvelées tous les 3 ans, maniement des extincteurs, premiers secours, ...).

## L'accompagnement de l'apprentissage

Résidétape participe à la promotion des métiers de l'économie sociale et solidaire auprès des apprentis et accueille tous les ans entre 12 et 15 apprentis ou stagiaires, permettant aux jeunes d'appréhender une variété de métiers, en résidence (chargé de gestion locative, chargé de maintenance, chargé d'accueil, conseillère sociale) ou au siège (comptable, assistante de direction, patrimoine, chargé de mission ou encore développement).

En 2023, Résidétape a travaillé avec une dizaine d'écoles et de CFA sur l'ensemble des métiers, notamment Suptertiaire et First Avenir pour les profils de chargé de gestion locative, l'IRTS Parmentier pour les profils de conseiller social, les compagnons du tour de France et BTP CFA Noisy-le-Grand pour les profils de chargé de maintenance, ACE et INSEEC pour les profils comptables, l'ESSEC et Sciences Po pour les profils de chargé de mission, etc.

Les apprentis effectuent un parcours d'en moyenne 2 ans au sein de Résidétape et lorsque les opportunités se présentent, poursuivent leur parcours professionnel au sein des équipes de Résidétape. Ainsi, tous les ans, un ou deux apprentis sont recrutés à la suite de leur apprentissage pour intégrer les équipes en résidence ou au siège. A titre d'exemple, deux responsables de Résidétape avaient effectué un parcours en apprentissage avant d'évoluer sur différentes missions aboutissant en quelques années à des postes à responsabilité (responsable de pôle en résidence, adjointe à la secrétaire générale au siège).

En 2023, c'est un apprenti chargé de maintenance qui a pu être recruté pour le pôle Sud-Est parisien à l'issue de son apprentissage pour renforcer l'équipe du pôle.

# 05 Répondre aux nouveaux besoins des personnes et des territoires

## Le R de Gerland, une innovation au cœur du projet de la Résidétape

Le projet de Gerland constitue une étape importante dans l'évolution de l'offre avec l'ouverture du premier R, qui se trouve au rez-de-chaussée de la résidence, avec un accès par la place Vaclav Havel. Sur 160 m², le R est un espace de travail et de convivialité, ouvert et partagé. Il est ouvert du mardi au samedi et il propose pour les habitants de la résidence comme ceux du quartier : un café chaleureux et abordable pour rencontrer ses voisins et les usagers du quartier autour de boissons, collations, et de plats du jour de qualité et abordables ; un espace où télétravailler, confortable et équipé avec une trentaine de postes de travail accessibles gratuitement, pour satisfaire les besoins des télétravailleurs : internet haut débit, imprimantes, postes de travail, équipements visio-conférence, cabines de réunion et isoloir, et enfin un lieu de rencontre où des évènements et activités locaux s'organisent, des ateliers autour des thèmes de l'emploi et de l'habitat.

Le R est enfin un espace entièrement privatisable pour répondre aux besoins des entreprises de travailler « hors des murs », une offre de privatisation tout compris : équipements, services et traiteur.

Les travaux d'aménagement du lieu ont été conduits de décembre 2022 à mars 2023 pour une ouverture au public le 26 avril 2023, et une inauguration le 2 juin, commune avec celle de la résidence. Depuis, l'équipe prend ses marques, le lieu se fait connaître et a accueilli ses premières privatisations, et des évenéments variés : soirées projection et débat, afterworks collaboratifs pour les indépendants venant travailler au R, évènements de quartier et ludiques les samedis après-midi…

## Une activité de développement qui se structure

Pour développer les Résidétapes de demain, l'activité du développement passe par une série de contacts directs avec les collectivités, par l'étude de projets immobiliers en acquisition auprès d'acteurs (souvent promoteurs), et par la réponse à des consultations, généralement lancées par des aménageurs.

Ce travail de prospection cible en priorité les régions d'implantation et de projets actuels : Île-de-France, Auvergne Rhône Alpes, Région Sud, Pays de la Loire, Nouvelle Aquitaine et Normandie. En plus des grandes métropoles, qui ont des besoins importants en logement, nous nous intéressons également à des villes de taille plus réduite mais qui portent des projets de développement économique importants et/ou connaissent des tensions locatives saisonnières fortes, telles que Chambéry ou encore Clermont-Ferrand.

La création de la foncière Novétape en 2020 est par ailleurs venue renforcer la capacité d'action et d'intervention de Résidétape, en complétant notre métier d'exploitant par celui d'investisseur

et maître d'ouvrage des projets que nous développerons demain. Après le rachat de la Résidétape de Montévrain en 2021, Novétape a poursuivi en 2023 son travail de veille, de structuration et sa stratégie de développement, avec l'appui de financeurs solidaires : Amundi, BNP Paribas AM, Mirova et Phitrust Partenaires Europe.

## Les projets de nouvelles résidences avancent

- En **Île-de-France**, deux projets sont en cours de développement :

  - Le projet à **Serris** d'une Résidétape de 136 logements, réalisée en partenariat avec Valophis Habitat et Disney Real Estate, est entré en phase de travaux en 2023. Son ouverture est prévue au premier trimestre 2025.

  - À **Créteil L'Echat**, le permis de construire a été obtenu. Le projet de 135 logements au sein de la Résidétape et d'une offre de coliving, avec un socle commun entre eux, en partenariat avec le bailleur Logeo Habitat, est en cours de montage dans l'attente d'un investisseur pour la partie coliving.

- À **Bordeaux**, le projet, situé dans le quartier Euratlantique devrait rentrer en chantier à l'été 2024 après une phase de consultation d'entreprise compliquée par le contexte économique. Il comprendra une Résidétape de 140 logements, dont 40 logements destinés aux étudiants et des espaces partagés généreux permettant d'accueillir un tiers-lieu.

L'année 2023 a en parallèle permis de proposer une offre de logements éphémères à Pessac, en partenariat avec le bailleur Domofrance, dans le quartier en renouvellement urbain de Saige. Cette offre est destinée à des salariés mais également à des étudiants de l'Université de Bordeaux Montaigne, dont l'ouverture est prévue pour avril 2024. Ce projet a été lauréat de la Fondation Brico Dépôt en 2023, qui lui a décerné un financement de 50 000 €.

## S'engager dans la transition énergétique et environnementale

Afin de répondre aux enjeux de la transition énergétique et environnementale et aux objectifs posés par le projet d'entreprise, nous avons mis en place deux groupes de travail pluri-disciplinaires. Ils sont chargés de définir et mettre en œuvre des actions afin d'améliorer la performance environnementale de notre entreprise et de contribuer à la sensibilisation des résidents à ces sujets.

En 2023, ils ont ainsi travaillé sur 3 grands axes que sont la réduction de l'empreinte carbone, la gestion responsable des ressources de Résidétape, et une meilleure prise en compte de l'adaptation de nos résidences au réchauffement climatique, et de la valorisation de la biodiversité. Cela a entre autres pris la forme de :

- Un plan d'action pour la réduction des consommations énergétiques, à travers une réflexion sur la performance énergétique de nos bâtiments et nos équipements, actuels et futurs, ou encore la sensibilisation des salariés et résidents aux économies d'énergie, dans la continuité du plan de sobriété engagé fin 2022.

- La formation et la sensibilisation des collaborateurs, avec :

    - la poursuite des Fresques du Climat, ateliers permettant de comprendre le fonctionnement, l'ampleur et la complexité des enjeux liés aux dérèglements climatiques

    - la mise en place d'une bibliothèque de la transition et de webinaires de la transition, visioconférences d'une heure ouvertes à toute l'entreprise pour échanger avec un acteur engagé sur les sujets de transition : en 2023, les 2 thèmes abordés ont été la stratégie environnementale du bailleur Logeo Seine et le rôle des acteurs du logement face aux enjeux d'adaptation au réchauffement climatique avec le Shift Project.

    - l'encouragement à la réduction des déchets et aux économies d'eau dans nos quotidiens en résidence, à Saint-Maur et pour nos événements (mise en place de consignes, de machine à café en grains, de lave-vaisselle, réduction de la vaisselle à usage unique…).

- Le travail sur des ateliers et outils de sensibilisation des résidents au tri des déchets ou encore aux écogestes, notamment en matière d'énergie.

- L'élargissement de l'offre des paniers solidaires à tous les résidents des Résidétapes de Créteil Université, Bry-sur-Marne et Orly, sans conditions de ressources, en partenariat avec Val Bio Île-de-France. Ce chantier d'insertion de maraîchage implanté sur la plaine des Bordes à Chennevières-sur-Marne, permet d'offrir à une bonne partie de nos résidents val-de-marnais des légumes de saison et bios, en circuit court.

# Conclusion

Face à un contexte d'inflation maintenue et d'incertitudes concernant les aides à compenser l'effet de ciseaux majeur menaçant l'équilibre économique des acteurs du logement accompagné, Résidétape a maintenu des résultats de gestion exemplaires sur l'année, vacance et impayés locatifs nets restant inférieurs à 1%. Un point d'alerte a néanmoins émergé dans le contexte de crise du marché du logement, dont la chaîne s'est grippée, freinant massivement la rotation sur tous les segments du marché (accession, locatif), et limitant fortement les solutions de relogement pour une partie de nos résidents (13% d'entre eux ayant dépassé le maximum des 2 ans de séjour prévu par leur bail chez nous fin 2023, contre près de la moitié moins d'un an auparavant).

L'année 2023 a également été celle de l'aboutissement ou de la poursuite de projets d'importance pour Résidétape, tels que la fin du remplissage des résidences Lyon Gerland et de Villetaneuse, l'ouverture du r de la Résidétape de Lyon Gerland, la rénovation des petits logements et des parties communes de Créteil - Pointe du Lac, le démarrage du chantier de la Résidétape du Parc à Serris, ou encore le renouvellement de notre certification ISO 9001 pour 3 ans et le renforcement de la dimension collective dans nos résidences (animations régulières, aménagement des salles communes en « Open spaces » ouverts aux résidents).

En parallèle, la mise en œuvre du projet stratégique de Résidétape s'est poursuivie au service de l'amélioration de notre attractivité, notre efficacité et notre impact social et environnemental, tant par une action sur nos résidences et services actuels, que par le développement de nos résidences de demain.

En 2024, nous poursuivrons cette dynamique, avec quelques projets-phares : l'ouverture d'un nouveau dispositif de logement éphémère dans le quartier de Saige à Pessac, la poursuite du chantier de la Résidétape du Parc à Serris et ses 136 logements, pour une ouverture prévue au premier semestre 2025, ou encore le lancement du chantier des 140 logements de la Résidétape de Bordeaux.

Nous poursuivrons les actions d'amélioration de notre efficacité, avec la mise en place d'un état des lieux sur tablette, ou encore de la sécurité de nos outils numériques, avec une attention toujours particulière aux sujets de tranquillité et de sécurité. Enfin, nous continuerons à consolider notre projet social en enrichissant notre offre de services, particulièrement ceux favorisant le lien emploi-logement, en poursuivant notre démarche environnementale ambitieuse, notamment sur le plan énergétique, et en approfondissant notre mesure d'impact social.

# Rapport d’activité 2023