

# ARPEJ Mag'



**ARPEJ**

Engagés pour le bien-être  
et l'habitat des jeunes

REVUE SEMESTRIELLE - DÉCEMBRE 2024





# SOMMAIRE

<b>L'ÉDITO.....</b>	<b>p5</b>
<b>ARPEJ ET LA DÉMARCHE RSE.....</b>	<b>p6</b>
<b>LES OUVERTURES ET INAUGURATION.....</b>	<b>p12</b>
<b>L'IA S'INVITE CHEZ ARPEJ.....</b>	<b>p16</b>
<b>LES WELCOMES DAYS ET LES ANIMATIONS.....</b>	<b>p20</b>
<b>CONCOURS : NOS RÉSIDENTS ONT DU TALENT.....</b>	<b>p24</b>
<b>ON PARLE DE NOUS.....</b>	<b>P26</b>



# ÉDITO



Anne Gobin  
Directeur Général

“

Une nouvelle année s’est écoulée et de nouvelles perspectives ont vu le jour.

Dans la continuité du projet associatif érigé l’année passée, c’est avec fierté qu’ARPEJ a fait ses premiers pas dans la décarbonation en présentant son premier rapport RSE, une étape clé dans notre engagement pour un avenir durable, fruit d’un travail collectif.

Depuis toujours, notre mission dépasse le simple logement pour étudiants et jeunes actifs. Nous intégrons désormais des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans notre stratégie. Outre nos collaborateurs, ce sont également les résidents que nous souhaitons embarquer avec nous dans cette dynamique éco responsable et durable. Le tout en continuant à faire de leur épanouissement notre priorité.

L’Association a également continué à se développer, se rapprochant lentement mais sûrement de sa 100ème résidence. De beaux projets et de nouveaux challenges nous attendent en 2025 !

”



# ARPEJ ET LA DÉMARCHE RSE

Chez ARPEJ, nous croyons que chaque organisation a un rôle à jouer dans la construction d'un monde plus durable et solidaire. Notre politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) s'inscrit dans cette démarche, en plaçant l'humain et l'environnement au cœur de nos actions.

## Les 3 piliers de la RSE chez ARPEJ

### **1. L'environnement : préserver la planète**

ARPEJ s'engage activement dans la transition écologique grâce à des initiatives concrètes :

- Gestion des déchets : sensibilisation des résidents au tri sélectif et à la réduction des déchets via des ateliers pratiques.
- Sobriété énergétique : installation de dispositifs pour optimiser la consommation d'énergie (ampoules LED, détecteurs de mouvement) et sensibilisation à des gestes simples comme limiter le chauffage à 19°C.
- Promotion de la biodiversité : mise en place de ruches dans plusieurs résidences, accompagnées d'ateliers d'apiculture pour sensibiliser à l'importance des pollinisateurs.
- Événements écologiques : organisation de journées autour du développement durable (jardinage, recyclage créatif, alimentation durable).

### **2. Le social : placer l'humain au centre**

La RSE chez ARPEJ, c'est avant tout un engagement envers les résidents, les collaborateurs et les partenaires :

- Cohésion sociale : des événements comme les Welcome Days ou le concours "Nos Résidents ont du Talent" pour favoriser le lien social et l'intégration,
- Soutien aux étudiants : collaboration avec des associations comme AIRES pour l'accompagnement social.

- Accessibilité pour tous : une attention particulière est portée à l'aménagement des résidences pour les personnes en situation de handicap,
- Bien-être des équipes : ARPEJ valorise la qualité de vie au travail par des formations, des initiatives de bien-être et une gouvernance inclusive.

### 3. L'économie : agir de manière responsable

En tant qu'acteur de l'habitat social, ARPEJ s'engage à gérer ses ressources de manière éthique et durable :

- Promotion des circuits courts : une collaboration avec des prestataires locaux pour certains services,
- Optimisation des coûts : des investissements réfléchis pour garantir un rapport qualité-prix favorable aux résidents,
- Transparence et gouvernance : un dialogue constant avec les parties prenantes pour améliorer les pratiques.

#### Quelques chiffres clés (2023-2024)

- **104 événements écologiques organisés dans 16 résidences : ateliers de jardinage, d'alimentation durable, culture de pleurotes.**
- **6 campagnes sur les réseaux sociaux, incluant des conseils pour réduire l'empreinte carbone.**
- **5 newsletters thématiques pour sensibiliser aux éco-gestes et à la gestion responsable de l'énergie.**

Notre projet associatif reflète notre engagement à fournir des logements de qualité, tout en contribuant positivement à la société et à l'environnement. ARPEJ s'est construite autour de plusieurs valeurs fondamentales :



Inclusion et Diversité



Solidarité et Partage



Responsabilité et Développement Durable



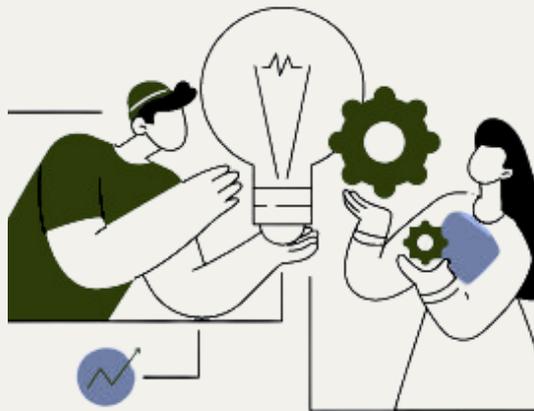
Accessibilité et Équité

Dans le cadre de ce projet, nous avons réalisé un Audit de notre maturité RSE qui nous a permis d'évaluer la performance de l'Association, puis d'élaborer 5 groupes de travail, visant à couvrir ses différents aspects et à les améliorer de façon continue.

## 1 Engagement des collaborateurs

Ils sont directement concernés et leur ressenti permet d'obtenir des informations concrètes sur l'impact des initiatives RSE. Leur bien-être est primordial et il doit être mesuré afin de pouvoir par la suite influencer sur les aspects suivants :

- L'amélioration de leur bien-être,
- Le renforcement de l'engagement et de la motivation,
- La réduction du turn-over et de l'absentéisme,
- L'implication dans la démarche RSE,
- La favorisation de l'innovation et l'amélioration continue,
- La mesure de l'efficacité des initiatives déjà existantes,
- Le renforcement de la communication interne.



## 2 Conflits d'intérêts et lutte contre la corruption

La croissance d'ARPEJ nécessite une pleine maîtrise des risques de corruption et conflits d'intérêts. 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. Pour atteindre les objectifs fixés, plusieurs mesures sont mises en place :



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

### 3 Amélioration du cadre de vie des locataires et de la cohésion sociale

Il est essentiel de satisfaire les parties prenantes d'ARPEJ pour maintenir un environnement de confiance et de collaboration. Pour accroître cette légitimité et cette confiance, plusieurs moyens sont déployés :

- La concertation des résidents (comités de résidents),
- L'enquête satisfaction locataires annelle,
- L'application MyARPEJ.

En outre, une organisation de proximité adaptée en faveur de la cohésion sociale est en place, pour accompagner et développer des actions aux besoins des résidents .



### 4 Efficacité énergétique et réduction des GES

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. Voici quelques actions d'ores et déjà réalisées concernant :



- L'énergie : une réunion annuelle entre gestionnaire et propriétaire est organisée chaque année pour faire le point sur les problématiques techniques et évoquer la programmation des travaux à venir.
- Les rénovations : de la résidence Liberté à Brest (SEMPI) en 2022-2023, et des installations de chauffages équipés de radiateurs électriques remplacés par un système de chauffage par le réseau de chaleur urbain
- Les déchets : partenariat avec Cèdre (prestataire qui s'inscrit dans la performance des initiatives RSE), le stockage et recyclage dans les nouvelles résidences des équipements des bureaux d'accueil et des solutions numériques pour réduire notre consommation de papier

## 5 Information et accompagnement des collaborateurs et locataires

L'un des principaux objectifs d'ARPEJ est de sensibiliser les résidents ainsi que ses collaborateurs à réduire leur consommation d'énergie et de les initier aux pratiques écoresponsables. Voici des actions que nous souhaitons mettre en place pour 2025 :

- Renforcer la communication sur les éco gestes, pour informer les locataires sur les petites actions du quotidien qui peuvent avoir un impact significatif sur l'environnement,
- Augmenter le nombre d'événements écoresponsables au sein de nos résidences,
- Communiquer de façon transparente sur les projets en cours, leurs avancées et les résultats des projets pour renforcer leur engagement,
- Renforcer nos partenariats locaux avec des associations et collectivités locales pour développer des initiatives conjointes, dans l'optique de créer un lien social fort tout en renforçant notre démarche écoresponsable,
- Créer une culture d'entreprise et de résidence écoresponsable, où chacun adoptera les bons gestes au quotidien, que ce soit en termes d'énergie, de déchets ou de gestion des ressources naturelles,
- Renforcer les relations entre les résidents et ARPEJ, grâce à l'accompagnement et aux événements de sensibilisation, dans le but d'établir un sentiment d'appartenance et une communauté plus soudée autour de la cause environnementale.





# LES OUVERTURES

JUIN 2024  
Saint-Mandé (94)

Nos deux résidences de St-Mandé ont ouvert leur porte courant juin, dans un premier temps aux chauffeurs de la RATP en vues des JO. Elles disposent de 19 et 21 logements respectivement et sont la propriété de Paris Habitat.



Résidence Pierre Grach



Résidence Juliette Drouet



**AOUT 2024**  
**Danielle Casanova**  
**PARIS 18**

Cette résidence de 78 logements, propriété d'ICF Habitat a ouvert ses portes aux étudiants après avoir accueilli des jeunes mineurs en situation de handicap mental accompagnés par des membres de la Croix Rouge pour les Jeux Olympiques 2024.



## Résidence Danielle Casanova



Octobre 2024  
Scipion - PARIS 5

Cette résidence de 34 logements, ancien hôtel et en partie inscrit au titre des monuments historiques, propriété de Toit et Joie, est intégrée à un campus universitaire.

## Résidence Scipion



# ... ET INAUGURATION

Octobre 2024

Villeneuve d'Ascq

Vivaldi



Ouverte en 2023, **notre première résidence dans le nord de la France** accueille déjà de nombreux résidents. Ce projet représente une étape importante pour ARPEJ, illustrant notre capacité à transformer des bureaux inoccupés en logements étudiants de qualité, répondant ainsi concrètement à la demande croissante de logements.

Anciennement dédié à des bureaux, le bâtiment PERICENTRE a été entièrement réaménagé pour devenir une résidence moderne, **comportant 188 logements, dont 12 accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR)**.

Zineb Benbraik, résidente :  
*" C'est plus qu'une résidence, c'est un foyer qui m'a accueilli."*

The logo for TeamBrain, with 'Team' in blue and 'Brain' in green.

# L'IA S'INVITE CHEZ ARPEJ !

Chez ARPEJ, nous sommes toujours à la recherche de solutions innovantes pour améliorer la qualité de vie de nos résidents ou des futurs résidents. C'est dans cet esprit que nous avons adopté Teambrain, il y a 2 ans, un outil collaboratif et interactif conçu pour renforcer la communication.

## Comment ça fonctionne maintenant ?

En plus de la FAQ (foire aux questions) de notre site internet, les utilisateurs peuvent rechercher les réponses à leurs questions dans notre BOT.

Les questions les plus fréquentes sont d'ores et déjà affichées et une recherche par thème est disponible.

Si les utilisateurs ne trouvent pas la réponse à leur question, ils ont la possibilité de l'envoyer au back office, pour obtenir une réponse personnelle. Ensuite, cette question sera intégrée par le bot, qui saura y répondre la prochaine fois qu'elle sera recherchée.

Ce processus permet déjà d'automatiser 99.8% des questions, **dont la réponse automatique a été donnée grâce au bot.**

Bonjour ! Vous avez des questions ? Trouvez vos réponses ici.



Rechercher



### Questions fréquentes

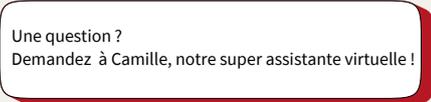
Quel est le processus de réservation d'un logement ?

Où trouver le code de réservation ?

Quelles sont les pièces nécessaires pour constituer mon dossier ?

Rechercher par thème

*En soumettant ce formulaire, vous acceptez qu'ARPEJ traite les données recueillies pour répondre à vos demandes. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, reportez-vous aux CGU.*



Une question ?  
Demandez à Camille, notre super assistante virtuelle !



## Qu'est ce qui va changer avec l'assistance virtuelle ?

L'arrivée de l'intelligence artificielle (IA) sur la plateforme Teambrain marque un tournant dans la gestion de la communication. Cette évolution va transformer le bot en un véritable assistant intelligent, capable de répondre encore mieux aux attentes des résidents et d'optimiser leur quotidien.

### Les changements majeurs avec l'IA sur Teambrain :

#### **1. Assistance personnalisée 24/7**

Grâce à l'IA, Teambrain pourra offrir un service de **chatbot intelligent** accessible à tout moment. Ce chatbot pourra :

- Répondre instantanément aux questions fréquentes (règlement intérieur, procédure de paiement, gestion des incidents).
- Guider les résidents dans leurs démarches (inscription à un événement, signalement d'un problème technique).
- Proposer des solutions adaptées en fonction des besoins spécifiques.

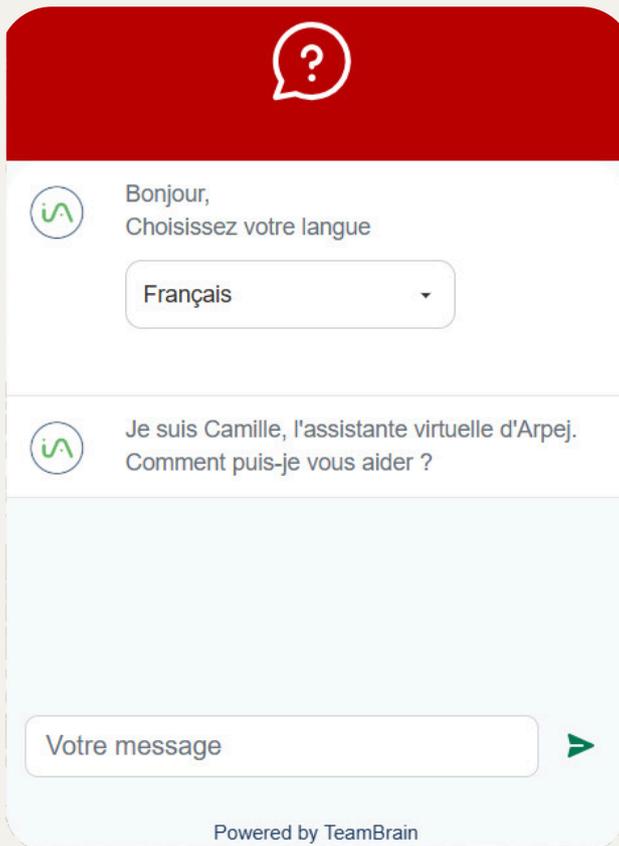
#### **2. Compréhension et expérience utilisateur**

Bien qu'étant une IA, les échanges avec l'assistance confèrent tout de même une dynamique plus authentique qu'un simple bot, ce qui va optimiser l'expérience utilisateur sur notre site.

- Proposer une interaction conversationnelle fluide, proche du langage humain. Il peut comprendre des requêtes complexes, y répondre de manière naturelle et personnaliser ses réponses,
- Apprendre des interactions précédentes en adaptant ses réponses et proposer des réponses sur mesure,
- si aucune réponse précise à la question posée n'est trouvée, elle va tout de même tenter d'apporter une réponse en fonction des éléments à sa disposition (sauf si aucun élément ne s'y réfère).

### 3. Intégration avec d'autres outils

- Rechercher des réponses se fera non seulement par rapport au bot (Team Brain) déjà en place, mais également dans les différents documents que nous mettrons à sa disposition (Arpej en Bref, Arpej Mag, certains éléments du rapport d'activité, etc....) ce qui offre un panel de réponses nettement plus large mais également beaucoup plus précis,
- par ailleurs, l'assistance virtuelle est disponible dans 4 langues pour l'instant (français, anglais, espagnol et néerlandais), ce qui est essentiel puisque plus de 50% de nos locataires sont internationaux.



“

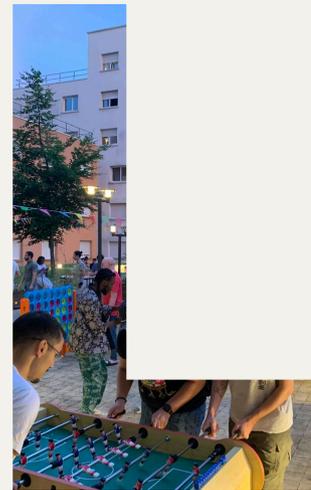
Il est à noter que **le développement de cet outil est un processus continu.**

Cela implique qu'il évoluera avec le temps, et proposera des améliorations régulières : nouvelles langues, recherches des réponses sur le site internet, intégration de nouvelles données téléchargées, etc...

En outre, les informations et directives que nous lui fourniront au fur et à mesure participeront également à sa constante progression.



# LES WELCOME DAYS...



Les premiers jours dans une nouvelle résidence peuvent être un mélange d'excitation et d'appréhension. Pour transformer cette période en une expérience mémorable, nous avons lancé les Welcome Days, des soirées spéciales pour accueillir chaleureusement nos nouveaux résidents et les intégrer à leur nouvel environnement.





# ... ET LES ANIMATIONS

**Le bien-être et l'épanouissement de nos locataires étant au coeur de nos préoccupations**, nous faisons de la vie en résidence une occasion d'effectuer des actions déterminantes qui leur apportent personnellement. ARPEJ s'inscrit quotidiennement dans le soutien et l'accompagnement des jeunes dans leur parcours d'intégration dans la vie active.

Entre ateliers jardinage, sensibilisation au tri sélectif, interventions autour de multiples thématiques telles que le logement, la santé, la culture etc... nous souhaitons que chaque jeune puisse bénéficier des informations nécessaires. Voici quelques exemples d'ateliers qui ont lieu au sein de nos résidences :



Atelier jardinage



Sida info service



Atelier apiculture



Atelier Crisalim





# CONCOURS : NOS RÉSIDENTS ONT DU TALENT

Nos résidences regorgent de talents insoupçonnés : artistes, musiciens, écrivains, photographes, artisans... Derrière chaque porte se cache une histoire, une passion, une créativité unique. C'est pourquoi le service Innovations et Partenariats a lancé "Nos Résidents ont du Talent", un concours annuel célébrant les compétences et passions de ceux qui vivent au sein de nos résidences. Pourquoi un tel concours ?

**1. Renforcer le lien social :** le concours est une formidable opportunité de réunir nos locataires autour d'un projet commun. Il crée des échanges, encourage la collaboration et donne vie à une véritable dynamique communautaire. En valorisant leurs talents, nous favorisons un sentiment d'appartenance et de fierté collective.

**2. Valoriser la diversité :** nos résidences reflètent une richesse humaine incroyable, avec des personnes venues d'horizons variés. Ce concours met en lumière cette diversité en offrant à chacun un espace pour s'exprimer. Qu'il s'agisse de peinture, de chant, ou même de recettes culinaires, chaque talent est précieux et mérite d'être partagé.

**3. Créer des moments de partage :** Organiser des expositions permet de tisser des liens entre les résidents, mais aussi avec les équipes qui les accompagnent. Ces moments de convivialité renforcent la proximité entre tous les acteurs de la résidence.

**4. Encourager la créativité :**

Ce concours est une invitation à explorer ses passions et à s'autoriser à rêver. En valorisant les compétences et en encourageant la participation, nous créons un cadre où chacun peut se sentir valorisé et inspiré à développer ses talents.

Bien que les gagnants furent difficiles à départager, trois œuvres furent sélectionnées et les participants du concours ont été conviés à venir passer un moment convivial au siège. Voici les gagnantes du concours par catégorie, qui sont reparties avec une carte cadeau et un cadeau, ainsi que leur impression sur ce concours :

*“Je suis ravie de ce concours et heureuse du résultat. Aujourd'hui j'en suis fière ,et avoir une récompense ce n'est pas rien ,cela met mon travail en valeur. Il y a quelques années de cela, j'ai contracté une pathologie rare, ce qui a bouleversé ma vie. J'ai repris mes études afin de pouvoir être à nouveau active sur le marché de l'emploi suite à un licenciement pour une inaptitude.*

*Depuis, j'essaie de réaliser des rêves et relever des défis. L'art m'a toujours intéressée et il paraît que j'ai toujours eu un esprit créatif. L'art permet aussi de m'évader, ma santé s'est encore détériorée donc je m'en sers de thérapie. Voilà pourquoi ce concours a été une vraie opportunité. De plus , il m'a mis le premier pied dans l'âme d'une artiste alors merci. “*

**Coralie L, gagnante peinture - Résidence Jean-Zay - Cresson**



*“J'ai apprécié prendre part au concours notamment parce qu'en ne faisant pas partie d'un club de dessin j'ai rarement l'occasion de participer à ce genre d'évènements. Le dessin est une activité plutôt solitaire et personnelle et j'en apprécie le processus mais j'ai trouvé satisfaisante l'idée que ce dessin là n'était peut-être pas voué à finir dans une pochette que personne ne regarderait jamais.*

*Le fait qu'il y ait une échéance et un rendu m'a aussi forcée en quelque sorte à réserver du temps pour le dessin, activité que je relègue généralement (à tort) à plus tard. Enfin cela m'a poussée à me renseigner sur mon sujet de dessin et à le mettre en perspective ce que je fais assez peu d'ordinaire.*

*Je ne suis pas sûre de participer l'an prochain car je serai dans ma dernière année de thèse et que je risque de manquer de temps pour le dessin. Autrement j'aurais probablement pris part au concours à nouveau.”*

**Manon T, gagnante dessin - Résidence Edgar Faure - Palaiseau**

*“Étant en études d'art et de design, participer au concours artistique organisé par ARPEJ était pour moi une évidence. En plus d'une réelle opportunité de montrer mes compétences et d'exposer mon travail en cas de victoire, participer à ce concours a également été pour moi une occasion de me challenger en étant en compétition avec d'autres participants.*

*Par ailleurs, la liberté qui nous a été accordée pour le choix du thème, du format et de la composition, m'a permis de laisser libre court à mon imagination et ma créativité. Le message que j'ai souhaité véhiculer à travers mon œuvre, celui de la vie en communauté et de la rencontre, sera diffusé et vu par de nombreux résidents et j'espère qu'il provoquera lui même, peut être, des rencontres ! “*

**Charlotte I, gagnante photographie - Résidence Les Choux - Créteil**





## ON PARLE DE NOUS

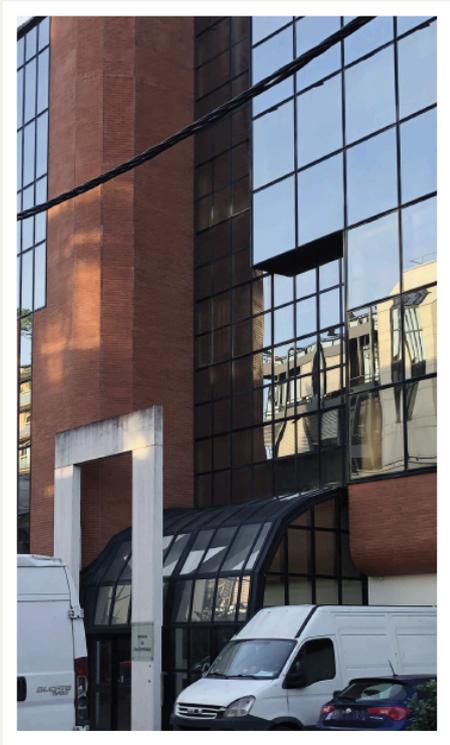


La résidence Charles Frederick Worth, située à Suresnes, dont nous avons le gestion depuis aout 2023, a été récompensée lors du Prix du SIMI 2024 dans la catégorie dédiée à la transformation d'actifs immobiliers en logements.

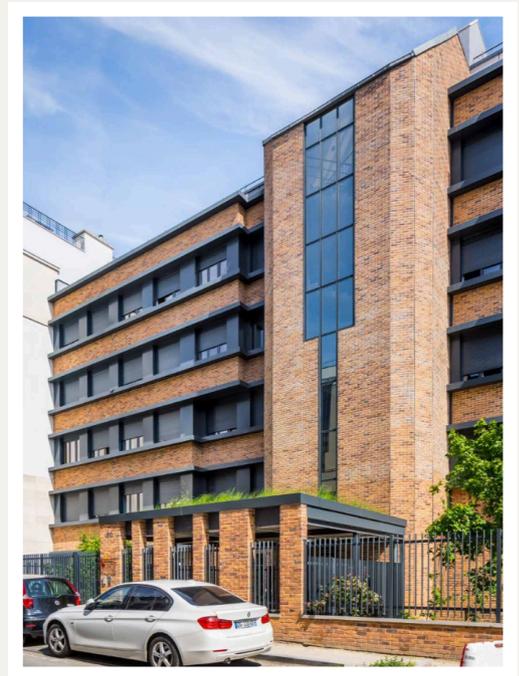
Ce projet exemplaire illustre la capacité à revaloriser un bâtiment existant pour répondre aux enjeux de logement en milieu urbain. L'opération a consisté à réhabiliter un actif obsolète tout en respectant des critères environnementaux exigeants, notamment en termes de performance énergétique et d'intégration architecturale. La transformation de bureaux inutilisés permet de réduire l'empreinte environnementale tout en répondant à des besoins cruciaux : limiter les démolitions, réutiliser les structures existantes, et éviter l'étalement urbain. La résidence propose désormais des logements modernes, fonctionnels et accessibles, contribuant ainsi à redynamiser le quartier.

Ce prix met en lumière l'importance de la reconversion du patrimoine immobilier pour répondre aux défis de la transition écologique et des besoins en logements. La résidence Charles Frederick Worth s'affirme ainsi comme un modèle inspirant pour les acteurs du secteur immobilier.

# AVANT



# APRÈS









Restons connectés !



**ARPEJ**

Engagés pour le bien-être  
et l'habitat des jeunes