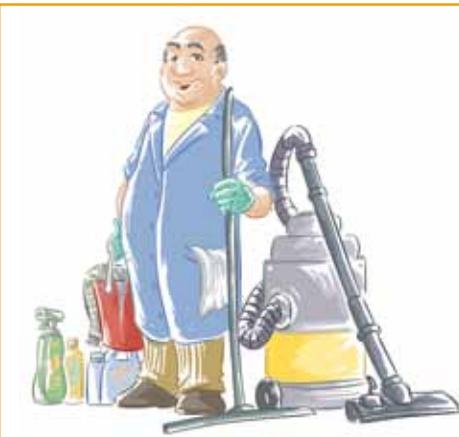
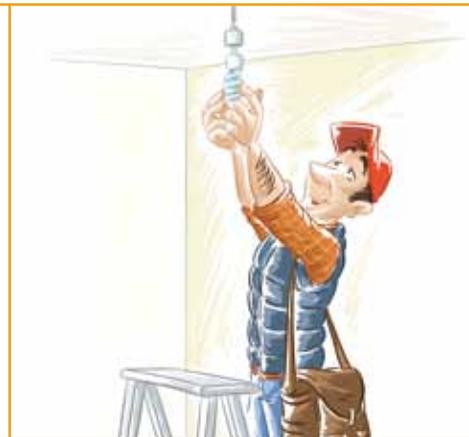




ÉLECTRICITÉ ET GAZ



HYGIÈNE ET PROPRETÉ



ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

> PATRIMOINE
246 RUE DE BERCY (12^e)
UNE OPÉRATION
TRÈS COMPLEXE

> VIE DE QUARTIERS
SAINT-BLAISE (20^e)
UN QUARTIER
DÉSENCLAVÉ

N°09

De mars
à mai 2013

Echos de la RIVP

Le Journal des Locataires de la Régie Immobilière de la Ville de Paris

> www.rivp.fr



> DOSSIER

QUAND LA RIVP RIME AVEC LA DIVERSITÉ



LA RIVP VÉRIFIE,
CONTRÔLE
ET RÉPARE
7 POINTS CLÉS
DANS CHAQUE
NOUVEL
APPARTEMENT MIS
EN LOCATION.

*Il ne vous reste plus
qu'à choisir votre déco !*



Un livret est remis
à chaque nouveau locataire.



EAU CHAUDE ET CHAUFFAGE



MAÇONNERIE



EMBELLISSEMENT



PLOMBERIE



MENUISERIES

ÉDITORIAL

Pierre Aidenbaum
Président



L'année 2013 est une année anniversaire, nous fêtons nos 90 ans. Cela sera une année riche en innovations.

Pour améliorer notre qualité de service, la RIVP va créer un « Service Relations Locataires » (SRL) organisé autour d'un centre d'appel interne. Il permettra d'apporter des réponses immédiates à toutes les demandes simples et de garantir un délai pour les questions plus complexes.

Nous poursuivons notre engagement dans la maîtrise des charges, en particulier la consommation d'eau avec l'installation progressive de 85 000 compteurs télérelevés qui permettront une facture individualisée en temps réel.

Enfin, ce numéro vous permettra de découvrir la diversité de nos programmes, notre cœur de métier qu'est le logement social, mais aussi les commerces, les résidences sociales ou hôtels d'entreprises et spécifiquement dans des opérations particulièrement complexes : la reconversion d'un ancien bâtiment de La Poste en résidence pour étudiants et jeunes travailleurs ; le nouveau visage d'un quartier réaménagé : Saint Blaise.

Enfin, vous pourrez découvrir le témoignage d'un autre bailleur social, la SGIM, dont la mission est de contribuer à la mixité urbaine.

Comme vous en avez pris l'habitude, n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions.

Bonne lecture.

De mars à mai 2013
> N° 09

Echos de la RIVP

Le Journal des Locataires de la Régie Immobilière de la Ville de Paris
Filiales de la RIVP : Habitat Social Français et Lerichemont

Directeur de la publication : Serge Contat • Comité de rédaction : Gwenaëlle Joffre • La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro : Olivier Leblanc, Directeur général de la SGIM. La direction de la construction, la direction technique de la RIVP. • Réalisation : EPCOM • Crédit Photos : Fabrice Malzieu, Agence LAIR & ROYNET-SGIM, K. KHALFI-SGIM, M.POPA-SGIM, Atelier Leonard Weissmann Farman, OFIS Architekti-RJanez, Shutterstock.

Vous pouvez nous écrire : servicedecommunication@rivp.fr



ACTUALITÉS

03 EN DIRECT

Service Relations Locataires

04 ACTU-LOGEMENT

Maîtrise des consommations d'eau : la RIVP s'engage



PATRIMOINE

05 246 RUE DE BERCY (12^e)

Une opération très complexe



DOSSIER

06-08 QUAND LA RIVP RIME AVEC LA DIVERSITÉ

Au service du social et du développement économique



VIE DE QUARTIERS

09 SAINT-BLAISE (20^e)

Un quartier désenclavé



DÉCRYPTAGE

10 SGIM

Assurer une réelle mixité urbaine



FICHE PRATIQUE

11 4 FICHES À DISPOSITION DANS LA LOGE DE VOTRE GARDIEN

Ce document est imprimé sur papier recyclé CONDAT SILK 135 g, issu des forêts gérées durablement. Ses encres sont essentiellement végétales, les déchets récupérés et recyclés.

LES BRÈVES

> LE SITE WEB FAIT PEAU NEUVE



Apporter davantage de services aux locataires, mettre à jour, moderniser : ces trois objectifs président à la refonte du site web de la RIVP. Il s'agit tout

d'abord de l'actualiser en terme de contenu et de le réorganiser pour faciliter l'accès de l'information à l'internaute. Ensuite, le design sera repensé à l'image d'une entreprise innovante. Le site sera accessible depuis les smartphones et les tablettes. L'ensemble de ces améliorations menées

par la direction de la communication

s'appuieront sur les valeurs de la RIVP afin de rendre un meilleur service.

Le lancement du nouveau site est prévu fin 2013.

Service Relations Locataires

Un engagement de qualité



Tout locataire qui appellera aux heures d'ouverture du service, aura la garantie de joindre un interlocuteur, tel est l'engagement du SRL (Service Relations Locataires) qui va s'installer au siège de la RIVP et qui composera l'une des pièces maîtresses de la nouvelle direction de la qualité de service.

Dans l'organisation de la RIVP, les gardiens sont les premiers interlocuteurs des locataires et les chargés de clientèle assurent la relation avec les locataires plus spécifiquement sur les aspects administratifs. Cette organisation présente l'inconvénient majeur de ne pas permettre une continuité de l'accueil et des réponses téléphoniques.

D'où la création de ce centre d'appels qui regroupera une vingtaine de conseillers-locataires spécialement formés et encadrés par trois personnes.

Ils traiteront directement les questions les plus courantes, par exemple expliquer le détail d'un compte locataire, vérifier la bonne réception d'un chèque, ou encore fournir une attestation. Si le problème posé s'avère plus complexe, tel un

contentieux locatif, ou nécessite des vérifications et des compléments d'informations, le conseiller sera en mesure de communiquer un délai à son interlocuteur.

Enfin, les procédures mises en place prévoient que chaque appel soit tracé dans le logiciel de suivi des demandes afin que n'importe quel salarié de la RIVP puisse prendre le relais d'un de ses collègues, en disposant de l'historique de la demande.

Si d'autres canaux d'accès au SRL sont examinés, en particulier les emails, la relation téléphonique reste privilégiée car elle permet de répondre en temps réel. « Il était essentiel pour nous que ce service soit internalisé, souligne Serge Contat. Cela fait partie de la relation de confiance et de proximité que nous tenons à maintenir avec chacun de nos locataires. C'est pour cette même raison que nous avons tenu à ce que le terme locataire soit dans l'intitulé du service. » Une relation de confiance que le SRL doit renforcer.

Son ouverture est prévue le 30 septembre 2013.



LES BRÈVES

> UNE CAMPAGNE PROPRETÉ



« Nous pouvons faire le maximum mais pas l'impossible ». Tel est le slogan de la campagne sur la propreté lancée par la Ville de Paris le 20 février dernier. Son objectif : mettre en valeur le travail des agents de la Ville et responsabiliser les parisiens. D'où un second slogan : « Les agents de la propreté nettoient derrière nous, évitons de salir derrière eux ». Cette campagne vient élargir la communication de la RIVP pour le respect et la propreté des parties communes de ses immeubles.



Maîtrise des consommations d'eau : la RIVP s'engage

85 000 compteurs télérelevés installés en trois ans. La RIVP engage une politique de maîtrise des consommations d'eau avec à la clé la réduction des charges des locataires.

Réduire les charges des locataires et préserver les ressources en eau. C'est à ce double objectif que répond la politique de maîtrise des consommations d'eau menée par la RIVP.

Une politique qui suit deux axes : technique et informatif. D'un point de vue technique, la RIVP est l'un des premiers bailleurs à déployer un programme d'installation de compteurs d'eau télérelevés à une si grande échelle. En 2013, 21 000 compteurs seront installés dans les logements actuellement non équipés. Les deux années suivantes, les 64 000 compteurs actuellement en fonctionnement seront remplacés.

« C'est un moyen de responsabiliser les locataires qui ne disposent pas de compteurs individuels, explique Claire Simon, directrice technique de la RIVP. Ils ne payeront plus en fonction de la surface de leur logement mais suivant leur consommation réelle. » On ne maîtrise bien que ce que l'on connaît bien : d'où l'importance de cet équipement individuel.

Avec la télérelève, les relevés sont effectués à distance et ne nécessitent plus le déplacement d'un technicien, ni la présence des locataires, ce qui fiabilise la transmission des données. Surtout, elle permet de suivre la consommation en temps réel, donc

de détecter les fuites et de donner immédiatement l'alerte. Ce qui favorise bien sûr des interventions plus rapides et des économies d'eau. Sur le plan technique toujours, chaque locataire se verra proposer l'installation d'économiseurs d'eau sur les robinets et les chasses d'eau. Ces appareils réduisent la consommation sans nuire au confort d'utilisation.

Second volet de la politique de la RIVP : l'information et la sensibilisation des locataires. Un premier courrier a été envoyé avec la quittance aux habitants concernés par les installations de compteurs en 2013. Un document type « foire aux questions » sera diffusé, via les gardiens d'immeubles. Enfin, un petit guide des écogestes sera distribué aux locataires. Privilégier la douche au bain, réparer un robinet qui goutte, fermer l'eau pendant le nettoyage des mains..., cette brochure regroupera tous les conseils utiles pour réduire sa consommation d'eau et donc diminuer ses charges.



246 rue de Bercy (12^e) Une opération très complexe

Les 190 studios pour des étudiants et les 124 logements pour des travailleurs en difficulté de la Ville de Paris ont été réalisés dans un ancien bâtiment de La Poste. Interview de Jean Ferrari, chef de projet.

En quoi consiste cette opération ?

Il s'agit de la transformation d'un ancien immeuble de La Poste racheté par la Ville de Paris, qui nous a été partiellement baillé. Il était constitué de plusieurs entités : parkings en sous-sol, bureaux, logements, restaurant d'entreprise et gymnase toujours en activité. Nous avons créé 190 studios gérés par le CROUS de Paris (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires) et 124 logements (studios et deux pièces) pour des travailleurs en difficulté de la

Ville de Paris, confiés à Lerichemont. Une partie du bâtiment est sur six étages, une autre sur dix.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Il a fallu séparer les différents éléments d'un bâtiment très compact, où tout était imbriqué, pour rendre à chaque partie son autonomie (résidence, gymnase et parking). Par exemple, reconstruire une chaufferie pour le gymnase et l'isoler sur le plan du risque incendie. Ce n'était pas simple, car depuis les années 70, le bâtiment avait connu de nombreuses modifications et des ajouts successifs. Nous avons dû déshabiller complètement le bâti et enlever les façades.

La densité du bâtiment posait également des problèmes d'éclairage des logements. C'est pourquoi nous avons créé un patio qui apporte de la lumière.

> CHIFFRES CLÉS

Superficie :
CROUS 6 890 m² SHON
LERICHEMONT 4 470 m² SHON
11 518 m² de sous sol

Budget travaux :
21,4 millions € HT

Début des travaux :
septembre 2010

Date de livraison :
octobre 2012

Maître d'œuvre :
J. Audren et R. Schlumberger

Maître d'ouvrage : RIVP

> CONFORME AU PLAN CLIMAT

Initialement prévu pour répondre aux normes thermiques de la Réglementation Thermique 2005, l'immeuble respecte finalement les exigences du Plan Climat de la Ville de Paris, avec une consommation annuelle inférieure à 80 kWh/m²/an. Comment ? En travaillant sur l'isolation et les menuiseries extérieures et à l'aide d'un chauffage alimenté par la CPCU.

Quelles sont les particularités architecturales ?

Le revêtement extérieur métallique qui couvre toute la résidence est assez original. Le bâtiment R+6 est habillé d'une structure légèrement dorée, le R+10 en argenté. La façade s'anime avec l'ouverture et la fermeture des volets métalliques. En effet les panneaux pivotent sur la hauteur d'un étage.

Par ailleurs, sur la rue de Bercy, cinq boîtes de couleur apparaissent en excroissance de la façade, avec des petits salons à l'intérieur.

Enfin, le patio est habillé de bois et de végétation visibles depuis la rue.



Logements familiaux



Résidence universitaire



Foyer jeunes travailleurs

Quand la RIVP rime avec la diversité Au service du social et du développement économique

Du logement social sous toutes ses formes à l'hôtel d'entreprises, en passant par les commerces ou les résidences sociales, la RIVP conduit des programmes très divers. Des programmes qui répondent aux objectifs sociaux et économiques de la Ville de Paris.

> Logement social : le cœur de métier

« La RIVP contribue à atteindre deux des objectifs de la Ville de Paris : d'une part, créer du logement social sous toutes ses formes ; d'autre part, favoriser la vie économique en offrant un environnement propice aux commerces et aux entreprises à fort potentiel. » Voilà, posé par Daniel Schneider, directeur de la construction, le cadre de l'activité de la RIVP en matière de construction. Un

cadre large qui explique la diversité des programmes qui sont menés.

Ces programmes ont des niveaux de loyer très divers, du très social au logement intermédiaire, soit un total de 3 catégories : le très social au logement intermédiaire, soit un total de 3 catégories : le très social loué 6€ le m² (PLAI, prêt locatif aidé d'intégration), le standard à 7€m² (PLUS, prêt locatif à usage social), le logement intermédiaire à 12,50€m² (PLS, prêt locatif social).

> Programmes spécifiques pour publics spécifiques

À cela s'ajoutent des logements plus spécifiques. Ainsi, la RIVP est l'un des plus importants constructeurs de logements étudiants en région parisienne. Des logements qu'elle confie en gestion au CROUS (centre régional des œuvres universitaires et scolaires) ou à sa filiale Lerichemont.

« Cette dernière est spécialisée dans les hébergements destinés à des populations variées aux revenus modestes qui doivent pour des raisons sociales, d'emploi ou de mobilité, séjourner à Paris ou en proche banlieue pour des périodes allant d'un mois à trois ans », précise Michel Berthet, sous-directeur à direction de la construction.



Par exemple, la filiale gère la résidence sociale rue Duperré dans le 11^e arrondissement. Cette dernière

accueille des jeunes nouvellement embauchés de la Ville de Paris qui éprouvent des difficultés à se loger, compte-tenu de leurs revenus modestes. La résidence leur propose un hébergement à coût modique, leur laissant le temps de se stabiliser dans leur emploi avant de chercher un logement pérenne.

Résidence para-hôtelière pour salariés, résidence sociale pour jeunes travailleurs ou jeunes migrants, centre d'hébergement et d'accompagnement social pour jeunes en grande difficulté..., les programmes de la RIVP et de Lerichemont se révèlent très variés, jusqu'au centre d'hébergement d'urgence tel celui de la Mie de Pain, l'un des plus importants de France (voir encadré page 8), qui comprendra également des équipements sportifs et culturels.

> Mixité logements équipements publics

Cette mixité des logements et des équipements publics est l'une des constantes des programmes de la RIVP. Et pour cause, « à Paris, chaque m² est

précieux, souligne Daniel Schneider. C'est pourquoi nos opérations comprennent souvent la construction d'une école, d'une crèche, d'un gymnase, d'un théâtre... ». À l'image du programme de la rue des Grands Moulins / rue du Chevaleret, Paris rive gauche (13^e). Sur une parcelle complexe, il rassemble 66 logements locatifs sociaux (PLS) et un parking de 51 places, une école maternelle de 9 classes et 2 logements de fonction, un théâtre de 224 places sur 3 niveaux.



> 2 400 locaux commerciaux

Deuxième mission confiée par la Ville de Paris à la RIVP : favoriser le développement économique. Cela passe d'abord par le commerce. La RIVP compte 2 324 locaux commerciaux qui représentent environ 10% de son chiffre d'affaires. Chaque direction territoriale compte une équipe spécialisée. « Notre politique consiste à réduire les délais

> CHIFFRES CLÉS

RIVP

- > 50 214 habitations
- > 2 339 locaux professionnels (bureaux et commerces)
- > 35 013 places de stationnement
- > 493 millions € de CA
- > 1 107 collaborateurs

LERICHEMONT

- > 2 177 logements meublés gérés
- > 300 emplacements de stationnement
- > 7 commerces
- > 10,5 millions € de CA
- > 96 collaborateurs

de vacance des locaux et à appliquer des prix qui tendent vers des valeurs locatives normales, indique Stéphanie Corson, responsable de la gestion des commerces. Nous cherchons donc à louer nos locaux le plus rapidement possible, tout en veillant à l'insertion dans la dynamique du quartier. »



Hôtel d'entreprises

> SUR LE VIF

« Le Refuge » de 360 sans-abris

Spécialisée dans l'accueil et l'accompagnement des plus démunis, l'association « La Mie de Pain » a confié à la RIVP et à sa filiale Lerichemont la restructuration de son site rue Charles Fourier (13^e). Cette restructuration comprend la construction de 11 000 m² de bâtiments neufs pouvant accueillir jusqu'à 360 sans-abris. « Le Refuge » sera l'un des centres d'hébergement d'urgence et de restauration parmi les plus importants de France.

Le programme comprend également la réhabilitation d'un bâtiment de 1932 pour accueillir le siège de l'association et une salle de rencontre ouverte sur le quartier. Un autre bâtiment datant de 1987 comprendra des locaux sportifs et culturels.

> Favoriser l'innovation

Outre les commerces, avec l'aide de la Ville de Paris, « la RIVP crée les conditions pour que les start up et les entreprises innovantes à fort potentiel restent dans Paris intra-muros et y créent de l'emploi », explique Daniel Schneider. C'est tout l'intérêt des pépinières d'entreprises pour les sociétés qui débutent ou des hôtels d'entreprises réservés aux firmes plus matures qui ont également besoin d'être accompagnées. La RIVP gère aujourd'hui quatre hôtels d'entreprises : Paris Innovation

Belleville au 24 rue de l'Est et Paris Innovation Réunion, rue des Haies, tous les deux dans le 20^e et spécialisés dans les technologies numériques ; Paris Région Nord-Express dans le 18^e arrondissement, un incubateur réservé aux créateurs d'entreprises innovantes du multimédia, des éco-activités et de la santé ; et Paris Innovation Brûlon-Cîteaux, dans le 12^e arrondissement qui a reçu un prix au SIMI (salon de l'immobilier d'entreprise). Situé tout près de la célèbre école Boule d'art et de design, ce pôle marie

les activités traditionnelles du bois et les NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la communication). Le tout imbriqué dans un programme de 30 logements sociaux.

Deux autres projets sont en cours de réalisation : la ZAC Boucicaut (15^e), avec 42 lots livrés fin 2014 et trois commerces en 2015 ; et l'entrepôt du boulevard Mac Donald (19^e), avec 15 000 m² de bureaux qui accueilleront une pépinière d'entreprises courant 2014.



Saint-Blaise (20^e)
Un quartier désenclavé

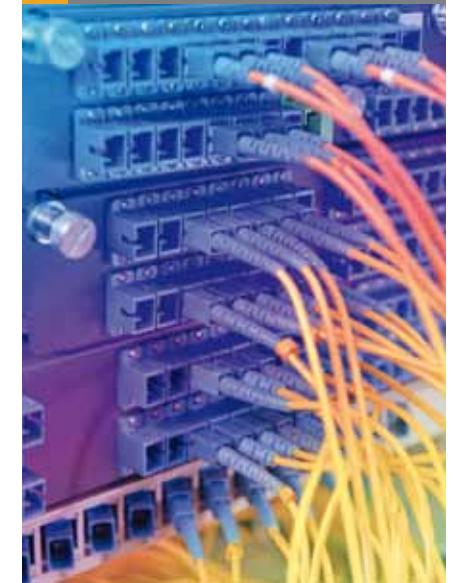
Les travaux en cours vont permettre d'ouvrir le quartier vers le tramway et de l'animer notamment avec des commerces. Le quartier Saint-Blaise fait peau neuve.

Le tramway est arrivé boulevard Davout en décembre 2012. La Semaest, qui aménage le quartier, a commencé les travaux de démolition pour prolonger la rue du Clos jusqu'au tramway. D'ici deux ans, la rue des Balkans sera piétonne. Le quartier Saint Blaise (20^e) fait peau neuve : il s'ouvre sur l'extérieur et s'enrichit de commerces et d'une crèche. Plusieurs bailleurs sociaux sont présents dans l'un des quartiers les plus denses d'Europe (12 000 habitants sur 14 hectares). La RIVP y compte un immeuble de 284 logements qui va être entièrement réhabilité.

Rénovation urbanistique d'abord. « L'immeuble était tourné sur le cœur de l'îlot, explique Pierre Grange, sous-directeur à la construction de la RIVP. Il faut l'ouvrir sur la rue. » Ce qui suppose de redessiner complètement le pied de l'immeuble, en reconstruisant les halls et les loges de gardien, tout en introduisant des locaux commerciaux dans les grands porches. Rénovation thermique ensuite. Pour atteindre les objectifs du Plan Climat de la Ville de Paris, toutes les fenêtres vont être changées. Au cœur de l'îlot, un jardin sera aménagé, avec une partie ouverte au public, l'autre réservée aux locataires. Cet aménagement a fait l'objet d'un an de concertation avec les habitants. Le début des travaux est prévu début mai pour une durée de deux ans. Une réunion d'information des locataires se tiendra début avril 2013.

LES BRÈVES

> FIBRE OPTIQUE À TOUS LES ÉTAGES



Tout locataire dispose d'un droit à la fibre. Aussi, d'ici au premier trimestre 2014, l'ensemble des immeubles de la RIVP sera équipé de fibre optique qui donnera accès à des connexions très haut débit pour l'Internet et la télévision. Respectant les règles fixées par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes), la RIVP a choisi un opérateur chargé de déployer la fibre dans les immeubles pas encore câblés. Il est chargé d'installer les équipements dans les parties communes qui permettront aux locataires ensuite de se connecter. Pour cela, ces derniers seront libres de choisir leur opérateur.



rue Tlemcen / des Amandiers 75020 Paris



43 boulevard de Clichy 75009 PARIS

SGIM : assurer une réelle mixité urbaine

Développer les logements sociaux dans les quartiers de Paris qui en comptent peu pour rééquilibrer le parc. Telle est la mission de la SGIM qui produit entre 300 et 350 logements par an.



Rencontre avec
Olivier Leblanc,
Directeur Général
de la SGIM

Quelles sont les missions de la SGIM ?

En 2006, la Ville de Paris est devenue actionnaire majoritaire de la SGIM et souhaité qu'elle se développe comme bailleur social, en priorité sur les arrondissements qui comptent peu de logements sociaux. 300 à 350 nouveaux logements sociaux sont ainsi mis à l'habitation chaque année. La SGIM a également repris successivement les patrimoines locatifs de la SEMPARISEINE et celui de la SEMIDEP, pour dépasser les 16 000 logements, dont près de 95 % à Paris intra-muros.

Quelle est votre politique en matière de logements sociaux ?

La SGIM réalise des opérations très intégrées au tissu urbain dans une perspective de mixité sociale, tant en réhabilitation-restructuration qu'en construction neuve et également quelques opérations de construction dans les ZAC parisiennes.

Le patrimoine existant fait l'objet de travaux attentifs de maintenance et d'entretien courant, en cherchant à améliorer l'accessibilité, la maîtrise des charges locatives et la qualité des équipements. Certains immeubles donnent lieu à des opérations de réhabilitation visant les objectifs du Plan Climat de la Ville de Paris.

Pouvez-vous nous décrire une opération qui vous paraît emblématique de cette politique ?

En 2012, nous avons lancé une importante opération de réhabilitation sur un ensemble immobilier de 140 logements constitués de deux immeubles dans le 20^e arrondissement, rue de Tlemcen et rue des Amandiers. Cette opération en milieu occupé comprend des travaux d'amélioration thermique, de modernisation des équipements des logements, des

parties communes, de réaménagement des espaces extérieurs, d'amélioration de l'accessibilité pour les personnes âgées et handicapées, et également une surélévation d'un des bâtiments qui permettra de créer six logements supplémentaires.

Lauréat d'un appel à projets « réhabilitation durable », ce projet bénéficie de subventions de l'ADEME et de la Région Ile-de-France, en sus des efforts de la Ville de Paris pour les opérations visant les objectifs du Plan Climat.

Ainsi, sans augmentation sensible des loyers, les locataires bénéficieront d'une amélioration considérable de leur cadre de vie.

Quels sont les principaux enjeux de demain en matière de logements sociaux ?

Nous poursuivons les efforts de production en privilégiant les arrondissements actuellement déficitaires en logements sociaux, pour contribuer au rééquilibrage nécessaire à l'intérieur de la capitale et ainsi à une réelle mixité urbaine.

Par ailleurs, face au vieillissement de la population, les mutations des personnes déjà âgées vers des logements complètement accessibles sont privilégiées.

**NOS FICHES PRATIQUES
SONT DISPONIBLES
DANS LA LOGE
DE VOTRE GARDIEN.**

