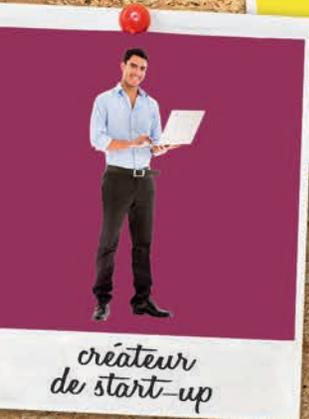
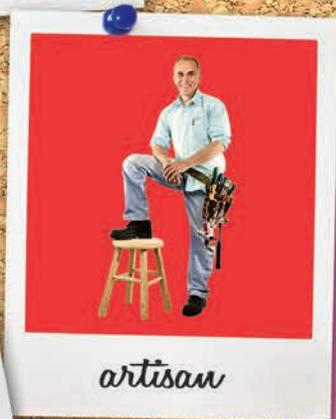
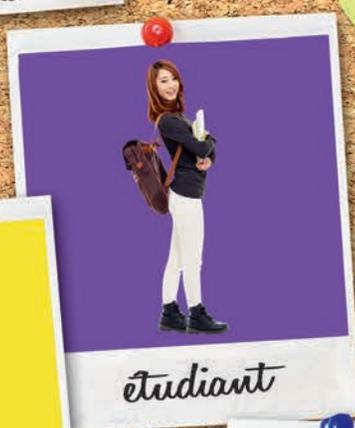


Les Échos de la RIVP

Le Journal des locataires

Qui sont les locataires

de la RIVP ?



Éditorial



L'année 2015 est une année pleine et entière. Nous poursuivons notre mission de bailleur avec une envie, toujours plus grande, de répondre présent sur la qualité et l'innovation.

Avec une démarche d'engagement de services qu'elle va mettre en place, la RIVP prend en compte l'exigence et la complexité de la demande locative. Une année audacieuse par ailleurs, avec la livraison du plus grand incubateur de la capitale à l'automne prochain, sur le site de Macdonald dans le 19^e arrondissement. La RIVP continue de contribuer au développement des projets parisiens.

Je tenais à vous remercier également en tant que locataires RIVP pour votre mobilisation lors de l'élection de vos représentants au conseil d'administration. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Le dossier de ce numéro s'adresse tout particulièrement à vous puisqu'il dresse le profil des habitants de nos logements mais aussi de nos commerces et locaux professionnels. Vous avez aussi répondu à notre enquête satisfaction et nous sommes heureux de voir que vous appréciez votre bailleur et son travail au quotidien même si nous devons encore nous améliorer sur le suivi des travaux et le traitement de la demande.

Certains d'entre vous, nos gardiens, sont à l'initiative de moments artistiques et de créativité, pour un mieux vivre ensemble en lançant un concours de dessins pour les enfants.

La RIVP poursuit également son haut niveau de production. Vous découvrirez ainsi les dessous de la construction d'un immeuble en sept étapes.

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

Bonne lecture.

Frédérique Calandra
Présidente

 Suivez RIVP sur Twitter
#RIVP



▶ 3

EN DIRECT

Merci pour votre mobilisation !

Découvrez les résultats des élections des représentants des locataires au conseil d'administration.



▶ 4

ACTU

Qualité de service, une démarche d'engagements

Pourquoi ? Comment ? Quels sont les axes d'engagements ?



▶ 5

RENCONTRE AVEC...

Dessiner c'est gagner !

Pour renforcer les liens entre les locataires, trois gardiens lancent un concours de dessins.



▶ 6

PATRIMOINE

Audacieuse et innovante, c'est Macdonald !

Incubateur d'innovation et de créativité, elle sera la plus vaste des plateformes d'innovation de la capitale.



▶ 7

VIE DE QUARTIER

L'art à la portée de tous

Des locataires s'initient à l'art. Épanouissement et créativité au rendez-vous.



▶ 8-11

DOSSIER

Qui sont les locataires de la RIVP ?

Jeune actif ? Commerçant ? Créateur de start-up ? Famille ? Quel que soit leur profil, la RIVP répond à leurs besoins.



▶ 12

DÉCRYPTAGE

Les dessous de la construction

Bâtir un immeuble de logements sociaux en sept étapes.



▶ 13

PRATIQUE

Urgenc'immo à votre service !

En cas d'urgence, un numéro : 01 57 27 00 27



▶ 14

DE VOUS À NOUS

Jetez un œil, c'est conseillé !

Entretenez sa VMC, respectez ses voisins, enquête satisfaction locataires, investissements 2014, etc.

Juin-Juillet 2015

N° 13

Les Échos
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

Pour nous contacter : servicecommunication@rivp.fr

Directeur de la publication : Serge Contat • Comité de rédaction : la direction de la communication - Gwenaëlle Joffre • La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro : les locataires de la RIVP, le cabinet d'architecte Odile Decq, ainsi que l'ensemble des collaborateurs • Réalisation : EPCOM • Crédit Photos : Fabrice Malzieu, Christophe Demonfaucou, Luc Paris, Jean Zindel, l'association La Ville A des Arts, l'association Curry Vavart (AGETA), Odile Decq (LABTOP), Shutterstock.

Ce document est imprimé sur papier recyclé CONDAT SILK 135 g, issu des forêts gérées durablement.

Ces encres sont essentiellement végétales, les déchets récupérés et recyclés.



ÉLECTIONS 2014

Merci pour votre mobilisation !

En décembre 2014, vous avez voté pour élire vos représentants au conseil d'administration de la RIVP. Retour sur un événement important pour bien vivre ensemble.

Une participation en hausse !

Tous les quatre ans, les locataires du parc conventionné sont appelés à élire leurs trois représentants au conseil d'administration de la RIVP. Lors de cette élection, il était possible de voter par courrier et sur Internet. 10 % des locataires ont ainsi préféré le vote en ligne.

La campagne d'information s'est déroulée à partir du 24 novembre. Le dépouillement et le comptage ont eu lieu le 11 décembre au siège social de la RIVP dans un climat serein, à la satisfaction de tous.

22,26 %, c'est le taux de participation enregistré cette année, en hausse par rapport à 2010 et supérieur à la moyenne nationale relevée chez les bailleurs sociaux. La RIVP se félicite de cette forte mobilisation.

Découvrez vos représentants !

Ont été élus les candidats désignés par les associations dont les listes ont obtenu le plus grand nombre de suffrages. Ils sont trois et ils sont appelés à siéger pour quatre ans :

- **Pierre Spinat - SLC-CSF**
(37,54 % des voix),
- **Frédéric Tachou - CNL 75**
(17,59 % des voix),
- **Doris Nicout - CLCV**
(15,27 % des voix).

Leur mission est de défendre vos intérêts lors des conseils d'administration en prenant part aux grandes décisions de gestion, telles que le vote du budget, l'augmentation des loyers, l'entretien du parc locatif, etc.



CHIFFRES CLÉS

33 978 inscrits
7 563 votants
dont 759 via Internet
et 6 804 par correspondance





DÉMARCHE QUALITÉ

Qualité de service, une démarche d'engagements

Garantir la qualité de service pour tous, c'est l'objectif de la dynamique lancée par la RIVP. Un vaste projet qui implique l'ensemble des parties prenantes.

Une stratégie par étapes

Depuis le 30 septembre 2013, le Service Relation Locataires (SRL) prend en charge tous les appels téléphoniques des locataires et apporte une réponse immédiate aux demandes les plus simples. Les collaborateurs RIVP sont à présent équipés d'un outil de gestion et de suivi de toutes les demandes des locataires.

- **Étape 1** (en 2014/2015) : écouter l'ensemble des parties prenantes, locataires, collaborateurs, fournisseurs et élus, pour identifier les engagements de service attendus et réalisables.
- **Étape 2** : déployer un plan d'actions pour permettre à la RIVP de se mettre en ordre de marche et tenir ses futures promesses.
- **Étape 3** (en 2016) : top départ des premiers engagements de service !

Pour connaître les attentes des locataires, trois dispositifs ont été déployés :

- une **enquête qualitative** réalisée en 2014 auprès de locataires mécontents du traitement de leurs demandes pour identifier les raisons de leur insatisfaction ;
- un **atelier participatif** avec un panel représentatif d'une trentaine de résidents, organisé en novembre 2014 au Siège de la RIVP ;
- un **groupe de suivi** de la démarche avec des représentants d'associations et amicales de locataires, membres du Conseil de Concertation Locatif.

Quant aux collaborateurs, ils ont donné leurs avis sur les attentes prioritaires et le niveau de satisfaction des locataires, via un questionnaire en ligne :

- **46 %** des collaborateurs de la RIVP y ont répondu ;
- **92 %** d'entre eux se disent prêts à s'investir personnellement dans cette démarche.

Les thèmes retenus

L'écoute des parties prenantes permet déjà d'identifier plusieurs thématiques prioritaires, dont :

- une **amélioration du traitement des demandes** locataires : plus de visibilité sur leur prise en charge et sur leurs délais de traitement ;
- un **meilleur suivi des travaux** dans les logements des prestataires impliqués ;
- un **accompagnement des nouveaux résidents** ;
- le **maintien de la tranquillité** dans la résidence et le logement.

La mise en marche

Cette démarche d'engagements de service fait dorénavant partie de la politique de l'entreprise. « L'ensemble de la RIVP est mobilisé pour atteindre cet objectif d'engagement de service », souligne Valérie Debord, directrice de la qualité de service. Un process est en marche. Affaire à suivre dans les prochains numéros des Échos.

INITIATIVE

Dessiner c'est gagner !

Inspirés par l'ambiance festive de Noël, trois gardiens ont eu l'idée de lancer un concours de dessins destiné aux enfants. Au programme : cadeaux, convivialité, rencontres et bonne humeur. Zoom sur une initiative qui a resserré les liens entre les locataires.



Trois gardiens, un concours qui crée des rencontres.

pour les 7-12 ans. « Ils voulaient tous gagner », se souvient Sirou Kebe. Chaque enfant a pu repartir avec un père Noël en chocolat.

S'ils ont d'abord été surpris, les parents ont salué l'initiative. « Un locataire nous a même remercié dans un petit discours, apprécie Céline Valin. C'est vrai que cela donne une bonne image, c'est important pour les gardiens ».

“ On voulait que les enfants y mettent leur cœur et non qu'ils dessinent pour avoir des cadeaux. ”

Des dessins qui créent du lien

Ils sont trois, comme les trois Mousquetaires : Céline Valin, Sirou Kebe et Lucien Durimel. Ensemble, ils ont imaginé un concours de dessins de Noël pour les enfants de leurs résidences. L'occasion de renforcer les liens entre les locataires. « C'est une première ! Au début, la machine a été difficile à mettre en route, confie Céline Valin. Mais les enfants ont joué le jeu ». Affichage dans les parties communes, règlement et récompenses à la clé : tout était prévu. Sirou Kebe insiste : « Notre but était que les enfants réalisent des activités ensemble, cela leur a permis de se réunir et de communiquer. »

Au final, 30 dessins ont été présentés au jury. Sa composition ? Les trois gardiens instigateurs, le responsable technique de secteur et le responsable d'agence. Céline Valin précise : « On voulait que les enfants y mettent leur cœur et non qu'ils dessinent pour avoir des cadeaux. »

Six lauréats, mais tous gagnants

Début janvier, tous les participants et leurs parents ont été conviés à la remise des prix organisée par les gardiens dans le hall de la résidence du Pavé de Grignon. Au menu : gourmandises, bonne humeur et convivialité. Six dessins ont été récompensés : trois dans la catégorie 4-7 ans et trois autres

Lucien Durimel complète : « Les locataires ne demandent que cela, c'est primordial pour resserrer les liens. » Après un tel succès, chacun attend avec impatience l'occasion de se retrouver : la Fête des voisins et bien sûr, le concours de l'année prochaine.



Noël vu par les enfants de la résidence du Verger de Grignon.

UNE RECONVERSION RÉUSSIE

Audacieuse et innovante, c'est Macdonald !

Dans le cadre de la reconversion des entrepôts du boulevard Macdonald, la RIVP et la Ville de Paris ont fait appel à Odile Decq, architecte urbain, pour concevoir la plus vaste des plateformes innovantes de la capitale.



RIVP : Quelles ont été les contraintes de ce chantier ?

Odile Decq : Techniquement, le fait d'être situé à l'extrémité de l'ancien entrepôt aurait pu être un obstacle. L'autre défi a été de jouer avec la structure en béton existante. Comment ? En habillant l'intérieur et en superposant plusieurs volumes pour créer six niveaux. Tous ces enjeux techniques ont contribué à la silhouette singulière du bâtiment.

RIVP : Pourquoi ce parti-pris architectural ?

OD : Cet incubateur symbolise l'univers professionnel de ses occupants : le numérique. Au-dessus du socle en béton rénové, une façade vitrée, bâtie en retrait, est surmontée d'un volume en porte-à-faux dont les façades, noires au nord et blanches au sud, sont percées de bulles vitrées de tailles différentes. Le but : exprimer le caractère binaire du digital.



CHIFFRES CLÉS

Superficie :
16 000 m² - 125 îlots
 de 30 à 120 m²

Capacité :

- **12 salles** de réunion réparties sur les niveaux
- **1 salle** de conférence de **141 m²**

Valeur locative prévisionnelle incubateur et hôtel d'entreprises :

- **315 €/m²** surface privative et quote-part parties communes/an/HT/HC avant abattement
- **385 €/m²** surface privative et quote-part parties communes/an/HT

Label HQE : normes énergétiques d'environ **58 kWh-ep/m²/an**

RIVP : Quelles sont les spécificités de la conception intérieure ?

OD : La plateforme va accueillir plus de 100 entreprises différentes. Tout a été agencé autour d'un vaste patio central pour créer des espaces de convivialité, propices aux échanges. Ce patio facilite le passage de la lumière naturelle à chaque niveau jusque dans les bureaux. Quelques touches de couleur rouge apporteront des notes vives dans les salles de réunion. Au 1^{er} étage, une vaste salle de conférence donne sur une terrasse extérieure en loggia urbaine. Le bâtiment n'a pas été pensé comme une enveloppe, c'est un véritable lieu de vie, de travail et de créativité.



Les vacances mystérieuses, un film d'animation imaginé et réalisé par de jeunes pousses.

ARTISTES URBAINS

L'art à la portée de tous

Quand les artistes partagent leur créativité avec les locataires, quand ils vivent et travaillent au cœur même d'une résidence locative, l'art se démocratise.

Ils donnent des arts à la ville

Peintres, photographes, graphistes, sculpteurs, comédiens, cinéastes, musiciens, écrivains ou encore poètes, c'est un véritable florilège d'artistes qui travaillent et résident à la Villa des Arts, dans le 18^e arrondissement. Ce lieu chargé d'histoire abrite ateliers d'artistes et logements sociaux. Brigitte Hautefeuille, écrivain, se souvient : « Tout a commencé pendant la réhabilitation de la bâtisse. Nous avons créé des événements pour les ouvriers. Puis, les performances ont été élargies aux locataires, au quartier et même à la ville. »

Aujourd'hui, ces artistes, membres de l'association « La Ville A des Arts », œuvrent pour faciliter les rencontres entre l'art et les habitants (expositions, ateliers, soirées, etc.).

Fabrique ton film d'animation !

Silence ça tourne ! Fin août, les artistes de l'association « Curry Vavart » ont proposé aux enfants des locataires de la cité Python Duvernois de réaliser leur propre film d'animation, à partir de matériaux de récupération. Accompagné des artistes, les futurs Luc Besson ou Ridley Scott ont imaginé une histoire :



Depuis septembre 2014, la Villa des Arts accueille des expositions bimensuelles.

Les vacances mystérieuses. Bien plus qu'une sensibilisation au développement durable et au recyclage des déchets, ce type de rencontre artistique et citoyenne contribue à l'animation des quartiers et renforce le lien social entre les habitants.



▶ PORTRAITS

Qui sont les locataires de la RIVP ?

Famille ou start-up, étudiant ou commerçant, la RIVP propose une offre de logements et de locaux professionnels qui répondent aux besoins de locataires aux profils et aux attentes d'une grande diversité. Partons à leur rencontre...

Logements sociaux : l'esprit de famille

Avec plus de 50 000 logements, la RIVP est l'un des plus importants bailleurs sociaux parisiens.

Pour obtenir un appartement, il faut d'abord déposer un dossier de

demande en mairie, à la préfecture ou auprès des organismes d'Action Logement. Quand un logement se libère ou qu'une nouvelle résidence est livrée, les réservataires* doivent proposer au moins trois candidatures.

Dans le cas du droit au logement opposable (DALO), la préfecture présente un seul candidat en situation d'urgence. « La RIVP ne désigne pas de candidat. On reçoit les dossiers qui passeront en commission », précise Tassadit Cadiou, directrice territoriale sud et présidente de la commission d'attribution.

« Enchantée ! »

Marie vient d'emménager avec ses trois enfants dans le 15^e arrondissement.

« J'étais en recherche depuis un an et demi. Notre appartement est grand et superbe. Mes enfants ont chacun leur chambre. Je suis vraiment enchantée ! A mon arrivée, il y avait un radiateur qui ne fonctionnait pas, il a été réparé au plus vite. »



CHIFFRES CLÉS

Logements sociaux :

- 50 912 logements
- 65 % de grands logements (T3, T4, T5)
- 2 387 attributions

Tous les dossiers sont examinés par la commission d'attribution, composée de six membres de la RIVP, d'un représentant de la Ville de Paris et d'un membre d'une association de locataires. Le niveau de revenus, les conditions de logement actuelles, le temps d'attente, font parties des critères d'attribution. Les raisons de refus : le dépassement des revenus par rapport au plafond réglementaire, la non adéquation du logement proposé à la composition familiale, un taux d'effort trop élevé ou la non conformité des pièces fournies. Le candidat retenu et ayant donné son accord, signe un bail de trois ans, reconductible tacitement pour la même durée. Le jour de son entrée, il doit présenter son attestation d'assurance habitation. Quant à l'état des lieux, il est réalisé avec le gardien.

Locaux commerciaux : des activités attractives

La large palette de commerces et locaux d'activités aux pieds d'immeubles est principalement destinée aux commerces de proximité : boulangeries, librairies-presses, pharmacies, restaurants, coiffeurs, banques, etc. Il existe également des locaux professionnels destinés aux associations, aux professions libérales ainsi que des ateliers pour les artisans ou les artistes. Les objectifs de la RIVP : répondre aux besoins des locataires, maintenir le lien social et contribuer à l'attractivité des quartiers.

* Mairie de Paris, Mairies d'arrondissements, Préfecture, Action Logement.



Dans la catégorie « Sports et Loisirs », une solution : Byke the Way !

Nicolas Thorand, responsable du pôle commerces, explique : « Aujourd'hui, on recherche essentiellement des commerces de proximité contribuant au dynamisme de nos immeubles et des quartiers, mais aussi des concepts innovants, produits bio ou de terroir. »

« Cet emplacement est idéal »

Les artistes et les techniciens du collectif **TRIBUDOM** utilisent l'outil cinéma pour faciliter les liens dans les quartiers du Nord-Est parisien. Ils viennent d'intégrer le 10 bis, rue de Chaumont dans le 19^e arrondissement. Mona Abdel Hadi explique : « Pour rester sur notre territoire, il nous fallait un local proche du quartier de Flandre. Nous avons eu un bon contact avec le service de la RIVP. Cet emplacement est idéal, très accessible pour notre public et près du métro. »

Ça roule pour « Byke the way »

« J'habite le 17^e arrondissement, explique **Gérald Garnier**, et je voulais absolument ce local-là ! Deux ans de préparation, un brevet de technicien spécifique au domaine des cycles et un dossier qui a séduit la commission d'attribution. J'ai ouvert début mars ma boutique de vente et de réparation de vélos (vente de marques nationales uniquement) au 113, rue Legendre. L'endroit est parfait, la clientèle est ravie. »



CHIFFRES CLÉS

Locaux commerciaux :

- 255 000 m²
- 73 % : commerçants, artisans, entreprises, professions libérales.
- 17 % : secteur associatif

Logements temporaires : des solutions pour tous

Pour répondre aux besoins d'hébergement temporaire, la RIVP développe au travers de sa filiale Lerichemont une gamme de solutions adaptées.

Les résidences sociales et étudiantes représentent environ 50 % du parc géré par Lerichemont. Elles accueillent pour des durées maximales de deux à trois ans, ceux qui ont besoin de franchir une étape : situation de mobilité géographique, changement de vie, consolidation d'un emploi, etc.

« Dommage que le bail ne dure que deux ans ! »

Préparatrice en pharmacie, Koumba Oussainou a fait sa première demande de logement en 2008. Depuis décembre 2013, elle occupe un studio au sein de la résidence du Docteur Gley. « C'est à 10 minutes à pied de mon travail et bien pensé avec des rangements pratiques. Je profite de la laverie et je vais à la salle de sport. J'ai sympathisé avec d'autres résidents, c'est important. C'est dommage que le bail ne dure que deux ans ! »



CHIFFRES CLÉS

Logements temporaires :

- **3 015** logements gérés (principalement des studios)
- **1 700** nouveaux résidents accueillis dans l'année



La résidence sociale du Docteur Gley, un lieu de vie agréable.

Généralistes ou dédiées aux jeunes actifs, aux étudiants, aux travailleurs migrants, aux familles mono-parentales, leurs typologies sont adaptées au projet social des résidents.

Les hôtels sociaux sont destinés aux populations en difficulté suivies par les services sociaux ou des associations d'aide aux démunis.

Les résidences para-hôtelières s'adressent à des publics différents : salariés, jeunes fonctionnaires, chercheurs ou artistes. Certaines sont réservées par des ministères pour leurs employés récemment affectés en Île-de-France.

« Dans chaque résidence, tout est fait pour accompagner les publics vers leur prochaine étape, leur trouver des solutions, les aider à devenir autonomes et gérer les difficultés de chacun », rappelle Laurent Vuidel, président de Lerichemont.

« Un bel espace de vie »



Originaire de Bordeaux, Nicolas Chainé est venu à Paris pour donner libre

cours à ses passions. À 30 ans, il est équipier chez McDonald's et occupe un studio au sein de la résidence du Docteur Gley, depuis le 1^{er} mars 2014. « J'ai d'abord été hébergé chez un ami pendant trois ans. Mais je cherchais à avoir "un chez-moi". Une assistante sociale m'a guidé et conseillé pour obtenir ce logement. J'ai d'abord eu un entretien avec le directeur de la résidence. Je suis vraiment bien, c'est un bel espace de vie. En plus, il y a une laverie et une salle à manger. Je peux me consacrer à mes projets personnels car j'envisage de partir à l'étranger d'ici deux ans. »

Bureaux et plateformes d'innovation : les start-up en pointe

Les incubateurs, les pépinières et les hôtels d'entreprises de la RIVP accueillent sous le même toit de jeunes sociétés qui peuvent ainsi mutualiser leurs ressources, partager leurs expériences et développer leur réseau. L'objectif est d'encourager les entreprises innovantes et start-up à s'implanter dans Paris.

« Offrir un environnement propice aux entreprises de demain permet de participer à la vie économique de la cité et de créer des emplois au cœur de Paris. Une contribution primordiale pour un bailleur social », analyse Hubert du Fraysseix, directeur de la DDGIE (direction du développement et de la gestion immobilière pour les entreprises).

« Un accélérateur de croissance »

Redbird, entreprise résidente de la pépinière Boucicaut, propose la capture et le traitement des informations issues des drones civils pour le monde industriel. « Nous occupons 150 m² pour héberger nos trois départements : pilotes, traitements de données et sales/marketing, précise Emmanuel de Maistre, dirigeant. Nos échanges avec les incubateurs Impulse et Starburst Accelerator permettent de rencontrer de nombreux donneurs d'ordre et de clients. C'est un accélérateur de croissance pour notre développement commercial et nos partenariats industriels. Nous sommes heureux d'avoir reçu le Grand Prix de l'Innovation de la Ville de Paris. »



« Parfait pour se développer »

Macadam Tonic, autre résident de la pépinière Boucicaut, propose de « dynamiser votre santé ». Philippe Jaulin, l'un des créateurs, a intégré l'incubateur e-santé début 2014 : « Nous avons été sélectionnés sur dossier après un appel d'offres de Paris & Co. Nous avons imaginé une nouvelle norme pour quantifier les activités physiques : le point Macadam. Nous avons conçu des programmes personnalisés avec une méthodologie, des exercices et un suivi adaptés. Nous étudions également des parcours sport/santé pour les lieux et les villes. Nous avons le projet d'en intégrer un dans l'incubateur avec l'accord de la RIVP. Quand le bailleur est aussi le partenaire, c'est parfait pour se développer ! »



Parmi les programmes développés par Madadam Tonic :
Déroutage matinal, ou comment se lever du bon pied en 10 minutes.

Jeune actif, commerçant, créateur de start-up, famille, quel que soit le profil des locataires, la RIVP déploie une offre de logements répondant à tous les besoins. Gestion de locaux commerciaux, création de pôles d'entreprises innovantes, projets favorisant la mixité et l'insertion sociale, la RIVP affirme son statut de bailleur social innovant.



CHIFFRES CLÉS

Bureaux et plateformes d'innovation :

- 25 000 m² de locaux à usage de bureaux et entrepôts
- 300 jeunes entreprises bénéficiaires
- Taux de remplissage : 95 %



Tous les logements sociaux de la RIVP doivent répondre aux exigences du Plan Climat de la Ville de Paris.

BÂTIR DES LOGEMENTS SOCIAUX

Les dessous de la construction

L'un des métiers de la RIVP est d'être bâtisseur. Construire des immeubles de logements sociaux exige des procédures maîtrisées. Quelles sont les étapes à respecter ?

Sept, c'est le nombre d'étapes nécessaires à la construction de logements sociaux. Entre le lancement du projet et sa réalisation, plusieurs années peuvent s'écouler.

1/ Identifier un terrain

Concurrence accrue, raréfaction du foncier disponible, trouver un terrain devient de plus en plus compliqué. Les solutions ? Acheter sur le marché, dans une ZAC, consulter un aménageur, la Ville de Paris, densifier une résidence RIVP ou encore transformer un bâtiment de bureaux en immeuble de logements.

2/ La programmation

La mixité « logements-équipements » publics est une priorité. La programmation doit répondre aux objectifs politiques de la Ville de Paris. Enfin, une étude de faisabilité, réalisée par un architecte permet de définir un projet type.

3/ Un projet, une équipe, un maître d'œuvre

Un concours d'architecture est lancé. Un jury, composé de membres de la RIVP, d'élus de la Ville de Paris et d'architectes, sélectionne le projet, l'équipe et le maître d'œuvre.

4/ Le montage financier

L'équilibre en matière d'exploitation est impératif. Subventions de la Ville de Paris, prêts aidés de la Caisse des Dépôts et Consignations, sont soumis à l'accord du Conseil de Paris.

5/ Le permis de construire

L'architecte dépose le permis de construire. Le service gérance de la RIVP peut donner son avis sur le choix des matériaux, le fonctionnement, etc.

6/ Consulter les entreprises, lancer les travaux

Une fois le permis de construire déposé, un appel d'offres est lancé. Le suivi des travaux est réalisé avec le maître d'œuvre.

7/ Livrer et réceptionner

Les logements réceptionnés doivent obtenir le label CERQUAL, organisme de certification pour l'environnement. Pendant « l'année de parfait achèvement », la direction de la construction et le service gérance s'associent pour régler les problèmes techniques.



CHIFFRES CLÉS

Objectifs de la Ville de Paris :

- 26 % de logements sociaux en 2020
- 7 000 nouveaux logements sociaux

Coup de projecteur sur Urgenc'immo

Un numéro en cas d'urgence est mis à votre disposition pour répondre aux urgences en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

Quand appeler ?

En semaine **de 17h à 8h30**, les samedis, dimanches et jours fériés.

Pourquoi ?

En cas d'urgence, en dehors des heures d'ouverture des bureaux, **incendie, inondation, explosion, fuite, panne électrique généralisée...**

Comment cela fonctionne ?

En cas d'incident urgent ou d'événement grave, Urgenc'immo met en œuvre les actions nécessaires.

Où trouve-t-on ce numéro ?

Il figure sur les panneaux d'affichage du hall de votre immeuble.





VOTRE QUESTION, NOTRE RÉPONSE

Comment et pourquoi entretenir ma VMC ?

Si votre logement est équipé d'une ventilation mécanique contrôlée (VMC), nous vous rappelons quelques bons conseils d'entretien.

La VMC, pourquoi ?

Ce système de ventilation permet de renouveler automatiquement l'air dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est indispensable à la bonne hygiène et à la salubrité de votre logement. Avec peu d'effort votre santé sera préservée.

Que faut-il faire ?

- N'obstruez jamais les bouches d'aération qui permettent de respirer un air sain.
- Dépoussiérez régulièrement les arrivées d'air dans les chambres, le séjour et le salon.
- Nettoyez les bouches d'extraction dans la salle de bain, la cuisine et les toilettes.

Sinon ?

- Accumulation de mauvaises odeurs.
- Diffusion de gaz toxiques.
- Formation de moisissures.



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Des résultats encourageants

Du 9 au 21 septembre 2014, 2 300 locataires représentatifs du parc RIVP ont répondu à notre enquête de satisfaction. Les chiffres parlent d'eux mêmes.

La satisfaction globale : en hausse !

- **80 %** des locataires sont globalement satisfaits de la RIVP ;
- **81 %** apprécient leur logement.

Les travaux : peut mieux faire !

- **79 %** se disent satisfaits de la qualité des travaux effectués dans les parties communes ;
- **70 %** des locataires sont satisfaits de la qualité des travaux réalisés dans leur logement.

La propreté : bon niveau !

- Halls, paliers, escaliers : **75 %** satisfaits ;
- Locaux poubelles : **75 %** satisfaits ;
- Parkings : **70 %** satisfaits.

Les ascenseurs : nette amélioration !

- **69 %** des locataires sont satisfaits de leur fonctionnement.

Traitement de la demande : des progrès attendus !

- Seulement **43 %** des locataires sont satisfaits.

Côté communication, c'est positif !

- **91 %** approuvent les horaires d'ouverture du SRL ;
- **90 %** trouvent les collaborateurs aimables ;
- **80 %** s'adressent en priorité au gardien, qui reste leur interlocuteur privilégié en cas de panne ou incident technique.

En réponse à vos remarques et à vos attentes, la RIVP s'engage à mettre en œuvre des propositions d'amélioration.

CONSEILS

Se respecter pour mieux vivre ensemble

En observant quelques règles de base, vous contribuez à préserver la sécurité et la qualité de vie de chacun et à éviter les conflits entre voisins.



Nuisances sonores

Pas de bruits !

- Modérez les nuisances telles que le bruit de perceuse, les claquements de talons ou de porte.
- Baissez le volume de votre téléviseur, radio, chaîne hi-fi, console de jeux.



Animaux

Savoir vivre avec !

- Ne les laissez pas aboyer.
- Tenez-les en laisse.
- Ramassez leurs déjections.
- Rappelez-vous que les pelouses de votre immeuble leur sont interdites.
- Sachez que les animaux dangereux sont interdits.



Triez vos déchets

Ayez le bon geste !

- Jetez vos ordures ménagères dans des sacs fermés dans la poubelle verte.
- Déposez vos déchets recyclables directement en vrac dans la poubelle jaune.
- Apportez vos encombrants en déchetterie ou appelez, soit le 3975 pour Paris, soit votre mairie.



Cigarette

Respectez vos voisins !

- Ne fumez pas dans les parties communes.
- Ne jetez pas vos mégots par les fenêtres.



Encombrement des parties communes

C'est une question de sécurité !

- Soyez vigilants !
- Aucun espace de l'immeuble, escaliers, paliers, balcons, couloirs, cave comprise, ne doit être encombré d'objets.



À NOTER

Les travaux en chiffres

En 2015, avec un parc locatif en développement, entretenir et moderniser le patrimoine est une priorité. L'enjeu : offrir un service optimum aux locataires.

En 2015, le budget alloué aux investissements s'élève à **160 M€ TTC***, soit :

- Plan de travaux (Gros entretien et travaux immobilisés) : **56 M€ TTC*** ;
- Réhabilitations : **53 M€ TTC*** ;
- Remise en état de logements à la relocation : **15 M€ TTC*** ;
- Entretien courant : **35 M€ TTC*** .

*montants hors filiales et direction du développement et de la gestion immobilières pour les entreprises (DDGIE).

PROPRETÉ ET SÉCURITÉ EN DANGER

PROPRETÉ ET SÉCURITÉ EN DANGER



PROPRETÉ ET SÉCURITÉ