

PATRIMOINE

**PASSAGE
GOIX**



**VIE DE
QUARTIERS**

**L'ASSOCIATION
RUE DU MAROC**



N°01

De mars
à septembre
2009

Echos de la **RIVP**

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

> www.rivp.fr

PERSPECTIVES

**LE GARDIEN:
VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR**



ÉDITORIAL

Cet éditorial, c'est notre président, Pierre Castagnou, qui devait le signer. Malheureusement, il nous a quittés le 24 février dernier.



C'est en pensant à lui que je vous présente ce nouveau journal, conçu autour de ses orientations et auquel il attachait le plus grand prix. Mieux connaître les décisions, les métiers, les services mis en place par la RIVP, ainsi que la politique du logement à Paris, s'informer sur ses droits et devoirs en tant que locataire : Echos de la RIVP fait le point sur ces différents sujets et vous propose de découvrir également des immeubles RIVP, neufs ou anciens, les initiatives d'associations de locataires, etc.

Afin d'avoir votre avis concernant ce nouveau journal, nous réaliserons une enquête sur un échantillon de locataires, avant sa prochaine sortie à l'automne 2009.

Comme l'aurait souhaité Pierre Castagnou, ne manquez pas de nous faire part de vos commentaires et suggestions. ■

Serge Contat

Directeur général de la RIVP

De mars à septembre 2009

N°01

Echos de la RIVP

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

Directeur de la publication : Serge Contat • **Comité de rédaction** - Gwenaëlle Joffre - Françoise Chapé - Frédérique Lahaye - Agnès Letellier • **La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro :** Association Vivre ensemble à Maroc Tanger - Jean-Pierre Macedo - Salvatore Passafiume - Marie-Agnès Passafiume - Chantal Rabouin - Bernadette Salmon - Diane Szykier - Yves Thépault - Solange Veyre. • **Photographe :** Stephan Lucas (crédit photo RIVP + ACAUR) • **Réalisation :** OBEA Communication.

Vous pouvez nous écrire : servicecommunication@rivp.fr

Régie Immobilière de la Ville de Paris

Filiales de la RIVP : Habitat Social Français et Lerichemont

03



ACTUALITÉS

03 EN DIRECT

La RIVP

04 ACTU-LOGEMENT

La modernisation
des ascenseurs

05



PATRIMOINE

05 CONSTRUCTION NEUVE

Une opération exemplaire

06



PERSPECTIVES

06 LE GARDIEN

Votre premier interlocuteur

09



VIE DE QUARTIERS

09 PORTRAIT

L'association rue du Maroc

09 AGENDA

10



DECRYPTAGE

10 ENQUÊTE

Le développement durable

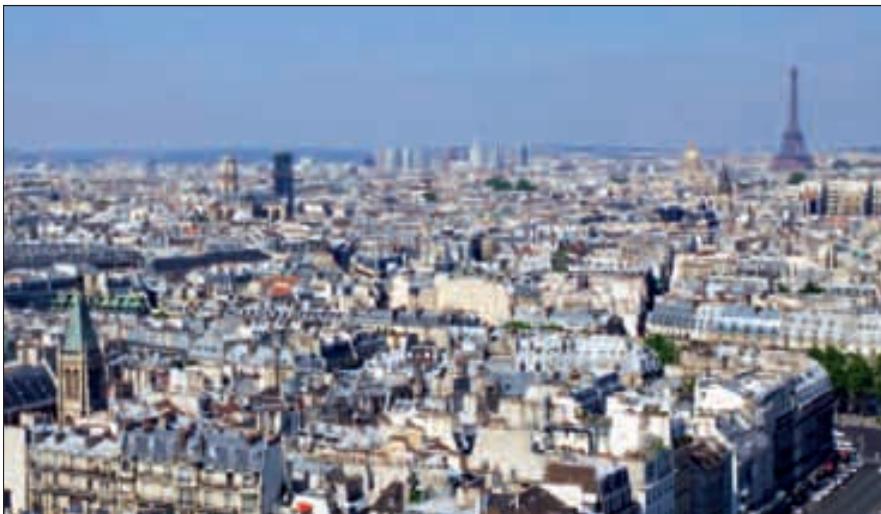
11 FICHE PRATIQUE

Les charges locatives



Ce document a été réalisé sur papier recyclé par un imprimeur certifié IMPRIM'VERT, sur papier SATIMAT GREEN certifié par la norme FSC Sources mixtes





La RIVP

Partenaire de référence de la ville de Paris

Une vocation :

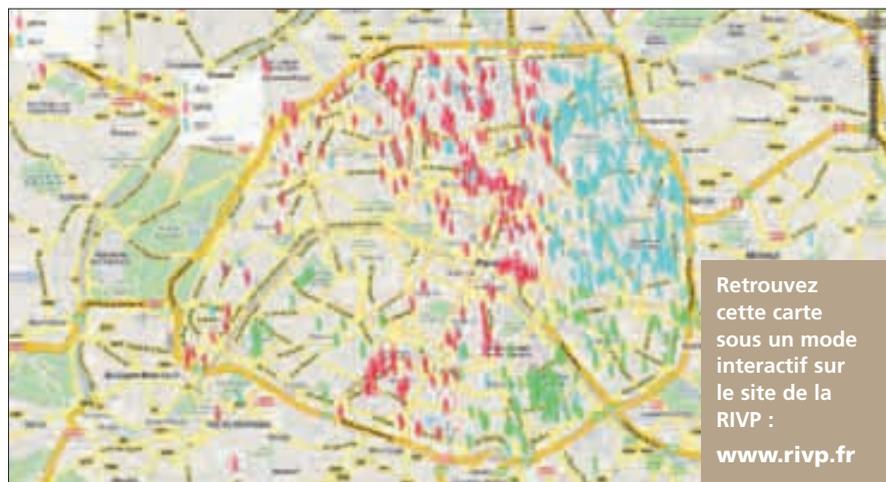
le logement social et intermédiaire

Aujourd'hui, la RIVP assure la construction, l'entretien et la gestion locative de programmes immobiliers, principalement dans le domaine du logement social.

Organisée autour de 19 agences pour assurer un service de proximité à ses locataires, elle a pris des engagements forts à leur égard, qu'il s'agisse d'accueil, de qualité de service rendu, d'entretien du patrimoine ou d'information.

Un constructeur clé pour la ville

La RIVP est devenue un acteur essentiel de la politique du logement social menée par la Ville de Paris, son actionnaire majoritaire depuis 2007. Ce tournant décisif se traduit par des objectifs ambitieux en matière de construction et de réhabilitation. La RIVP entend en effet avoir mis en chantier près de 3 000 logements et équipements publics (crèches, écoles, lycées...) à horizon 2010. Mise en oeuvre du développement durable, relance de la concertation locative, mise en conformité du parc d'ascenseurs... Tous ces projets seront régulièrement évoqués au fil de ces pages. ■



Retrouvez
cette carte
sous un mode
interactif sur
le site de la
RIVP :
www.rivp.fr

Créée en 1923, la Régie Immobilière de la Ville de Paris est la plus ancienne des sociétés d'économie mixte intervenant pour la Ville de Paris. Elle a été constituée initialement pour construire puis gérer des immeubles à loyers modérés à l'usage des classes moyennes sur les terrains rendus disponibles par la démolition des anciennes fortifications parisiennes.

LA RIVP EN QUELQUES CHIFFRES

79,74% : part du capital
détenu par la Ville de Paris

GCE SEM : 10,13%

SNI : 5,77%

CDC : 4,36%

1 017 collaborateurs

47 751 logements

3 477 logements en foyer

2 042 locaux d'activité

33 574 places de stationnement

CA : 455 M€

(estimation février 2009)

1360 logements financés en 2008

LES BRÈVES

Charte graphique

La RIVP se dote d'une charte graphique et d'un nouvel affichage dans les halls d'immeuble. L'objectif est d'harmoniser l'ensemble des informations qui sont affichées avec un visuel bien identifié.

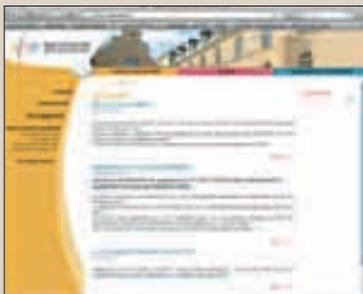


Nouveaux arrivés

Caroline Grandjean rejoint la RIVP en tant que Directrice de la gérance et Laurent Tosello en tant que Directeur technique.

Internet

Le site internet de la RIVP, www.rivp.fr, fera prochainement peau neuve pour vous offrir plus de services et plus d'informations en ligne, dans un format à l'interactivité accrue. Nous vous en dirons plus dans votre prochain Echos de la RIVP. A suivre...



Modernisation des ascenseurs

Un chantier d'envergure

La mise aux normes des ascenseurs est une obligation légale. Paru en septembre 2004, un décret issu de la loi Urbanisme et Habitat (02/07/03) impose en effet d'importants travaux de mise aux normes suivant 3 échéances : 2010 - 2013 - 2018.

«Les 2 200 ascenseurs sont concernés par de gros travaux de rénovation», indique Yves Thépault, de la direction technique, chargé des ascenseurs.

Afin de ne pas multiplier les mises à l'arrêt, la RIVP a décidé de traiter les trois échéances réglementaires (2010, 2013 et 2018) en une seule fois : d'ici 2010, tous les appareils auront été mis aux normes et modernisés. Parallèlement à ces travaux, un nouveau dispositif de télésurveillance est installé pour mieux repérer les pannes et déclencher, dans les plus brefs délais, les interventions nécessaires. Ce chantier d'envergure suppose un choix et un encadrement rigoureux des ascensoristes responsables de l'ensemble des travaux. A ce jour, 400 ascenseurs ont d'ores et déjà été rénovés entièrement. ■

> UN SERVICE GRATUIT

Lors de ces gros travaux (remplacement du treuil de traction et de l'armoire de manœuvre par exemple), un ascenseur doit rester immobilisé plusieurs semaines. La RIVP vous en informe environ 30 jours à l'avance. Pour vous venir en aide, la RIVP met en place un dispositif gratuit de portage de paquets. Une personne assure une présence au pied de votre immeuble dans des plages horaires bien définies : de 11 H 00 à 12 H 30 et de 17 H 30 à 19 H 00.

La RIVP fait par ailleurs appel à des associations et des entreprises pour venir en aide aux personnes à mobilité réduite, les aider à descendre et monter les escaliers. Il vous suffit de vous signaler auprès de votre gardien pour en bénéficier.

> CHIFFRES CLÉS

2 200
nombre d'ascenseurs

70 millions d'euros
budget du chantier



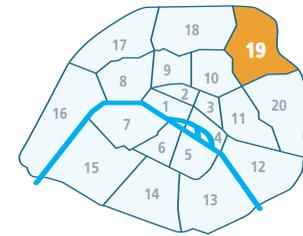
Construction neuve

Une opération exemplaire

L'ensemble compte aujourd'hui 128 logements (appartements, ateliers d'artiste et maisons de ville) ainsi que des locaux d'activité, des commerces et une halte-garderie, répartis autour de voies piétonnières.

Cette opération privilégie les matériaux anciens (brique, bois, toitures en zinc...) et un esprit faubourien.

Elle illustre une concertation réussie entre les élus et les habitants dans un quartier sensible.



L'aménagement du Passage Goix, dans le 19^e arrondissement, a été achevé en mai 2008 après 5 ans de travaux.



BUDGET
24 millions d'euros

Avec la création d'un quartier nouveau autour du jardin de la Cour du Maroc, l'aménagement du passage Goix, qui porte sur plusieurs îlots, contribue à l'éradication de l'insalubrité à Paris. ■

Sur cette parcelle de 4 146 m², auparavant occupée par des immeubles insalubres et un terrain vague, cette opération a été réalisée pour offrir des logements sociaux et des équipements, dans un cadre verdoyant...



Hier, un vieux quartier des faubourgs de Paris...



... aujourd'hui, un lieu rénové et attrayant



Le gardien

Votre premier interlocuteur

Il est celui qui vous accompagne tout au long de l'année et fait en sorte que tout se passe au mieux dans votre immeuble : un respect mutuel s'impose.

Ce qui saute aux yeux lorsqu'on pénètre dans la loge, c'est l'ordinateur. Au cours de l'année 2008, tous les gardiens de la RIVP ont été équipés de postes informatiques (voir encadré p 8) «Le métier n'a plus qu'un lointain rapport avec le concierge d'autrefois !» souligne Chantal Rabouin, du service ressources humaines, qui chaque année gère le recrutement de plusieurs dizaines de gardiens. «Il existe aujourd'hui des CAP de gardien et des formations qualifiantes pour le devenir».

Des missions variées

Il est vrai que le métier comporte désormais une part de tâches administratives et ne se cantonne plus au seul rôle de surveillance et de ménage.

A la RIVP, les gardiens travaillent en général de 7 h 30 à 19 h 30, avec 3 heures de pause réparties au sein de la journée. Leurs attributions varient quelque peu d'un immeuble à l'autre : ménage et entretien des parties communes, sortie des poubelles, inspection des équipements et des parkings, suivi des travaux, enregistrement des réclamations des locataires, état des lieux à l'arrivée et à la sortie d'un locataire, tâches d'encadrement d'autres gardiens le cas échéant... Régulièrement formés sur des sujets divers (santé des bâtiments, électricité, sécurité incendie, informatique, secourisme...), ils travaillent en étroite collaboration avec l'inspecteur technique responsable de la maintenance de l'immeuble.

Un facteur de lien social au sein de votre résidence

Le gardien est le premier représentant du bailleur au sein de la résidence. C'est aussi votre interlocuteur privilégié, celui à qui vous vous adressez dès lors

que vous avez une requête, lorsque vous avez un souci, ou tout simplement une demande particulière ! Une présence humaine utile au sein des immeubles, un maillon essentiel de la relation avec les locataires.

Interviews



Marie-Agnès et Salvatore Passafiume,
75014 PARIS

Anciens libraires, le couple *Passafiume* est une figure dans ce groupe d'immeubles de la Porte d'Orléans. Marie-Agnès est gardienne au 20, rue Paul Appell (Paris 14^e) depuis près de



10 ans tandis que son mari, gardien chef, encadre 10 collaborateurs du secteur. Avec 1 500 logements répartis autour de 80 cages d'escaliers, ce vaste ensemble années 30 est un village sur lequel veillent pas moins de 25 gardiens.

Vous avez aussi exercé le métier de gardien dans le privé. Est-ce différent ?

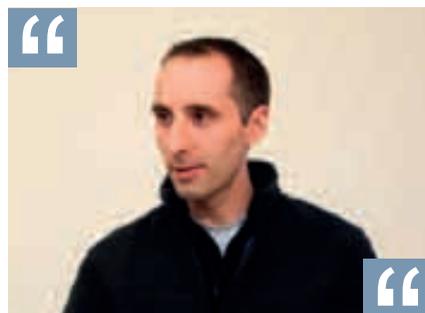
Salvatore Passafiume : faire partie d'une société, la RIVP, est un avantage : les règles sont clairement établies, nous sommes en contact permanent avec l'inspecteur technique ... On est moins seul.

Comment avez-vous vu le groupe d'immeubles évoluer ?

Marie-Agnès Passafiume : lorsque nous sommes arrivés, les personnes âgées étaient majoritaires, il n'y avait presque pas de familles avec enfants. Ce n'est plus le cas aujourd'hui... et cela génère d'ailleurs certains conflits !

Comment voyez-vous votre métier ? Quelles sont vos relations avec les locataires ?

SP : j'apprécie sa diversité. Chaque journée est différente. Parfois, les locataires sont impatients, ils veulent tout dans la minute alors que nous sommes réactifs et que nous essayons de tout régler en 24h. Nous discutons tout en veillant à garder notre indépendance. La porte séparant la loge de notre appartement, c'est la frontière !



Jean-Pierre Macedo,
75018 PARIS

Jean-Pierre Macedo exerce le métier de gardien au 18, rue de la Moscowa (Paris 18^e), une vocation de mère en fils.

Le site comprend au total 95 logements répartis en 13 immeubles et 4 maisons de ville construits il y a moins de dix ans.

Comment le métier a-t-il évolué ?

Jean-Pierre Macedo : outre l'entretien et le ménage que j'aime faire, j'ai aussi une part de travail administratif et de suivi technique : vérification de l'état des ascenseurs, de la VMC*, des portes coupe-feu... Les immeubles modernes comportent de plus en plus d'équipements. Le gardien doit suivre des formations afin d'être habilité à intervenir. J'ai moi-même obtenu mon CAP de gardien d'immeuble il y a deux ans.

Quelle est votre mission essentielle ?

J-PM : je fais en sorte que chacun puisse vivre ensemble au mieux, dans le respect des uns et des autres. Ce métier offre de nombreux avantages : je suis autonome, je vis sur place, près de ma famille... J'ai toujours été gardien et je le serai toujours !

*ventilation mécanique contrôlée



Bernadette Salmon,
75010 PARIS

Entrée à la RIVP il y a 13 ans après avoir été secrétaire médicale, Bernadette Salmon est gardienne au 48 rue du Faubourg Saint-Denis (Paris 10^e) et s'occupe aussi de deux autres immeubles situés à proximité. L'ensemble représente près de 120 logements et 130 places de parking.

Comment répartissez-vous votre temps ?

Bernadette Salmon : le matin, je donne la priorité à l'immeuble du Faubourg Saint-Denis, où je suis installée depuis juillet 2008 : je sors les poubelles à 7 h 30, puis je fais le ménage dans les

parties communes. Je m'occupe aussi de la location des places de parking en sous-sol : je les fais visiter aux personnes intéressées, je récupère le dossier, fais signer le bail et je gère les émetteurs... L'informatisation a valorisé le gardien aux yeux des locataires qui pensaient qu'un gardien ne pouvait pas évoluer.

Quel est votre rôle essentiel auprès des locataires ?

BS : je suis là pour les aider même parfois face à des situations difficiles. J'aime rendre service et écouter les gens... tout en gardant la distance nécessaire. Personne ne me tutoie ! ■

> INFORMATISATION :

Mission accomplie !

L'informatisation de l'ensemble des loges a été finalisée début 2009, au terme d'un vaste chantier lancé en septembre 2007. Désormais tous équipés, les gardiens d'immeuble peuvent communiquer en temps réel avec l'ensemble des collaborateurs du groupe. Suivi des travaux,

traitement des réclamations... Pour vous, c'est une garantie de réactivité et d'efficacité du service rendu. L'investissement total – formation, déploiement, installation du matériel – s'établit à 1,5 million d'euros. Plus de 600 gardiens ont été formés.

> CHIFFRES CLÉS

482 loges

665 gardiens

48 ans âge moyen
des gardiens d'immeubles

Parité

2/3 femmes - 1/3 hommes



Portrait d'une association

L'association Vivre Ensemble à Maroc Tanger

Un immeuble pluri-éthnique, des locataires qui ne se comprenaient pas, ce qui générerait des conflits.

Solange, la gardienne a cherché des solutions : elle a fondé une association pour apprendre à vivre ensemble.

Créée en 2001, « Vivre Ensemble à Maroc Tanger » est une association qui rassemble des habitants de toutes les cultures de cet immeuble du 19^e arrondissement.

Le nom même de l'association résume à lui seul l'ambition des locataires du 26, rue du Maroc. Comment apprendre à se connaître, aller les uns vers les autres, et, tout simplement... parvenir à vivre ensemble ? « C'est en 2001 que tout a commencé », se souvient Solange Veyre.

Gardienne de l'immeuble depuis 18 ans, soutenue par l'association Sœur Emmanuelle*, elle se lance dans

l'aventure associative avec plusieurs locataires désireux d'en finir avec les conflits et les malentendus entre les 120 familles d'origines diverses. « Nous avons commencé par le soutien scolaire. Puis nous avons essayé d'attirer les parents... ».

Très vite, la cour de l'immeuble est transformée en un jardin verdoyant récompensé par le 1^{er} prix au concours Main Verte 2007 organisé par la Mairie de Paris. Dès que les beaux jours arrivent, enfants et adultes cultivent des légumes, entretiennent les rosiers Sœur Emmanuelle, organisent des repas conviviaux entre locataires...

Alphabétisation, informatique, sorties à la mer, cours de danse, initiation à la broderie... Les activités sont nombreuses et enrichissantes pour les adultes et les enfants. « Cela m'apporte beaucoup, témoigne Satankoulé Diaby, co-présidente. Avant, je restais toute la journée à la maison. Là, je sors de chez moi et j'aide les gens... ». D'origine malienne, Satankoulé a appris

à parler français grâce aux cours d'alphabétisation dispensés par les bénévoles de l'association. La plus grande fierté des habitants du 26 ? Les visites de Sœur Emmanuelle, venue à deux reprises admirer les rosiers qui portent son nom. Un souvenir inoubliable, inscrit dans la mémoire des habitants d'un immeuble apaisé. ■

*ASMAE-Agir pour l'enfance défavorisée

AGENDA

- Fête des voisins : mardi 26 mai 2009
- Vide grenier de l'association Vivre Ensemble en France : le 7 juin 2009 dans les jardins d'Eole
- Fête de la musique : dimanche 21 juin 2009
- Paris-Plage : 20 juillet au 20 août 2009



Développement durable

Un engagement fort

Le développement durable cherche à concilier l'environnement, le progrès social et le développement économique. La RIVP a pris des engagements forts dans ce sens, notamment en signant le Plan Climat instauré fin 2007 par la Ville de Paris. Son application va renforcer l'action du bailleur dans le domaine de l'environnement et de l'accessibilité du parc aux personnes handicapées.

Depuis 2007, la RIVP s'engage à exiger systématiquement le label Habitat & Environnement pour les opérations de construction et de réhabilitation et applique depuis 2008 l'objectif de 50 Kwh/m². Cette exigence prend en compte la préservation de l'environnement tout au long du cycle de vie du logement. Arrivée en septembre dernier à la RIVP, Diane Szytkier est déléguée au développement durable. Le poste est nouveau et les chantiers sont nombreux.



Diane Szytkier,
déléguée au développement durable

Quels sont vos chantiers prioritaires ?

DS : faire le diagnostic de performance énergétique de notre parc, 50 000 logements, est le premier chantier. Il s'agit de mesurer la performance énergétique de nos immeubles selon le type de construction, le type

de chauffage... afin de l'améliorer par différentes actions : rénovation, mise en place d'énergies renouvelables...

Qu'en est-il en interne ?

DS : nous allons réaliser un bilan carbone en 2009 pour mesurer l'impact de notre activité sur l'environnement et trouver des pistes pour le réduire.

Et vis-à-vis des locataires ?

DS : concernant les personnes à mobilité réduite, nous allons instaurer une procédure de réponse adaptée pour mieux prendre en compte leurs besoins. Nous souhaitons aussi mener des actions de sensibilisation au tri des déchets et pour économiser l'eau. ■

> PLAN CLIMAT DE LA VILLE DE PARIS

La Ville de Paris se fixe l'objectif de réduire de 30% ses émissions de gaz à effet de serre à horizon 2020 par rapport à 2004. Pour les logements sociaux existants, les objectifs sont

de réduire de 30% les émissions de gaz à effet de serre sur cette période et de rénover 25% des logements sociaux les plus consommateurs d'énergie d'ici 2020.



Les charges locatives



1 > Qu'appelle-t-on "charges locatives" ?

Les charges payées par les locataires correspondent à trois grandes catégories de dépenses :

- les frais entraînés par les services liés au logement et à l'usage de l'immeuble (consommations d'eau, chauffage collectif, ascenseur...);
- les dépenses d'entretien et les petites réparations des parties communes ;
- les taxes locatives (enlèvement des ordures ménagères, taxe de balayage).

La liste des charges à payer par le locataire est fixée par décret.

2 > Comment les charges sont-elles acquittées ?

Tous les mois, leur paiement fait l'objet d'une provision sur charges appelée en même temps que votre loyer. Cette provision est calculée selon un budget prévisionnel.

3 > Comment sont-elles régularisées ?

Une fois par an, une régularisation est effectuée afin d'ajuster vos versements aux dépenses réelles. Le montant global des charges est réparti selon plusieurs paramètres : la taille du logement, le nombre de jours d'occupation, le type de charge... La RIVP vous fait parvenir une notification un mois avant l'avis d'échéance, qui intervient fin mars.

Le montant des charges de chauffage dépend également des températures.

Exemple de variation consommations d'énergie :

	2007	2008
Nombre de DJU (degré jour-unifié)	1827	2116
Variation des consommations d'énergie	-11.8%	+15.8%

N.B : plus le DJU est élevé, plus l'hiver est rigoureux

> LE RÔLE DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Chaque locataire peut consulter les pièces justificatives à son agence RIVP, sur rendez-vous. La RIVP et les 3 associations représentatives (CGL, CNL et SLC) se sont par ailleurs concertées afin de déterminer une grille de récupération des charges. Ce document servira de référence aux agents de la RIVP pour l'établissement des comptes de régularisation annuelle des charges, ainsi qu'aux locataires et à leurs associations pour la vérification des comptes.

RIVP

- **RIVP – siège social :**
4, place Saint-Thomas d'Aquin - 75341 Paris cedex 07
tél. : 01 77 75 11 00 - www.rivp.fr
- **RIVP – division Centre :**
8, bd Berthier – 75838 Paris cedex 17
tél. : 01 77 75 31 00 – Fax : 01 77 75 31 19
- **RIVP – division Nord :**
100, rue du Faubourg St-Antoine – 75583 Paris cedex 12
tél. : 01 77 75 21 00 – Fax : 01 77 75 21 49
- **RIVP – division Sud :**
13, avenue de la Porte d'Italie – 75640 Paris cedex 13
tél. : 01 77 75 41 00 – Fax : 01 77 75 41 39

Associations de locataires

- **Confédération générale du logement (CGL)
Union parisienne**
14 rue Frédéric Lemaître BL1 – 75020 Paris
tél. : 01 43 66 49 11 – Fax : 01 43 66 67 29 – cgl75@free.fr
- **Confédération nationale du logement (CNL)
Fédération du logement de Paris**
62, bd Richard Lenoir – 75011 Paris
tél. : 01 47 00 96 20 – Fax : 01 43 57 04 97
- **Syndicat du logement et de la consommation
Confédération syndicale des familles**
4, place de Bagnole – 75020 Paris
tél. : 01 40 31 18 63 – Fax : 01 43 61 98 19

Autres numéros

- **Mairie de Paris :** 3975 - www.paris.fr
- **Enlèvement des encombrants à Paris :** 3975
- **Renseignements téléphoniques :** 118 218, 118 008, 118 710
- **Ademe :** Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie - www.ademe.fr
- **ANIL :** Agence nationale pour l'information sur le logement - www.anil.org
- **ANHA :** Agence nationale de l'habitat
Contact : 0826 30 39 39 (numéro indigo)

Urgences médicales 24h/24



SAMU : 15



Police-secours : 17



Sapeurs-pompiers : 18



SOS médecin : 01 47 07 77 77



SOS dentiste : 01 43 37 51 00



SOS pédiatrie : 01 44 09 84 85



Brûlures graves : 01 58 41 26 47

Urgences en matière sociale et santé



Samu Social : 115 (appel gratuit)



Infos personnes handicapées :
0 800 03 37 48 / 01 43 47 77 99
ou 01 43 47 70 70
(appel gratuit) de 9h à 12h et de 14h à 17h



Violences conjugales : 01 40 33 80 60



Centre anti-poison : 01 40 05 48 48 ou 45 45



Allo enfance maltraitée : 119

SIDA Infos Services : 0 800 840 800
(appel gratuit)

SOS enfants disparus : 0 810 012 014
(prix d'un appel local)
du lundi au samedi, de 9h à 21h
Fugues, enlèvements, disparitions, écoute,
soutien, accompagnement des familles

