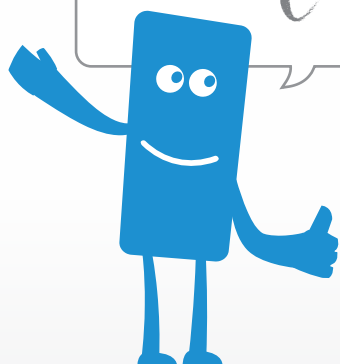


Qualité de service : la *RiVP* s'engage !



La RIVP fait de la qualité une de ses priorités, pour que chaque locataire se sente bien dans son logement et son immeuble.

Elle exprime aujourd'hui cette exigence au travers de 14 engagements concrets, fruit d'une réflexion partagée avec l'ensemble des parties prenantes, les locataires, les associations, mais aussi les fournisseurs, les collaborateurs et la Ville de Paris.

Ces engagements portent sur 6 thèmes qui résument l'ensemble des relations de la RIVP avec ses locataires, de l'attribution du logement au bien vivre ensemble, en passant par l'emménagement, l'écoute des locataires, mais aussi le suivi des travaux, et l'entretien et la maîtrise des charges. Ils définissent la qualité que chaque locataire peut attendre de la RIVP.

Ils seront amenés à s'enrichir progressivement, au fur et à mesure des progrès de la RIVP.

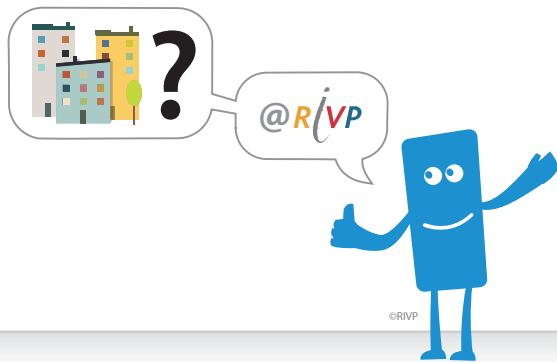


Serge Contat
Directeur général

1

Attributions et mobilité

- Garantir la transparence et la lisibilité des attributions
- Favoriser les changements de logement



Garantir la transparence et la lisibilité des attributions

► Les modalités d'attribution des logements sont détaillées sur le site de la RIVP

La charte des attributions ainsi que les chiffres clés de l'année précédente sont disponibles sur le site www.rivp.fr.

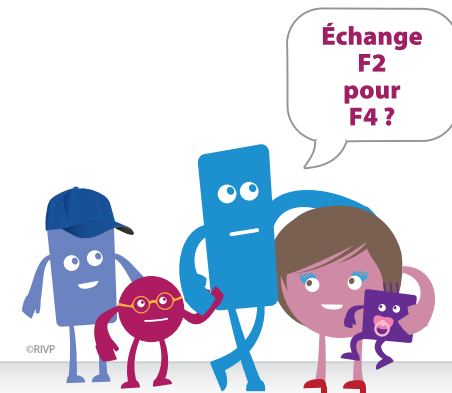
► Vous pouvez assister à une commission d'attribution de logements

Les précisions sur les modalités de candidature et le calendrier des commissions sont disponibles sur le site www.rivp.fr.

► Le résultat de la commission d'attribution est disponible par téléphone sous 24 heures*

Suite au passage de votre dossier en commission d'attribution, vous pouvez connaître le résultat de cette commission dès le lendemain*, sur simple appel auprès du Service Relation Locataires. Le résultat vous est également envoyé par courrier dans les 2 jours*.

* Hors samedi, dimanche et jour férié.



Favoriser les changements de logement

► Au moins 15 % des logements qui se libèrent chaque année sont attribués à des personnes déjà locataires de la RIVP

La RIVP respecte la charte des mutations de la Ville de Paris.*

► Chaque demande de changement de logement est étudiée par votre agence

Les modalités pratiques pour déposer une demande de changement de logement sont disponibles sur le site internet www.rivp.fr.

Chaque demande est étudiée, et suivie d'une réponse sous 3 semaines. Elle est traitée en fonction des priorités définies par la charte des mutations*, en particulier :

- sécurité, violence, évènement familial grave,
- santé, handicap,
- difficultés financières,
- logement trop grand,
- logement trop petit.

La prise en compte de votre demande d'échange n'entraîne pas la proposition immédiate d'un nouveau logement, compte tenu du nombre important de demandes à satisfaire**.

* La charte des mutations de la Ville de Paris est disponible sur le site internet www.rivp.fr.
 ** 2700 demandes en attente, pour environ 400 attributions par an.

2

Emménagement

- Faciliter votre installation
- Mettre à votre disposition un logement "prêt à emménager"



Faciliter votre installation

► Un guide de bienvenue est adressé à tout nouveau locataire

Pour accompagner votre arrivée et faciliter votre quotidien, un guide de bienvenue vous est adressé avec le courrier d'attribution du logement. Toutes les informations utiles et pratiques sont disponibles dans ce guide, qui est également consultable sur le site www.rivp.fr.

► Le rendez-vous de la signature du bail est un moment d'informations et d'échange

Votre chargé de clientèle vous présente à cette occasion le guide de bienvenue et tous les documents remis, comme le bail et les règles du "bien vivre ensemble".

Il vous explique comment vous connecter à votre espace locataire en ligne, répond à toutes vos questions, et si nécessaire, vous accompagne dans la mobilisation des aides sociales auxquelles vous pouvez prétendre.

► L'immeuble et les équipements de votre logement vous sont présentés à votre entrée dans les lieux

À la remise des clés, le gardien vous informe sur les emplacements des compteurs et les équipements de votre logement.

Il vous fait visiter les parties communes et vous présente les règles de vie au sein de votre immeuble.



Mettre à votre disposition un logement "prêt à emménager"

► Le logement respecte notre standard de propreté

Avant la remise des clés :

- les sols sont aspirés et lavés,
- les appareils sanitaires sont détartrés et désinfectés (évier, lavabo, baignoire, douche, toilettes), et l'abattant des toilettes est remplacé,
- les fenêtres et les vitres sont nettoyées,
- le logement est dépoussiéré (intérieurs de placard, rebords de fenêtre et balcon, grilles d'aération et bouches de ventilation).

► Le logement respecte notre standard de relocation

Avant la remise des clés :

- nous vérifions la sécurité des installations électriques, du gaz, de l'eau chaude, du chauffage, et celle des garde-corps,
- nous vérifions le bon fonctionnement des installations de plomberie, des menuiseries intérieures, et des volets extérieurs,
- nous équipons les points lumineux avec des ampoules "basse consommation".

3

Écoute des locataires

- Vous proposer des contacts pour nous joindre 24h/24
- Assurer le suivi de votre demande
- Vous écouter pour améliorer la qualité de nos services



Vous proposer des contacts pour nous joindre 24h/24

► Le gardien

Ses coordonnées et les horaires de son espace d'accueil sont affichés dans le hall.

► Le Service Relation Locataires (SRL)

Le SRL est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, et prend en charge toutes vos demandes au 01 56 61 11 11. Pour joindre un conseiller plus rapidement, privilégiez les heures creuses, le matin avant 10h, et évitez le lundi. Avant d'appeler, pensez à vous munir de votre numéro de local principal, indiqué sur votre avis d'échéance.

► Votre espace locataire en ligne

Vous accédez à votre espace en ligne depuis le site www.rivp.fr. Vous pouvez à tout moment consulter votre compte, payer par carte bancaire de façon sécurisée, transmettre votre attestation d'assurance, déposer une demande...

► Urgenc'immo

Ce service est joignable en cas d'urgence uniquement, le week-end, les jours fériés, et le soir en semaine, de 17h au lendemain 8h30, au 01 57 27 00 27.

Les demandes gérées par Urgenc'immo sont des cas d'urgence, comme un incendie, une inondation, une fuite de gaz, une panne d'ascenseur, ou de chauffage.



Assurer le suivi de votre demande

► Toutes vos demandes sont enregistrées

Toutes les demandes formulées par téléphone, par courrier ou déposées en ligne, font l'objet d'un numéro de suivi. Ce numéro peut vous être communiqué à tout moment.

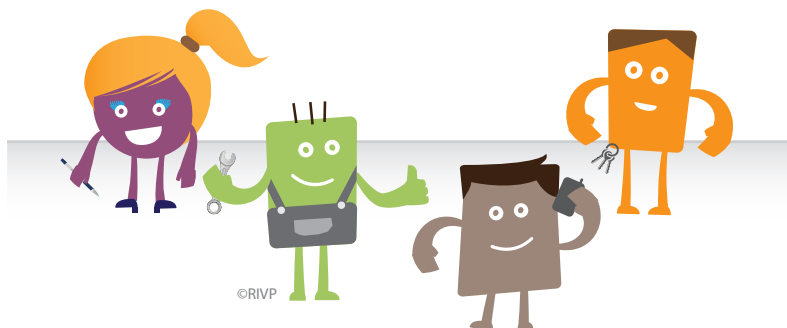
► Une réponse est apportée à toutes vos demandes sous 3 semaines

La réponse précise notre décision et indique si besoin les actions mises en œuvre et les délais associés.

► Un sms vous confirme la réception de votre dossier complet aux enquêtes réglementaires*

Après réception et vérification de votre dossier complet envoyé dans le délai imparti, un sms vous est envoyé automatiquement. Cette confirmation par sms est possible si vous avez fourni vos coordonnées téléphoniques.

* Si votre immeuble est concerné par l'enquête relative au Supplément Loyer Solidarité (SLS) ou à l'Occupation du Parc Social (OPS).



Vous écouter pour améliorer la qualité de nos services

► **Des rencontres sont organisées périodiquement entre les locataires et la RIVP pour favoriser le dialogue et le partage d'informations**

► **Votre avis est pris en compte**

- Chaque année, une enquête de satisfaction est réalisée par téléphone, auprès d'un panel représentatif de 10 % des locataires. Elle porte notamment sur le logement, la qualité de vie, les demandes... Les principaux résultats vous sont communiqués.
- Suite à votre emménagement, une enquête vous est adressée afin que vous puissiez donner votre avis sur les différentes étapes de votre entrée : l'accueil, le logement, et les éventuels dysfonctionnements rencontrés.
- Après la réalisation d'une opération de réhabilitation dite "Plan Climat" pour les immeubles parisiens, ou "énergétique" pour la banlieue, un questionnaire vous est envoyé pour connaître votre satisfaction sur les travaux réalisés dans votre immeuble.

► **La proximité entre les locataires et leurs représentants est valorisée**

- Un panneau d'affichage est mis à disposition des associations représentatives présentes sur l'immeuble.
- Les coordonnées des associations membres du Conseil de Concertation Locative sont disponibles sur le site www.rivp.fr.

4

Suivi des travaux

- **Vous informer sur les travaux prévus**



Vous informer sur les travaux prévus

► **Si une entreprise doit intervenir dans votre logement, un rendez-vous est pris sur une demi-journée***

► **Un affichage vous informe des travaux intervenant dans votre immeuble, quinze jours avant**

Il s'agit des travaux nécessitant plus de deux jours d'intervention, concernant le remplacement ou la mise en place d'équipements dans les parties communes, ainsi que l'amélioration de votre immeuble.

► **Les travaux de réhabilitation font l'objet d'une concertation**

Après concertation avec l'association représentative sur votre immeuble, vous êtes convié à une réunion publique. Cette réunion permet de présenter, à l'ensemble des locataires, les travaux de réhabilitation prévus, leur planning prévisionnel et les intervenants. Les locataires sont également informés par courrier.

La charte des travaux de réhabilitation, conclue entre la RIVP et les associations représentatives des locataires, est disponible sur le site internet www.rivp.fr.

* Hors travaux de réhabilitation, qui nécessitent souvent des interventions plus longues.

5

Entretien et maîtrise des charges

- **Entretien et contrôler les équipements**
- **Garantir l'entretien des parties communes**
- **Maîtriser les charges**



Entretien et contrôler les équipements

► Les équipements techniques sont vérifiés systématiquement

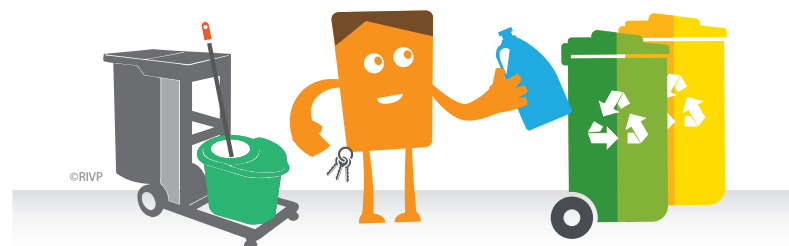
Des contrats d'entretien sont mis en place et prévoient des vérifications régulières de chacun des équipements techniques.

- Les installations de chauffage collectif au minimum tous les mois, et le chauffage au gaz individuel une fois par an.
- Les caissons de Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) en parties communes une fois par trimestre, et les installations en parties privatives tous les trois ans.
- Les ascenseurs au minimum toutes les 6 semaines.
- Le système de téléalarme, présent sur l'ensemble du parc, fait l'objet d'une double vérification, par l'ascensoriste toutes les 6 semaines et par le gardien.

► Des interventions rapides sont prévues en cas de panne

- En cas de panne totale du chauffage collectif sur tout l'immeuble, une intervention est prévue dans les 4 heures, 7j/7 et 24h/24.
- En cas de panne totale du chauffage au gaz individuel ou de la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), une intervention est prévue dans les 24 heures, jours ouvrés*.
- En cas de panne de l'ascenseur, il est prévu une remise en service sans remplacement de pièce dans les 5 heures, de 7h à 22h 7j/7, et en 3 jours en cas de remplacement de pièce.
En cas d'immobilisation de l'ascenseur de plus de trois jours, un service de portage est mis en place pour vous aider à monter vos paquets lourds, du lundi au samedi, hors jours fériés. Ce service est proposé dès le premier jour quand des travaux sont programmés. Dans tous les cas, un affichage indique les horaires du porteur.

* Hors samedi, dimanche et jour férié.



Garantir l'entretien des parties communes

► Le planning d'entretien ménager des parties communes est affiché dans le hall

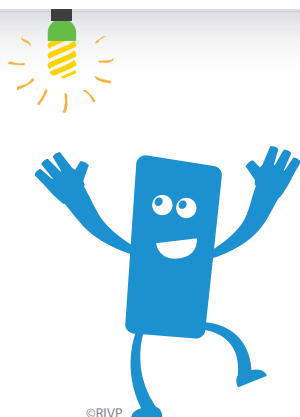
Il indique la fréquence de nettoyage des différents espaces des parties communes, et les personnes qui en ont la charge.

► Des actions de sensibilisation au respect de la propreté des lieux sont réalisées

Les bonnes pratiques qui permettent de maintenir la propreté des parties communes sont rappelées au moins une fois par an. Elles portent notamment sur le tri sélectif, la gestion des encombrants ou le respect du travail des gardiens.

► Des actions pour enrayer les nuisibles sont réalisées régulièrement

Des campagnes de dératisation, désinfection et désinsectisation sont organisées deux fois par an, sur votre immeuble et dans votre logement.



©RIVP

Maîtriser les charges

► Le budget des charges locatives de votre immeuble vous est communiqué chaque année, ainsi que les charges réelles

Cette information fait l'objet d'un affichage dans le hall. Elle est également disponible dans votre espace locataire en ligne.

Si les charges réelles dépassent les acomptes versés d'au moins cinquante euros, un étalement du paiement vous est systématiquement proposé.

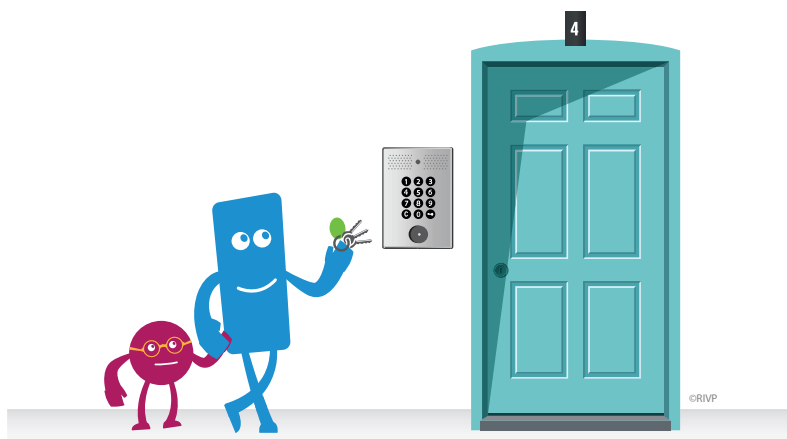
► Des ampoules "basse consommation" et des économiseurs d'eau sont installés dans votre logement

Les ampoules "basse consommation" sont installées avant votre entrée dans le logement, et les économiseurs d'eau lors des visites d'entretien prévues dans le contrat de maintenance de la robinetterie. Ces actions contribuent à la maîtrise de vos charges et visent également à limiter l'impact sur l'environnement.

6

Bien vivre ensemble

- Sécuriser les immeubles
- Trouver des solutions pour adapter votre logement
- Faciliter les relations avec les voisins



Sécuriser les immeubles

► L'entrée de votre immeuble est sécurisée par un système de contrôle d'accès électronique

- 100 % des immeubles sont sécurisés par un système d'accès électronique : badge électronique résidentiel, interphonie / visiophonie, ou digicode.
- Les systèmes d'accès sont couverts par un contrat de maintenance, qui prévoit, en cas de panne, une remise en service sans remplacement de pièce dans un délai de 6 heures, entre 7h et 19h*, et en 2 jours* en cas de remplacement de pièce.

► La tranquillité dans les immeubles peut être renforcée

Lorsque la situation le nécessite, un dispositif complémentaire de sécurité est étudié pour votre immeuble : vidéo-protection, gardiennage par agent de sécurité, Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance (GPIS), rondes avec maître-chien...

* Hors samedi, dimanche et jour férié.



Trouver des solutions pour adapter votre logement

► L'adaptation de votre logement en cas de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez demander l'adaptation de votre logement*.

La faisabilité du projet est étudiée sur place avec un ergothérapeute. Si le projet est réalisable, les travaux d'adaptation sont effectués dans un délai de six mois.

► L'adaptation** de votre logement en cas de vieillissement

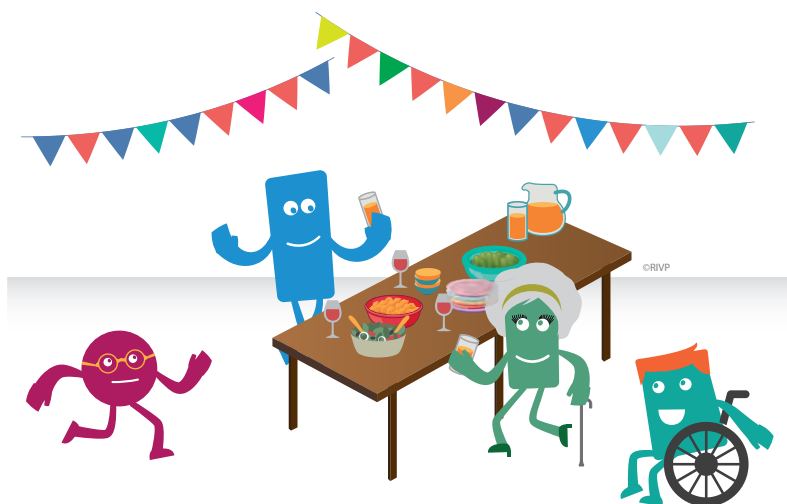
Si vous avez plus de 70 ans, vous pouvez demander l'adaptation de votre logement*. Cette démarche est également possible plus tôt pour raisons médicales.

Si le projet est réalisable, les travaux d'adaptation sont effectués dans un délai de six mois.

► Un changement de logement vous est proposé quand les travaux pour adapter votre logement ne sont pas réalisables

* Vous pouvez déposer votre demande par courrier ou en ligne sur votre espace locataire.

** Par exemple : le remplacement de la baignoire par une douche.



Faciliter les relations avec les voisins

► Une version illustrée du règlement intérieur est affichée dans le hall

Le règlement intérieur précise les règles de vie commune. L'affichage d'une version illustrée dans le hall de l'immeuble le rend accessible à tous. Il favorise ainsi le vivre-ensemble, dans le prolongement de la charte des droits et devoirs des locataires et bailleurs sociaux parisiens*.

► Les initiatives créant du lien entre locataires sont soutenues

Les projets ayant pour objectif de favoriser le lien social entre voisins sont facilités grâce à un soutien logistique ou financier. Les actions soutenues peuvent être culturelles, sportives, artistiques, environnementales...

► Toute difficulté de voisinage est prise en compte

Une réponse écrite vous est envoyée sous 3 semaines au maximum, dès lors que votre signalement nous est transmis par courrier signé. Celle-ci vous précise nos actions (un rappel au règlement intérieur auprès des personnes impliquées, par exemple) et les démarches et solutions possibles de votre côté pour le règlement du conflit (médiateur, conciliateur).

* La charte des droits et devoirs est disponible sur le site internet www.rivp.fr.



Connectez-vous sur
www.rivp.fr et cliquez sur
« **Mon espace locataire** »

