

CONSTRUCTION  
UNE NOUVELLE  
RÉSIDENTE POUR  
ÉTUDIANTS



VIE DE  
QUARTIERS  
L'ASSOCIATION  
MULTI'COLORS



N°03

De avril  
à octobre  
2010

# Echos de la RIVP

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

> [www.rivp.fr](http://www.rivp.fr)

DOSSIER

**L'AGENT DE GÉRANCE :**  
**LE TRAIT D'UNION POUR LES LOCATAIRES**

## ÉDITORIAL

Vous écouter pour progresser, telle est notre ambition. Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des locataires. Vous avez été nombreux à vous prêter au jeu et nous vous en remercions. Cette enquête sera renouvelée chaque année. 82% d'entre vous se déclarent satisfaits globalement de nos prestations. Ces résultats encourageants nous incitent à intensifier la démarche d'amélioration de la qualité de service. Nous avons donc identifié les progrès qui nous restent à accomplir et allons agir en conséquence.



Vous trouverez par ailleurs dans ce numéro, le dossier principal consacré aux métiers de l'agent de gérance, un appel à projet pour les associations de locataires qui veulent mettre à profit leurs initiatives et qui ont besoin d'un coup de pouce. Enfin, nous lançons une campagne d'affichage dans les halls d'immeuble (en dernière page de votre journal) sur le thème : respect des gardiens et gardiennes – « mon immeuble je l'aime, mon gardien je le respecte ».

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

Bonne lecture, ■

Pierre Aidenbaum  
Président

De avril à octobre 2010

N°03

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 :** Gwenaelle Joffre - Françoise Chapé - Frédérique Lahaye - Agnès Letellier • **La RIVP remercie l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce numéro :** l'amicale des locataires rue des haies/passage Josseaume, l'association multi'colors, Nassim Benbalit, Fabienne Boutier, Marc Boutonnet, Séverine Dréoni, Sylvie Faye, Caroline Grandjean, Ouerdia Haddad, Gaëlle Jacquet, Sylvie Ollivier, l'équipe de l'agence Duplex, l'équipe de l'agence Verte, Pascal Philibert, Laurent Tosello • **Crédit Photos :** l'agence Baudouin Bergeron, l'agence OFS Arhitekti, l'association multi'colors, Fabrice Malzieu • **Réalisation :** OBEA Communication • **4ème de couverture :** epc.com  
Vous pouvez nous écrire : [servicecommunication@rivp.fr](mailto:servicecommunication@rivp.fr)

03



05



06



09



10



## ACTUALITÉS

## 03 EN DIRECT

Résultats de l'enquête de satisfaction

## 04 ACTU-LOGEMENT

Détecteurs avertisseurs autonomes de fumée

## CONSTRUCTION

## 05 UNE NOUVELLE RÉSIDENCE POUR ÉTUDIANTS

## DOSSIER

## 06 L'AGENT DE GÉRANCE

Le trait d'union pour les locataires

## VIE DE QUARTIERS

## 09 PORTRAIT

L'association Multi'Colors

## DECRYPTAGE

## 10 ENQUÊTE

Les immeubles à énergie positive

## 11 FICHE PRATIQUE

Conseils pratiques pour bien entretenir son logement



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



# Résultats de l'enquête de satisfaction

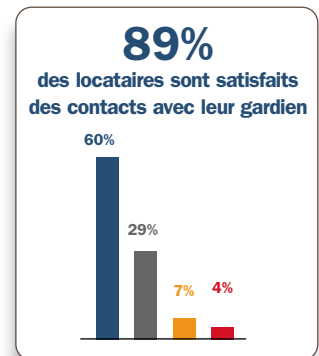
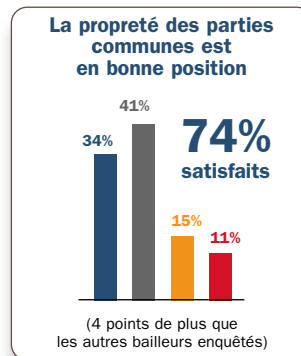
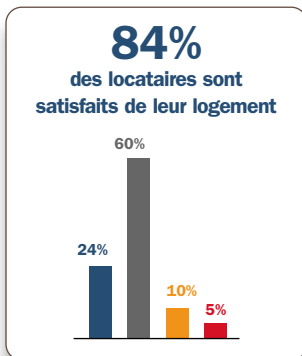
## 82% des locataires interrogés sont satisfaits de la RIVP

C'est 2 points de plus que notre enquête réalisée en 2005.

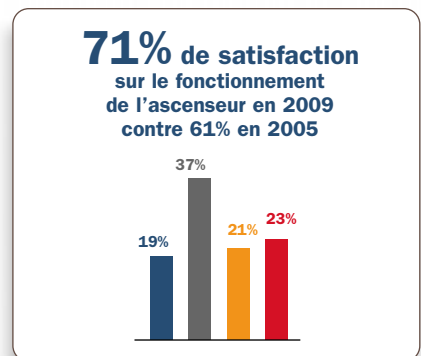
Une nouvelle enquête a été menée auprès de 2 200 locataires à l'automne 2009, par téléphone, par le cabinet INIT, sur un ensemble de thèmes, notamment : le logement et ses équipements, les travaux, les équipements de l'immeuble, le cadre de vie, les relations entre le locataire et ses interlocuteurs à la RIVP.

« Ces résultats ont été présentés à l'ensemble des divisions et des gardiens par notre responsable qualité, Agnès Letellier, pour que chacun prenne la mesure de nos points forts et des progrès à accomplir » explique Caroline Grandjean, directrice de la gérance.

### Les points de satisfaction : Le logement, l'entretien, les gardiens



### Les points à améliorer : le traitement des demandes, les ascenseurs



## LES BRÈVES

## COMPOSTEURS RUE DES HAIES



Installation d'un composteur collectif  
73 rue des Haies - 6 passage  
Josseaume 75020 Paris.

L'amicale des locataires de cet  
immeuble a installé un composteur  
à l'usage des locataires qui le sou-  
haitent. La RIVP a immédiatement  
encouragé ce projet qu'elle finance  
en partie avec la mairie du 20<sup>ème</sup>.

2 composteurs ont donc ainsi été  
installés et inaugurés le 19 septem-  
bre 2009. Une vingtaine de foyers  
apportent régulièrement leurs  
déchets fermentescibles à l'aide de  
leur bio-seaux.

Les utilisateurs ont été formés par  
Jean-Jacques Fasquel maître com-  
posteur qui accompagne également  
le projet durant la première année.

## "FESTINS D'ART"

Elia Compagnie propose aux habi-  
tants des quartiers du 14<sup>ème</sup> arron-  
dissement de se rencontrer autour  
de la cuisine. Comme le dit Sylvie  
Ollivier sa directrice artistique,  
« la nourriture permet de fraterniser  
même quand on ne parle pas la  
même langue ». Avec le projet  
« Festins d'art » la parole des habi-  
tants est recueillie au cours d'ateliers  
de cuisine, lors de la réalisation de  
recettes.

Avec la complicité d'artistes, danseurs,  
acteurs, photographes..., ces échan-  
ges seront restitués sous la forme de  
contes, d'expositions photos, ou  
autres créations artistiques.

À découvrir en juin et juillet 2010.

Des détecteurs avertisseurs  
autonomes de fumée

## dans 1 300 logements

Les incendies domestiques dans les bâtiments d'habitation sont extrêmement meurtriers. Chaque année, ils sont responsables de 80 à 90% des victimes du feu, soit environ 800 personnes.

Pour lutter contre ce risque majeur, la RIVP a choisi de devancer la législation en équipant plus d'un millier de ses logements de détecteurs avertisseurs autonomes de fumée\*. Il s'agit d'un petit boîtier qui émet une sonnerie puissante dès le début de l'incendie afin de permettre aux occupants du logement de prendre des dispositions et réagir rapidement face à l'évènement. Lancée en novembre 2009, l'opération est désormais terminée. A ce jour, 600 chambres de bonne sont équipées. L'installation coûte environ 50 € à la RIVP, qui prend également en charge son entretien. ■

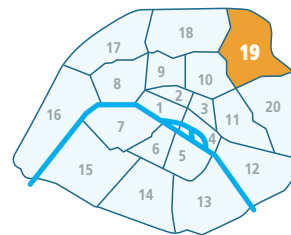
\* DAAF

## &gt; ASSOCIATIONS : À VOS PROJETS !

La RIVP se dote d'un fonds d'innovation solidaire et lance un appel à projet auprès d'associations. Son objectif est de solliciter et soutenir des projets d'associations à destination des locataires et relevant de l'une des thématiques suivantes :

- le renforcement du lien social et intergénérationnel au sein des résidences de la RIVP ;
- le développement durable (par exemple des opérations de réduction des déchets).

Ces deux thèmes seront dotés d'une somme de 15 000 € chacun. L'appel à projets sera en ligne sur le site internet de la RIVP. Les associations pourront également le demander en écrivant à l'adresse suivante : [appelprojet@rivp.fr](mailto:appelprojet@rivp.fr)  
Avis aux amateurs !



La RIVP vient de démarrer la construction d'une résidence étudiante dans le cadre du réaménagement du stade Jules Ladoumègue (Paris 19<sup>ème</sup>), au cœur d'une zone en totale mutation.

## Une nouvelle résidence pour étudiants

Sur ce site, de nombreux projets vont en effet voir le jour entre 2010 et 2012 : prolongement du tramway et construction d'une passerelle enjambant le canal de l'Ourcq, réalisation d'un site de maintenance et de remisage pour la RATP... Certaines zones sont devenues constructibles du fait du passage de ce nouveau moyen de transport. Très étroite, cette bande de terrain se prêtait particulièrement bien à la construction de petits logements. D'où l'idée d'une résidence pour étudiants suivant le tracé du tramway, à deux pas du centre-ville de Pantin et du parc de la Villette. Son exploitation sera confiée au CROUS de Paris.

### Des délais serrés

Remporté sur concours par une architecte slovène, Spela Videcnick, de l'agence OFIS Arhitekti, le projet se place sous le signe du développement durable. La consommation d'énergie de l'immeuble ne dépassera pas 50 kWh/m<sup>2</sup>. De plus, avec 500 panneaux photovoltaïques installés en toiture, le bâtiment sera producteur d'électricité. Pour cette résidence visible du

périphérique, c'est le calendrier qui est la contrainte la plus pressante. Tout doit être terminé fin 2011, avant les essais du tramway, prévus début 2012. Rendez-vous dans deux ans !



### > CHIFFRES ET DATES CLÉS

**Début du chantier : 1er trimestre 2010**

**Fin du chantier : décembre 2011**

**Terrain : 200 mètres de long, 11 mètres de large**

**Nombre de logements : 184 + 1 logement de gardien**

**18 m<sup>2</sup> : taille minimale des chambres**

**Architecte : Spela Videcnick, agence OFIS Arhitekti**



# L'agent de gérance

## Le trait d'union pour les locataires

Son nom figure sur toutes vos quittances de loyer. Après votre gardien, l'agent de gérance est votre interlocuteur pour les questions administratives.

Dans une ambiance conviviale règne une activité intense où sonne le téléphone. Les agents de gérance répondent aux demandes des locataires, étudient et traitent les dossiers ou rentrent des données informatiques. Dans cette agence de la division Nord, qui totalise une douzaine de personnes, l'ambiance est à la fois détendue et affairée. Pour Séverine Dréoni, agent de gérance, la journée a commencé dès 8h30 avec l'accueil de nouveaux locataires pour la signature de leur bail. Une fois que le logement a été attribué par la commission d'attribution, c'est en effet l'agent de gérance qui accueille le locataire pour lui faire signer son contrat. Un rendez-vous important, qui permet une prise de contact avec le locataire. « Dans un

bureau réservé à cet effet, nous recevons les locataires pour leur expliquer en détail ce que comprend le contrat, le principe de régularisation des charges, la nécessité de présenter tous les ans une attestation d'assurance... » indique-t-elle.

### Un métier varié

L'agent de gérance assure le suivi de la relation avec le locataire tout au long de la vie du bail. Au quotidien, il jongle à longueur de journée entre le téléphone, l'ordinateur, les dossiers et les réunions parmi des collègues tout aussi occupés. L'activité est permanente : un coup d'œil sur le dossier du locataire permet de faire le point sur une situation, de lui donner satisfaction ou d'interpeller au besoin un agent technique qui va prendre le relais... Les tâches de l'agent de gérance sont diverses : traiter la facturation des loyers, des charges, du SLS (supplément de loyer de solidarité), saisir les attestations d'assurance, gérer les impayés ainsi que les nouveaux immeubles dont les logements viennent

d'être attribués... « Nous nous réunissons une fois par mois pour faire le point sur les impayés et avoir, le cas échéant, recours à un médiateur afin de clarifier la situation et de trouver la meilleure solution possible, » précise Séverine Dréoni. « Nous sommes là pour aider les locataires en cas de situation difficile, renchérit Nassim Benbalit, agent de gérance à la division Centre. Par exemple en cas de divorce, lorsque le loyer doit être assumé par une seule personne ». L'agent de liaison sociale peut intervenir pour les cas qui le nécessitent.

### Un travail d'équipe

Si les tâches purement administratives forment une part importante du métier, les qualités d'écoute et de communication sont indispensables. L'agent de gérance est le trait d'union entre les locataires, les gardiens et les inspecteurs techniques. Il œuvre au sein d'une équipe dont il est l'un des maillons essentiels.



## interviews



**Séverine Dréoni, agent de gérance à la division Nord, gère plusieurs centaines de logements situés dans les 11<sup>ème</sup> et 20<sup>ème</sup> arrondissements.**

### Quel est votre parcours ?

*Séverine Dréoni* : je travaille à la RIVP depuis 12 ans. Avant de devenir agent de gérance, j'ai fait partie du service contentieux, jusqu'en 2005. Aujourd'hui, je gère plus de 700 logements et quelques 800 places de parking répartis dans les 11<sup>ème</sup> et 20<sup>ème</sup> arrondissements. Je m'occupe aussi de 140 locaux commerciaux.

### Comment travaillez-vous ?

*SD* : je travaille étroitement avec les inspecteurs techniques, par exemple lorsque les locataires m'appellent directement pour me signaler un problème qui relève de leurs compétences. Les gardiens qui connaissent bien les locataires et les immeubles font partie des mes interlocuteurs privilégiés. En cas d'impayés, il m'arrive également de faire appel aux agents de liaison sociale, qui vont se déplacer pour essayer de mieux cerner la situation et trouver la solution la plus adaptée. Parfois, je contacte des assistantes sociales.

### Quelles sont les qualités indispensables pour être un bon agent de gérance ?

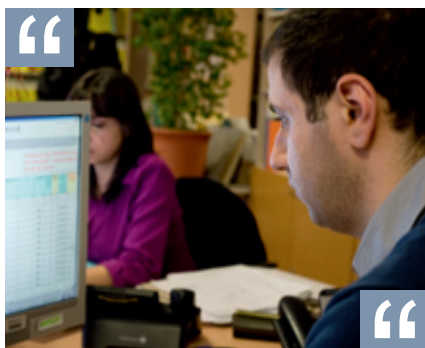
*SD* : il faut avoir des qualités de rigueur et d'organisation pour bien respecter certaines échéances comme la régularisation des charges, le traitement de l'eau, le SLS (supplément de loyer de solidarité)... Savoir travailler en équipe et avoir le sens de l'accueil sont des qualités indispensables.

L'agent de gérance est en effet, après le gardien, le premier contact du locataire avec la RIVP. Il représente l'entreprise, son image.

### Qu'aimez-vous le plus dans votre métier ?

*SD* : j'aime particulièrement recevoir les futurs locataires pour la signature du bail. La joie qu'éprouvent les gens qui ont longtemps attendu un logement fait plaisir à voir !





**Nassim Benbalit, agent de gérance à la division Centre, s'occupe de plusieurs centaines de logements situés dans le 14<sup>ème</sup> arrondissement.**

## interviews

### Quand êtes-vous arrivé à la RIVP ?

*Nassim Benbalit* : après avoir terminé mes études (BTS, puis Ecole Supérieure des Professions Immobilières) fin 2007, j'ai commencé par un CDD chez Adoma, au service contentieux, avant d'être embauché par la RIVP en janvier 2008. J'ai eu la chance d'être encadré, dès mes débuts, par un agent de gérance

expérimenté. J'ai aussi suivi des formations sur différents thèmes depuis mon arrivée : sur le supplément de loyer de solidarité, les baux commerciaux, la régularisation des charges d'eau, la gestion des conflits...

### En quoi consiste votre métier ?

*NB* : j'ai pour mission d'assurer un suivi du locataire tout au long de son bail, depuis la signature du contrat de location jusqu'à son départ. Il s'agit d'assurer un service de qualité auprès du locataire, qui est un client, dans la limite de ses droits. Au sein de cette agence, nous sommes 5 agents de gérance pour nous occuper d'environ 4 000 logements. Je gère environ 700 logements situés dans le quartier de la Porte d'Orléans. Il s'agit d'immeubles construits dans les années 30, principalement habités par des personnes âgées ainsi que des familles avec enfants... Ce qui génère un certain nombre de petits conflits !

### Quels sont vos interlocuteurs privilégiés au quotidien ?

*NB* : j'essaie de trouver le temps de me déplacer pour mieux connaître les immeubles et les gardiens. Ces derniers appellent souvent les agents de gérance pour les tenir au courant de ce qui se passe dans les groupes, de l'avancement des travaux avant relocation d'un logement, par exemple.



## > CHIFFRES CLÉS

la RIVP compte environ **70 agents de gérance**, principalement des femmes.





## Multi'Colors

### une association haute en couleurs

“

Une association du 20<sup>ème</sup> arrondissement conduit plusieurs opérations d'éducation à l'environnement pour les enfants du quartier.

”

L'association Multi'Colors conduit plusieurs opérations d'éducation à l'environnement pour les enfants des cités parisiennes. « Il s'agit d'éduquer les habitants du quartier à la nature, en milieu urbain » tient à préciser sa fondatrice, Sylvie Faye. L'association est soutenue par la RIVP, qui prend notamment en charge la rénovation de son nouveau local. Toutes les semaines, accompagnée de Sygne Claverie, spécialisée en graphisme, Sylvie Faye accueille 14 enfants de locataires de la RIVP pour un après-midi d'ateliers. Découverte de la nature et aménagement d'un jardin partagé (voir encadré), peinture, réa-

lisation de journaux relatant leur action... Pour tous, les projets riment avec amélioration du cadre de vie, richesse des contacts et des apprentissages. Ils revêtent de multiples facettes. L'atelier pour les préadolescents travaille depuis plusieurs mois sur un thème précis : « La nature en ville hier et aujourd'hui ». Ses objectifs ? Découvrir la flore en milieu urbain, réaliser des reportages photos, faire témoigner des anciens et échanger avec eux sur l'urbanisation de leur environnement à partir de photos d'archives et de balades historiques. Ces échanges aboutiront à une expo photos et à un documentaire. ■

### > UN REFUGE POUR LES OISEAUX DE PARIS



C'est un espace d'environ 300 m<sup>2</sup> au cœur des immeubles RIVP, rue Joseph Python (20<sup>ème</sup>). Trois grands arbres, de la pelouse, et de nombreux oiseaux qui ont trouvé refuge au milieu du béton... Emmenés par l'association Multi'Colors, les enfants ont commencé

par défricher les sols, en septembre dernier. Cet hiver, les ornithologues en herbe ont fabriqué des pains de graisse pour nourrir les oiseaux. Le printemps sera consacré aux plantations : des arbustes, des fleurs, des rosiers et du lierre...



Tout savoir sur

## les immeubles à énergie positive

C'est une première à Paris : la RIVP construit un immeuble à énergie positive. Situé dans le 11<sup>ème</sup> arrondissement, il offrira 17 logements sociaux, dont plus de la moitié sont des 4 pièces. Entretien avec Ouerdia Haddad, chargée d'opération à la direction de la construction

### Qu'appelle-t-on un immeuble à énergie positive ?

*Ouerdia Haddad* : il s'agit d'un bâtiment qui produit plus d'énergie qu'il n'en consomme pour ses besoins propres. Son bilan énergétique est donc positif. C'est une première à Paris, et un défi. En effet, le plus souvent, ce type de construction est érigé sur des sites moins contraignants. On entend par exemple souvent parler de maisons "bioclimatiques". Là, nous avons voulu relever le défi d'un immeuble à énergie positive dans un milieu urbain dense, une rue faubourienne typiquement parisienne.

### Comment vous y prenez-vous ?

*OH* : il faut tout d'abord diminuer au maximum les besoins en énergie du bâtiment. Premier axe : utiliser le plus possible la lumière naturelle. Ce n'est pas facile, car l'immeuble est très compact pour optimiser au maximum la parcelle de terrain. Mais l'architecte a trouvé une solution ingénieuse : un puits de lumière central permet d'éclairer les pièces humides, notamment. Deuxième axe : soigner l'isolation. Les parois extérieures sont constituées de panneaux en bois intégrant une isolation et le bâtiment est équipé de triple vitrage. Enfin, l'architecture joue sur la forme du bâtiment, les ouvertures et l'orientation des fenêtres, pour capter le plus possible les rayonnements du soleil.

### L'immeuble va-t-il produire de l'énergie ?

*OH* : oui, nous avons réalisé une étude de faisabilité et opté pour des panneaux photovoltaïques et des panneaux solaires installés sur la toiture. Ils serviront à produire de l'électricité et de l'eau chaude sanitaire. ■



### > LE PROJET EN BREF

17 logements sociaux répartis sur 6 niveaux  
 Dépôt du permis de construire : janvier 2010  
 Début des travaux : fin 2010 / Livraison : été 2012  
 Architecte : agence Baudouin Bergeron

# Conseils pratiques pour bien entretenir son logement

Le printemps arrive. Avec lui la nécessité de donner un coup d'éclat à son appartement et de vérifier que tout fonctionne. Tour d'horizon des choses à faire et de celles qu'il vaut mieux éviter.



## 1 > Quels sont les travaux d'entretien qui incombent au locataire ?

Pour simplifier, la loi prévoit que les petits travaux et les réparations d'entretien courant sont de la responsabilité du locataire. En voici une liste non exhaustive :

- remplacement des poignées de porte
- des fenêtres, des vitres cassées
- des prises dévissées et des interrupteurs en mauvais état
- réfection du mastic, graissage des joints
- entretien de la robinetterie...

Le bailleur, lui, prend en charge les gros travaux (équipements des parties communes, remplacement de fenêtres délabrées, etc.).

## 2 > A quoi veiller en particulier ?

Une robinetterie mal entretenue peut générer des fuites, et des dépenses supplémentaires. Il est donc nécessaire de changer les joints usés, sans oublier de détartrer les sanitaires régulièrement. Autre précaution : ne jamais boucher les grilles d'aération du logement ou de la VMC (ventilation mécanique contrôlée), et les dépoussiérer régulièrement. Ce sont elles qui permettent à votre logement de respirer par un renouvellement constant de l'air intérieur.

## > VIDE-ORDURES, MODE D'EMPLOI

Votre immeuble est équipé d'un vide-ordures ? Voici un rappel des règles élémentaires d'hygiène et de sécurité dans leur utilisation au quotidien.

- les ordures doivent toujours être placées dans des sacs fermés avant d'être jetées dans le vide-ordures.
- le verre et les éléments lourds sont interdits. En effet, ils seraient susceptibles de blesser grièvement le gardien lorsqu'il vide la benne.
- la présence d'un vide-ordures n'empêche pas le tri sélectif. Vos déchets (verre, papier, cartons...) doivent être déposés dans les bacs prévus à cet effet.



**MON  
IMMEUBLE  
JE L'AIME,  
MON GARDIEN  
JE LE RESPECTE**

**EN RESPECTANT SON TRAVAIL QUOTIDIEN  
VOUS RESPECTEZ VOTRE LIEU D'HABITATION**

